

Smlouva o zajištění servisních služeb

Zdravotnická záchranná služba Karlovarského kraje, příspěvková organizace

Sídlo: Závodní 390/98C, 360 06 Karlovy Vary
IČO: 00574660
DIČ: CZ00574660, neplátce DPH, identifikovaná osoba
zapsaná: v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Plzni, spisová značka Pr 523
zastoupená: MUDr. Jiří Smetana, ředitel příspěvkové organizace
Bankovní spojení: ČSOB a.s.
Číslo účtu: 258008069/0300
kontaktní osoba: [REDACTED]

na straně jedné jako „objednatel“

a

ALTEL Czech s.r.o.

Sídlo: Lesní 65, 312 00 Plzeň
Korespondenční adresa: Lesní 65, 312 00 Plzeň
IČO: 26410419
DIČ: CZ26410419
zastoupený: Radkou Beránkovou, prokuristou společnosti
Bankovní spojení: UniCredit Bank a.s.
Číslo účtu: 1510958002/2700
kontaktní osoba: Radka Beránková
tel./fax kontaktní osoby: 724 157 326
e-mail: berankova@altel.cz
zápis ve veřejném rejstříku: Společnost zapsaná v Obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Plzni oddíl C, vložka 18454

na straně druhé jako „zhotovitel“

(Objednatel a zhotovitel jsou dále společně též označováni jako „strany“ nebo „smluvní strany“ nebo kdokoli z nich jednotlivě též „strana“ nebo „smluvní strana“)

uzavírají v souladu s § 2586 a násl. a § 2358 a § 2371 a násl. z. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“) tuto smlouvu o zabezpečení podpory provozu (dále jen „Smlouva“).

Preamble

Výběr zhotovitele plnění dle Smlouvy byl proveden objednatelem v otevřeném zadávacím řízení malého rozsahu realizovaném ve smyslu ustanovení § 6, 27 a 31 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů (dále jen ZZVZ).

Objednatel vybral v zadávacím řízení veřejné zakázky s názvem „**Služby provozu telefonní ústředny ZZS KVK**“ a uveřejněné na profilu zadavatele dne 22.01.2025 pod ev. číslem P25V00000050 (dále jen „veřejná zakázka“) nabídku zhotovitele na realizaci zakázky vyhodnocenou jako nejvýhodnější.

0. Definice a Úvodní ustanovení

(A) Definice.

Není-li dále výslovně uvedeno jinak, následující termíny jsou definovány v Smlouvě takto:

„**Nabídka**“ znamená nabídku zhotovitele doručenou objednateli v rámci zadávacího řízení;

„**Dodávky**“ znamenají dodávky a služby poskytované zhotovitelem objednateli dle Smlouvy, specifikované níže v čl. II smlouvy;

„**Software**“ znamená veškeré systémové a aplikační programové vybavení, potřebné k řádnému, plně funkčnímu, nepřetržitému a bezporuchovému fungování předmětu plnění, které bude předmětem dodávek;

„**Právní předpisy**“ znamená všechny platné a účinné obecně závazné právní předpisy České republiky a EU, a to zejména předpisy související s poskytováním dodávek dle Smlouvy;

„**Spor**“ znamená jakýkoliv spor vzniklý ze Smlouvy nebo v souvislosti s ní;

„**Poddodavatel**“ znamená jakoukoli právnickou nebo fyzickou osobu, s níž zhotovitel uzavřel smlouvu (mimo pracovněprávní smlouvy), na jejímž základě bude taková osoba provádět plnění předmětu Smlouvy nebo její části;

„**Vyšší moc**“ znamená mimořádnou událost nebo okolnost, kterou nemohla žádná ze stran před uzavřením Smlouvy předvídat, která je mimo kontrolu kterékoliv strany a nebyla způsobena úmyslně nebo z nedbalosti jednáním nebo opomenutím kterékoliv strany a která podstatným způsobem ztěžuje nebo znemožňuje plnění povinností dle Smlouvy kteroukoliv ze stran. Takovými událostmi nebo okolnostmi jsou zejména, nikoliv však výlučně, válka, teroristický útok, občanské nepokoje, vzpoura, přítomnost ionizujícího nebo radioaktivního záření, požár, výbuch, záplava či jiné živelné nebo přírodní katastrofy. Výslovně se stanoví, že Vyšší mocí není stávka personálu zhotovitele ani hospodářské poměry stran;

„**Zadávací řízení**“ znamená řízení podle ZZVZ na zadání veřejné zakázky;

„**Zadávací dokumentace**“ znamená zadávací dokumentaci veřejné zakázky.

(B) Výklad

Slova v jednotném čísle rovněž zahrnují množné číslo a slova v množném čísle zahrnují i číslo jednotné;

Ustanovení obsahující slovo „souhlasit“, „souhlas“ nebo „dohoda“ nebo slova podobného významu vyžadují, aby souhlas nebo dohoda byly učiněny písemně.

„Písemný“ nebo „písemně“ znamená psaný rukou, strojem, tištěný, případně zhotovený elektronicky a existující ve formě trvalého záznamu.

Pokud se v textu Smlouvy vyskytuje spojení „poskytování dodávek“ a z příslušného ustanovení nevyplývá jinak, rozumí se dodávkou i zajištění služeb nezbytných pro zajištění funkčnosti předmětu díla dle požadavků zadávací dokumentace.

Výklad veškerých pojmů a ujednání bude prováděn s ohledem na účel a cíle veřejné zakázky, na jejímž základě byla uzavřena tato Smlouva, které přímo či nepřímo vyplývají ze zadávací dokumentace nebo Smlouvy.

(C) Komunikace mezi stranami

Kdykoliv se v Smlouvě vyžaduje vyhotovení nebo vystavení souhlasů, osvědčení, svolení, rozhodnutí, oznámení a žádosti jakoukoliv osobou, tato sdělení musejí být doručena na kontaktní adresy uvedené v čl. XII. a způsobem uvedeným v čl. XIII. Smlouvy.

Veškerá komunikace podle Smlouvy bude probíhat výlučně v českém jazyce.

I. Předmět smlouvy

1.1. Zhotovitel se touto Smlouvou zavazuje poskytovat na svůj náklad a nebezpečí podporu provozu předmět smlouvy specifikovaný v článku II. této Smlouvy (dále jen „dílo“) a objednatel se zavazuje za

poskytované zabezpečení podpory provozu předmětu smlouvy zaplatit zhotoviteli cenu ve výši a za podmínek sjednaných v Smlouvě.

- 1.2. Zhotovitel se touto Smlouvou zavazuje poskytnout objednateli oprávnění k výkonu práva užít programové produkty vyvinuté zhotovitelem potřebné k zabezpečení nezbytné podpory plnění předmětu Smlouvy uvedených pod bodem II. (dále též jen „předmět licence“), pokud byly takové produkty zhotovitelem uvedeny v jeho nabídce. Objednatel je povinen dodaný software užívat v souladu s touto Smlouvou, v souladu s licenčními podmínkami vlastníka autorských práv k software, a dle platných zákonných norem. Dodaný software musí umožňovat zpřístupnění programových produktů za účelem integrace s jinými informačními systémy, a to obvyklou formou komunikačního rozhraní například API, webové služby atp. včetně potřebné dokumentace komunikačního rozhraní. Zhotovitel jako součást plnění zajistí, aby licenční ani technické podmínky možnosti integrace s dalšími systémy nevytvořily jakékoliv další požadavky na objednatele.
- 1.3. Zhotovitel se zavazuje splnit všechna ustanovení zadávací dokumentace i závazky obsažené v nabídce.

II. Specifikace plnění

- 2.1. Předmětem Smlouvy jsou **služby** (dále také jen „řešení“) – servisní služby pro zajištění provozu telefonní ústředny Zdravotnické záchranné služby Karlovarského kraje (dále „ZZS KVK“).
- 2.2. Smluvní strany se dohodly, že předmětem smlouvy je provedení všech plnění dle specifikace v zadávací dokumentaci, zejména pak v příloze 1 Zadávací dokumentace (Technická specifikace). **Specifikace předmětu smlouvy** je obsažena zejména v příloze č. 1 - Technická specifikace, která je nedílnou přílohou Smlouvy.
- 2.3. Předmět plnění smlouvy bude proveden v rozsahu, způsobem a v jakosti stanovené:
 - (a) touto Smlouvou;
 - (b) technickými podmínkami, které jsou jako příloha č. 1 součástí Smlouvy;
 - (d) písemnými pokyny objednatele řádně podepsanými oprávněným zástupcem objednatele;
 - (e) obecně závaznými právními předpisy, normami, zvyklostmi v příslušné oblasti a veškerými podklady předanými objednatelem zhotoviteli podle Smlouvy a případnými pozdějšími změnami shora uvedené dokumentace, které byly vyvolány potřebami zjištěnými v průběhu provádění předmětu díla nebo okolnostmi smluvními stranami nepředvídanými, rozhodnutími, resp. vyjádřeními veřejnoprávních orgánů s tím, že objednatel je oprávněn upravit způsob provádění předmětu díla; veškeré požadované změny se však musí týkat následné funkčnosti předmětu díla v kontextu původních požadavků na funkčnost díla ze strany objednatele a závazných právních předpisů.
- 2.4. Nepředvídaným plněním se rozumí:
 - a) plnění svým rozsahem nebo povahou nad rámec plnění dle Smlouvy, tj. takové plnění zhotovitele, které nebylo součástí řešení provedení předmětu díla vyplývajících ze Smlouvy, obecně závazných právních předpisů na provedení předmětu díla Smlouvou dohodnutého rozsahu a kvality či ověřené technické praxe; nebo
 - b) plnění vyvolané zásadní změnou dodávky předmětu díla provedené na základě zvláštního požadavku objednatele.

Za nepředvídané plnění se nepovažují zejména:

 - (i) plnění jinak splňující podmínky Smlouvy na nepředvídané práce, o kterých prokazatelně zhotovitel při podpisu Smlouvy věděl nebo mohl nevědět; nebo
 - (ii) plnění, jejichž provedení bylo vyvoláno prodloužením zhotovitele s prováděním předmětu díla nebo prodloužením s poskytováním s ním spojených plnění, za které zhotovitel odpovídá; nebo
 - (iii) plnění, která jsou důsledkem vadného plnění zhotovitele, dále i plnění, která jsou v souladu s řešením provedení předmětu díla, a tato pouze zpřesňují.
- 2.5. Zhotovitel není nikdy v prodloužení se závazkem či s termínem vyplývajícím z realizace Smlouvy, je-li toto prodloužení způsobeno z důvodu na straně objednatele nebo vyšší mocí. Stejně tak nejde o prodloužení zhotovitele, je-li nesplnění termínu či závazku zhotovitele ze Smlouvy z důvodu realizace víceprací,

kteře vylučují dokončení díla v původním rozsahu v řádném termínu, z důvodu obdržení zavádějících nebo nesprávných pokynů či informací od objednatele, z důvodu legislativních změn, které si vyžadají změny v provádění díla. Stejně tak nejde o prodloužení zhotovitele, je-li nesplnění termínu či závazku zhotovitele ze Smlouvy z důvodu probíhajících správních či jiných řízení.

- 2.6. Změny předmětu díla včetně ceny a doby plnění, budou-li změnou ovlivněny, které splňují požadavky článku II. odst. 2.4. Smlouvy, musí být specifikovány v písemném dodatku k Smlouvě (uzavřeného v souladu se ZZVZ) a pro zhotovitele se stanou závaznými vždy ode dne účinnosti příslušného písemného dodatku Smlouvy.
- 2.7. Zhotovitel je povinen při svém plnění dodržovat a splňovat požadavky všech platných a účinných právních předpisů a technických norem, které se vztahují k předmětu Smlouvy, a to zejména:
- občanský zákoník
 - Zákon č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů (zákon o finanční kontrole), ve znění pozdějších předpisů,
 - Zákon č. 262/2006 Sb., zákoník práce, ve znění pozdějších předpisů,
 - Zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů,
 - 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).

III. Doba a místo plnění

- 3.1. Smluvní strany se dohodly, že předmět smlouvy bude proveden dle následujícího harmonogramu, a to *v následujících termínech*:

Etapa projektu – činnost	Zahájení etapy	Ukončení etapy
Převzetí zařízení/systémů/Prvku IT do správy	D	D+1
Zajištění servisních služeb	D+1	D+neurčito

Údaj D značí datum účinnosti Smlouvy. Číslo značí počet měsíců od data účinnosti Smlouvy.

Požadované zahájení plnění je bezprostředně od data účinnosti Smlouvy. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.

- 3.2. Změna termínů poskytování služeb dle smlouvy je možná pouze na základě schválení objednatelem za podmínek stanovených v Smlouvě provedeného písemnou formou v listinné podobě.
- 3.4. Místem předání a převzetí díla je sídlo objednatele. Místem plnění je sídlo objednatele a jeho územních pracovišť tak, jak jsou vymezena v zadávací dokumentaci.

IV. Cena a způsob plnění, platební podmínky

- 4.1. Smluvní strany se dohodly na maximální ceně za provádění předmětu Smlouvy, viz odst. 4.3. Smlouvy. Uvedená cena bez DPH je cenou nejvýše přípustnou po celou dobu trvání Smlouvy. V případě změny legislativy bude účtována DPH podle platných předpisů.
- 4.2. V ceně předmětu smlouvy jsou zahrnuty veškeré náklady zhotovitele, které při plnění svého závazku dle Smlouvy vynaloží. Cena předmětu smlouvy nebude po dobu do ukončení Smlouvy předmětem zvýšení. Zhotovitel prohlašuje, že všechny technické, finanční, věcné a ostatní podmínky díla zahrnul do kalkulace ceny předmětu smlouvy. Zhotovitel výslovně prohlašuje, že součástí ceny předmětu smlouvy jsou i veškeré náklady spojené se splněním podmínek pro realizaci předmětu smlouvy dle obecně závazných právních předpisů.

4.3. **Objednatel uhradí cenu předmětu smlouvy následovně:**

Cena za poskytování služeb podpory provozu ve výši:

22 000 Kč bez DPH,

26 620 Kč včetně 21 % DPH,

bude uhrazena **vždy po ukončení kalendářního měsíce, ve kterém byly zajištěny služby podpory provozu**. V případě, že v daném kalendářním měsíci nebylo poskytování služeb podpory provozu zajištěno po celé období, bude cena vypočtena jako podíl z nabídkové (měsíční) ceny za podporu provozu a období, po které bylo poskytování služeb podpory provozu skutečně zajištěno.

4.4. Cena dle předchozího odstavce bude uhrazena na základě zhotovitelem vystaveného daňového dokladu – faktury.

Faktura bude vystavena se splatností 30 kalendářních dní ode dne doručení objednateli. Smluvní strany se vzájemně dohodly, že daň z přidané hodnoty bude zhotovitelem účtována v sazbách dle právních předpisů platných v době uskutečnitelného zdanitelného plnění pro to, které účtované dílčí plnění dle předchozího odstavce.

Každá faktura vystavená zhotovitelem dle této Smlouvy musí obsahovat pojmové náležitosti daňového dokladu stanovené zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů a zákonem č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů, a dále následující údaje:

- číslo Smlouvy
- identifikaci objednatele podle Smlouvy
- identifikaci zhotovitele podle Smlouvy
- označení banky a číslo účtu, na který má být platba zaplácena, včetně konstantního a variabilního symbolu
- den splatnosti a den uskutečnění zdanitelného plnění
- název a popis poskytnutých služeb s odkazem na Smlouvu
- účtovanou částku bez DPH
- vyčíslenou částku DPH
- celkovou částku včetně DPH
- jakékoliv další údaje vyžadované pro účetní a daňový doklad příslušnými Právními předpisy

V případě, že daňový doklad nebude obsahovat uvedené údaje či bude neúplný, není objednatel povinen na jeho základě plnit a nedostává se do prodlení. Zhotovitel je povinen takový daňový doklad opravit, aby splňoval podmínky stanovené touto Smlouvou. Lhůta splatnosti běží znovu od začátku od doručení nové nebo opravené faktury.

- 4.5. Strany se dohodly, že objednatel je oprávněn požadovat po zhotoviteli bližší vysvětlení, objasnění nebo zdůvodnění částek obsažených ve fakturách, a to na základě písemné výzvy adresované zhotoviteli. Od okamžiku odeslání písemné výzvy k objasnění do prokázání oprávněnosti požadovaných plateb se lhůta splatnosti faktury prodlužuje o tuto dobu.
- 4.6. Pouze objednatel je oprávněn započíst jakékoliv své splatné pohledávky dle Smlouvy vůči pohledávkám zhotovitele.
- 4.7. Pokud Zhotovitel poruší povinnosti ze Smlouvy podstatným způsobem, je objednatel oprávněn pozastavit jakoukoliv platbu na základě faktury až do odstranění prodlení nebo porušení povinností zhotovitele.
- 4.8. Veškeré vícepráce, změny, doplňky nebo rozšíření, které nejsou součástí předmětu plnění dle Smlouvy, musí být vždy před jejich realizací písemně odsouhlaseny objednatelem včetně jejich ocenění ve formě písemného dodatku (v listinné podobě) k Smlouvě uzavřené v souladu se ZZVZ. Pokud zhotovitel provede některé z těchto prací bez předchozího písemného odsouhlasení objednatelem, má objednatel právo odmítnout jejich úhradu a cena za jejich provedení je součástí ceny za provedení předmětu díla.
- 4.9. Úhrada ceny za poskytování služeb dle smlouvy, ať již jako celku či dílčích plnění, nemá vliv na možnost uplatnění práva objednatele z vad předmětu díla.

- 4.10. Smluvní strany této smlouvy se dohodly, že zhotovitel, coby poskytovatel zdanitelného plnění, je povinen bez zbytečného prodlení písemně informovat objednatele o tom, že se stal nespolehlivým plátcem ve smyslu ustanovení § 106a ZDPH. Smluvní strany si dále společně ujednaly, že pokud objednatel v průběhu platnosti tohoto smluvního vztahu na základě informace od zhotovitele či na základě vlastního šetření zjistí, že se zhotovitel stal nespolehlivým plátcem ve smyslu § 106a ZDPH, souhlasí obě smluvní strany s tím, že objednatel uhradí za zhotovitele daň z přidané hodnoty z takového zdanitelného plnění dobrovolně správci daně dle § 109a ZDPH. Zaplacení částky ve výši daně objednatelům správci daně pak bude smluvními stranami považováno za splnění závazku uhradit sjednanou cenu dle této smlouvy, resp. její části. Smluvní strany si v této souvislosti poskytnout veškerou nezbytnou součinnost při vzájemném poskytování informací požadovaných ZDPH. Zhotovitel současně souhlasí s tím, že je povinen objednateli nahradit veškerou škodu vzniklou v důsledku aplikace institutu ručení ze strany správce daně. Smluvní strany se dohodly, že objednatel bude hradit sjednanou cenu pouze na účet zaregistrovaný a zveřejněný ve smyslu § 96 odst. 1 ZDPH.

V. Součinnost smluvních stran

- 5.1. Smluvní strany se zavazují vyvinout veškeré úsilí k vytvoření potřebných podmínek pro realizaci díla dle podmínek stanovených Smlouvou, které vyplývají z jejich smluvního postavení. To platí i v případech, kde to není výslovně stanoveno ustanovením Smlouvy.
- 5.2. Pokud jsou kterékoli ze smluvních stran známy skutečnosti, které jí budou bránit, aby dostala svým smluvním povinnostem, sdělí tuto skutečnost neprodleně písemně druhé smluvní straně. Smluvní strany se dále zavazují neprodleně odstranit v rámci svých možností všechny okolnosti, bránící z její strany splnění jejich smluvních povinností.
- 5.3. Zhotovitel se zavazuje, že na základě skutečností zjištěných v průběhu plnění povinností dle Smlouvy navrhne a provede opatření směřující k dodržení podmínek stanovených Smlouvou pro naplnění Smlouvy, k ochraně objednatele před škodami, ztrátami a zbytečnými výdaji a že poskytne objednateli, zástupci objednatele jednajícímu ve věcech technických a jiným osobám zúčastněným na provádění díla veškeré potřebné doklady, konzultace, pomoc a jinou součinnost.
- 5.4. Zhotovitel je podle ustanovení § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů osobou povinnou spolupůsobit při výkonu finanční kontroly prováděné v souvislosti s úhradou zboží nebo služeb z veřejných výdajů.

VI. Prohlášení, práva a závazky smluvních stran

- 6.1. Zhotovitel prohlašuje, že ke dni podpisu Smlouvy:
- (a) není jako právnická osoba v likvidaci;
 - (b) není proti němu vedeno konkursní řízení ani vyrovnací řízení ve smyslu zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „insolvenční zákon“) a takové řízení nebylo zastaveno či zrušeno z důvodu nedostatku majetku zhotovitele a dále není předlužen či neschopen plnit své splatné závazky vůči svým věřitelům;
 - (c) uzavření/m Smlouvy:
 - neporuší správní rozhodnutí orgánu státní správy České republiky;
 - neporuší ustanovení žádné dohody, smlouvy či jiného ujednání, které uzavřel se třetí osobou;
 - nebude mít za následek újmu nebo požadavek na splacení jakéhokoli správního poplatku, dotací nebo jiného závazku zhotovitele;
 - (d) neučinil nic, ať již sám anebo za spolupráce či prostřednictvím třetí osoby, co by omezilo či znemožnilo dosažení účelu Smlouvy.
- 6.2. Zhotovitel se zavazuje, že objednateli bezodkladně po vzniku takové skutečnosti písemně oznámí:
- (a) podání návrhu na prohlášení konkursu na majetek zhotovitele dle insolvenčního zákona; nebo
 - (b) podání návrhu na vyrovnání na majetek zhotovitele dle insolvenčního zákona; nebo

- (c) vstup zhotovitele do likvidace; nebo
- (d) splnění podmínek prohlášení konkursu na majetek zhotovitele, tj. zejména že zhotovitel je předlužen anebo insolventní; nebo
- (e) rozhodnutí o provedení přeměny zhotovitele, zejména fúzí, převodem jmění na společníka či rozdělením, provedení změny právní formy zhotovitele či provedení jiných organizačních změn; nebo
- (f) omezení či ukončení činnosti zhotovitele, která bezprostředně souvisí s předmětem Smlouvy; nebo
- (g) všechny skutečnosti, které by mohly mít vliv na přechod či vypořádání závazků zhotovitele vůči objednateli vyplývajících ze Smlouvy či s touto Smlouvou souvisejících; nebo
- (h) rozhodnutí o zrušení zhotovitele.

6.3. Zhotovitel prohlašuje, že

- (a) je odborně způsobilý ke splnění všech svých závazků podle Smlouvy, a to s ohledem na předmět plnění, se kterým se náležitě seznámil, a že
- (b) před podpisem Smlouvy se řádně seznámil a překontroloval předané materiální podklady a dokumentaci a řádně prověřil místní podmínky a všechny nejasné podmínky pro realizaci díla či jeho části si vyjasnil s objednatelem nebo místním šetřením,
- (c) Smlouva byla zhotovitelem řádně schválena a podepsána a zakládá platný závazek zhotovitele, vynutitelný vůči němu v souladu s podmínkami v ní uvedenými,
- (d) podpisem ani plněním Smlouvy zhotovitel neporušuje žádné ustanovení svých zakladatelských dokumentů ani žádnou jinou smlouvu nebo ujednání, jehož je zhotovitel stranou, nebo kterým je zhotovitel nebo jeho majetek vázán, ani žádný zákon či jiný právní předpis nebo rozhodnutí státního orgánu,
- (e) podle nejlepšího vědomí zhotovitele proti němu neprobíhá žádné soudní, rozhodčí ani správní řízení, které by mohlo negativně ovlivnit platnost, účinnost nebo vymahatelnost Smlouvy nebo plnění jakýchkoliv povinností zhotovitele podle Smlouvy, ani nehrozí zahájení žádného takového řízení.

6.4. Zhotovitel se zavazuje:

- (a) při provádění předmětu díla postupovat s odbornou péčí a dodržovat právní předpisy a rozhodnutí orgánů veřejné správy,
- (b) udržovat a obnovovat po celou dobu účinnosti Smlouvy veškeré nezbytné souhlasy, povolení, oprávnění či licence potřebné k řádnému poskytování dodávek v souladu s právními předpisy, přičemž zhotovitel odškodní objednatele v plné výši v případě, že tak Zhotovitel opomněl nebo opomene kdykoliv v průběhu trvání Smlouvy učinit.

6.5. Objednatel je oprávněn postoupit jakákoliv práva a povinnosti ze Smlouvy na kteroukoliv třetí osobu, s čímž zhotovitel podpisem Smlouvy vyslovuje svůj souhlas.

6.6. Zhotovitel se zavazuje uhradit objednateli do deseti dnů poté, kdy k tomu bude objednatelem písemně vyzván, veškeré pokuty či další sankce, které byly objednateli vyměřeny (pravomocným rozhodnutím) státními orgány v souvislosti s porušením povinností zhotovitele stanovených Smlouvou či obecně závaznými právními předpisy při provádění předmětu díla. Úhrada bude provedena na účet objednatele uvedený v záhlaví Smlouvy.

6.7. Objednatel neudělil zhotoviteli žádné oprávnění uzavírat pracovně právní či jiné vztahy jménem objednatele nebo jednat jménem objednatele. Současně smluvní strany dohodly, že každá osoba zaměstnaná nebo jinak využívaná zhotovitelem při provádění předmětu díla bude placena zhotovitelem a bude považována pro účely Smlouvy za zaměstnance zhotovitele.

6.8. Objednatel prohlašuje, že podpisem ani plněním Smlouvy objednatel neporušuje žádné ustanovení svých zakladatelských dokumentů ani žádnou jinou smlouvu nebo ujednání, jehož je objednatel stranou, nebo kterým je objednatel nebo jeho majetek vázán, ani žádný zákon či jiný právní předpis nebo rozhodnutí státního orgánu.

VII. Nebezpečí škody

- 7.1. Zhotovitel zodpovídá za škodu, která vznikne objednateli ztrátou nebo poškozením dat, jestliže tato škoda vznikne důsledkem činnosti zhotovitele.
- 7.2. Objednatel zodpovídá za škodu, způsobenou na zapůjčeném zařízení, které je v majetku zhotovitele a toto zařízení bylo zapůjčeno objednateli.
- 7.3. Zhotovitel je povinen provádět bezpečnostní zálohy dat v souladu s pravidly běžnými pro nakládání s daty v informačních systémech.
- 7.4. Zhotovitel odpovídá objednateli za škodu způsobenou objednateli zaviněným porušením povinností stanovených touto Smlouvou.

VIII. Podmínky provádění plnění

- 8.1. Zhotovitel se zavazuje:
 - (a) zajistit provádění předmětu díla tak, aby provádění předmětu smlouvy v co nejmenší míře omezovalo činnost objednatele;
 - (b) zajistit provádění předmětu díla tak, aby provádění předmětu díla bylo prováděno pod odborným dozorem zhotovitele, který bude garantovat dodržování postupů nabídnutých zhotovitelem v nabídce nebo postupů dohodnutých s objednatelem v průběhu plnění; totéž platí pro práce poddodavatelů;
 - (c) neprodleně, nejpozději však do tří pracovních (3) dnů, písemně oznámit objednateli veškeré skutečnosti a okolnosti, které při poskytování dodávek zjistil nebo se o nich dozvěděl a které mohou mít vliv na poskytování plnění;
 - (d) vyvstane-li v průběhu provádění předmětu smlouvy nutnost upřesnění způsobu jeho provedení, neprodleně si vyžádat předchozí písemný souhlas či pokyn objednatele;
 - (e) písemně upozornit objednatele na nevhodnost, případně nepřipustnost podkladových materiálů, pokynů a věcí, které mu byly předány objednatelem nebo objednatelem požadovaných změn, ať již z hlediska důsledků pro jakost a provedení předmět smlouvy či rozporu s podklady pro uzavření Smlouvy, ustanoveními nebo rozhodnutími orgánů veřejné správy či obecně závaznými právními předpisy či jinými normami, a to bezodkladně poté, co tuto skutečnost zjistí či mohl zjistit. V případě, že objednatel bude, i přes upozornění zhotovitele, písemně trvat na užití podkladových materiálů, pokynů a věcí, které byly zhotoviteli předány objednatelem, je zhotovitel oprávněn odmítnout jejich plnění pouze tehdy, pokud by se jejich splněním mohl vystavit správnímu či trestnímu postihu;
 - (f) vždy předkládat návrhy veškerých písemných podkladů a dokumentů souvisejících s poskytováním plnění, nestanovuje-li zadávací dokumentace či dohoda stran jinak.

- 8.2. Zhotovitel bude svým jménem projednávat a hradit náklady vyplývající z projednaných záležitostí přímo souvisejících s jeho činností při realizaci předmětu smlouvy, které jsou v jeho kompetenci a za které plně odpovídá.

Zhotovitel na sebe přejímá zodpovědnost a ručení za škody způsobené všemi osobami zúčastněnými na provádění předmětu smlouvy na straně zhotovitele po celou dobu provádění předmětu smlouvy, stejně tak za škody způsobené svou činností objednateli nebo třetím osobám.

Zhotovitel není oprávněn postoupit jakákoliv práva anebo povinnosti ze Smlouvy na třetí osoby bez předchozího písemného souhlasu objednatele.

Zhotovitel není oprávněn pověřit provedením předmětu díla ani jakékoli jeho části jinou osobu bez předchozího písemného souhlasu objednatele.

Zhotovitel je povinen:

- (a) zajistit a financovat veškeré poddodavatelské práce a nese za ně záruku vůči objednateli v plném rozsahu dle Smlouvy,
- (b) v případě, že prokazoval splnění kvalifikačních předpokladů za pomoci poddodavatelů, zajistit, aby příslušné plnění prováděli poddodavatelé uvedeni v nabídce,

- (c) zajistit, aby všichni poddodavatelé měli platná příslušná oprávnění, koncese, certifikace, licence a rovněž odbornou kvalifikaci a dostatek odborných zkušeností, jež jsou nezbytné pro poskytování příslušných částí dodávek dle jejich smluv se zhotovitelem,
 - (d) předložit objednateli doklady o odborné způsobilosti poddodavatele před zahájením prací každým poddodavatelem.
 - (e) jednat s poddodavateli v souladu se zásadami poctivého obchodního styku, tzn. zejména uhradit poddodavatelům sjednanou cenu za řádné a včasné poskytnutí příslušných částí dodávek.
- 8.3. Zhotovitel se zavazuje ve lhůtách stanovených v příloze č. 1 (Technická specifikace) reagovat na nahlášené chyby funkčnosti či požadavky na servisní zásah a též zahajovat a ukončovat odstraňování uvedených chyb funkčnosti a uvedené servisní zásahy.
- 8.4. V případě zjištění závad či nedostatků musí být o těchto zjištěných skutečnostech sepsán zápis a stanoveny termíny jejich odstranění.
- 8.5. Objednatel je oprávněn:
- (a) sám či prostřednictvím třetí osoby vykonávat v místě provádění předmětu díla dozor objednatele a v jeho průběhu zejména sledovat, zda jsou práce prováděny podle Smlouvy a právních předpisů;
 - (b) pokud zhotovitel nesplní jakoukoliv povinnost podle Smlouvy a nesplní ji ani v dodatečně lhůtě stanovené Smlouvou, jinak v dodatečně přiměřené lhůtě stanovené objednatel, jež však nebude delší než patnáct dnů, je objednatel, aniž by tím byla dotčena jakákoliv jiná práva a nároky objednatele dle Smlouvy, oprávněn, nikoliv však povinen, podle svého uvážení splnit povinnost zhotovitele nebo pověřit splněním této povinnosti jiné osoby na náklady zhotovitele,
 - (c) po zhotoviteli požadovat, aby pro splnění veřejné zakázky nevyužíval člena týmu zhotovitele, který prokazatelně:
 - plní své povinnosti nekompetentně nebo nedbale, nebo
 - neplní nebo porušuje některá ustanovení Smlouvy nebo právních předpisů,příčemž takový člen týmu zhotovitele musí být po výzvě objednatele bez zbytečného odkladu nahrazen jiným členem s odpovídající kvalifikací a řádným plněním povinností ze Smlouvy.
- 8.6. Objednatel si jako zadavatel v zadávací dokumentaci veřejné zakázky stanovil požadavky na vzdělání a odbornou kvalifikaci ve vztahu k fyzickým osobám, které se mají na plnění předmětu smlouvy podílet. Tyto fyzické osoby je možné měnit pouze se souhlasem objednatele, přičemž fyzické osoby, které se budou na plnění předmětu smlouvy nově podílet, musí splňovat stejné kvalifikační předpoklady jako nahrazované fyzické osoby. Objednatel nebude udělení souhlasu bezdůvodně odírat.
- 8.7. Pokud dojde v průběhu plnění předmětu smlouvy k výměně zařízení, např. z důvodu skončení jeho životnosti, může plnění předmětu smlouvy pokračovat příslušnou aktualizací provozní dokumentace, případně katalogových listů či jiné pořizované dokumentace, pokud se tak smluvní strany dohodnou. V opačném případě se smluvní strany zavazují uzavřít dodatek Smlouvy v souladu s platnou legislativou.

IX. Záruka za jakost

- 9.1. Na poskytované služby a spotřební materiál poskytuje Zhotovitel záruku v délce 3 měsíců.

X. Smluvní pokuty a úrok z prodlení, odpovědnost za škodu

- 10.1 Smluvní strany se dohodly, že v případě nepravdivosti prohlášení v ustanovení článku VI. odst. 6.1. nebo porušení některé povinnosti sjednané v článku V. této Smlouvy Zhotovitelem je Zhotovitel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 3000 Kč. Smluvní pokutu lze uložit opakovaně.
- 10.2. Smluvní strany se dohodly na tom, že v případě porušení ustanovení článku VIII. odst. 8.3. Smlouvy zhotovitelem je zhotovitel povinen uhradit objednateli smluvní pokutu ve výši:

- a. Dostane-li se zhotovitel do prodlení s reakční dobou na incident kategorie „SLA-3“, chyba kategorie A nebo kategorie B, je zhotovitel povinen uhradit smluvní pokutu ve výši 3000,- Kč za každou započatou hodinu prodlení.
- b. Dostane-li se zhotovitel do prodlení s odstraněním vady incidentu kategorie „SLA-3“, chyba kategorie A, je zhotovitel povinen uhradit smluvní pokutu ve výši 3000,- Kč za každou započatou hodinu prodlení.
- c. Dostane-li se zhotovitel do prodlení s reakční dobou na incident kategorie „SLA-2“, chyba kategorie A nebo kategorie B nebo kategorie C, je zhotovitel povinen uhradit smluvní pokutu ve výši 10 000 Kč za každý započatý den prodlení.
- d. Dostane-li se zhotovitel do prodlení s odstraněním vady incidentu kategorie „SLA-2“, chyba kategorie A nebo kategorie B, je zhotovitel povinen uhradit smluvní pokutu ve výši 5000 Kč za každý započatý den prodlení.

10.3. -neobsazeno

10.4. Smluvní strany se dohodly na tom, že v případě prodlení s úhradou odměny dle ustanovení čl. IV Smlouvy je objednatel povinen uhradit zhotoviteli úrok z prodlení ve 0,1 % (slovy: jedna desetina procenta) z nezaplacené částky za každý den prodlení.

10.5. Smluvní pokuta je splatná do 21 dní ode dne, kdy byla povinné straně doručena písemná výzva k jejímu zaplacení ze strany oprávněné strany, a to na účet oprávněné strany uvedený v písemné výzvě, případně může být smluvní pokuta uhrazena i formou poskytnutí slevy z částky pro zajištění servisních služeb. Ustanovením o smluvní pokutě není dotčeno právo oprávněné strany na náhradu škody v plné výši s tím, že zaplacená smluvní pokuta se na úhradu škody nezapočítává. Případným odstoupením od Smlouvy nárok na úhradu smluvní pokuty nezaniká.

XI. Ukončení smlouvy

11.1. Smluvní strany se dohodly, že Smlouvu mohou ukončit pouze za podmínek dále upravených ve Smlouvě anebo v případech, které stanoví zákon.

11.2. Odstoupení od smlouvy musí být provedeno písemnou formou a je účinné okamžikem jeho doručení druhé straně smluvního vztahu. Odstoupením od smlouvy se Smlouva od okamžiku doručení projevu vůle směřujícího k odstoupení od Smlouvy druhé smluvní straně ruší.

11.3. Výpovědi či odstoupením nejsou dotčena práva a povinnosti stran vzniklé před účinností ukončení Smlouvy.

11.4. Odstoupení od Smlouvy ze strany objednatele – objednatel je oprávněn odstoupit od Smlouvy v těchto případech:

- (a) Zhotovitel poruší povinnost ze Smlouvy zvláště závažným způsobem, a to zejména dlouhodobým a opakovaným nedodržením parametrů servisních služeb (tzn. více jak tři případy nedodržení parametrů servisních služeb během šesti po sobě jdoucích měsíců) podle přílohy č. 1 Zadávací dokumentace (Technická specifikace),
- (b) neobsazeno
- (c) neobsazeno
- (d) Zhotovitel poruší povinnost mlčenlivosti dle čl. XVI odst. 16.6. Smlouvy,
- (e) Zhotovitel přestane být subjektem oprávněným poskytovat služby dle Smlouvy.

11.5. V případě odstoupení od Smlouvy ze strany objednatele vzniká objednateli vůči zhotoviteli nárok na úhradu prokázaných vícenákladů (tj. nákladů vynaložených objednatelem nad cenu za provedení předmět díla) vynaložených na dokončení předmětu smlouvy třetí osobou a na úhradu škod vzniklých prodlením se splněním předmětu smlouvy. Nárok objednatele účtovat zhotoviteli smluvní pokutu tím nezaniká.

11.6. Odstoupením od Smlouvy nebudou dotčena plnění zhotovitele podle Smlouvy převzatá objednatelem před účinností odstoupení ani povinnost objednatele uhradit zhotoviteli část odměny připadající na taková plnění. Objednatel si ponechá taková plnění zhotovitele a zhotovitel si ponechá část odměny připadající na tato plnění.

- 11.7. Výpověď Smlouvy ze strany objednatele – jestliže zhotovitel poruší některou povinnost podle Smlouvy, může objednatel oznámením vyzvat zhotovitele, aby toto porušení napravil v přiměřené lhůtě stanovené jednoznačně objednatel s tím, že taková lhůta nesmí být kratší než patnáct (15) dnů. Objednatel je oprávněn Smlouvu vypovědět s výpovědní lhůtou dva (2) měsíce, jež počíná běžet prvního dne měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla výpověď doručena zhotoviteli.
- 11.8. Rozhodnutí objednatele vypovědět Smlouvu není na újmu jakýmkoli dalším právům objednatele vyplývajícím ze Smlouvy, právních předpisů nebo vzniklým z jiného titulu.
- 11.9. Výpověď Smlouvy ze strany zhotovitele – zhotovitel je oprávněn Smlouvu vypovědět s výpovědní lhůtou dvou (2) měsíců, jež počíná běžet prvního dne měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla výpověď doručena objednateli, pokud je objednatel v prodlení s platbou zhotoviteli podle čl. IV Smlouvy po dobu delší než šedesát (60) dnů od data splatnosti.
- 11.10. Rozhodnutí zhotovitele vypovědět smlouvu není na újmu jakýmkoli dalším právům zhotovitele vyplývajícím ze Smlouvy.
- 11.11

XII. Adresy pro doručování

- 12.1. Smluvní strany smlouvy se dohodly následujícím způsobem na adrese pro doručování písemné korespondence:
- (a) adresa pro doručování objednateli je: Závodní 390/98C, 360 06 Karlovy Vary, datová schránka: 7eumahf
 - (b) adresa pro doručování zhotoviteli je: Lesní 534/65, 312 00 Plzeň, datová schránka: 3iqkzvz
- 12.2. Smluvní strany se dohodly, že v případě změny sídla, a tím i adresy pro doručování, budou písemně informovat o této skutečnosti bez zbytečného odkladu druhou smluvní stranu. Do doby nové adresy doručování se doručuje na stávající adresy.

XIII. Doručování

- 13.1. Smluvní strany se dohodly, že doručovat si budou zejména prostřednictvím datových schránek. Jiným způsobem (osobně nebo prostřednictvím držitele poštovní licence) je doručování možné pouze v případě, že je to vzhledem ke všem okolnostem vhodnější a doručování prostřednictvím datové schránky není možné (z důvodu času nebo věcně). Smluvní strany jsou povinny udržovat nastavení své datové schránky tak, aby doručování běžných písemností v souvislosti s touto smlouvou umožňovaly (viz § 18a odst. 1 zákona č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů). Smluvní strany jsou dále povinny zajistit, aby se do datové schránky přihlásila oprávněná osoba od podpisu smlouvy minimálně každý třetí pracovní den. Porušení této povinnosti má pro účely Smlouvy za následek, že zásilka platí za odmítnutou, resp. že bylo doručení zmařeno.
- 13.2. Aniž by tím byly dotčeny další prostředky, kterými lze prokázat doručení, má se za to, že oznámení bylo řádně doručeno:
- (a) při doručování osobně:
 - dnem faktického přijetí oznámení příjemcem; nebo
 - dnem, v němž bylo doručeno osobě na příjemcově adrese určené k přebírání listovních zásilek; nebo
 - dnem, kdy bylo doručováno osobě na příjemcově adrese určené k přebírání listovních zásilek, a tato osoba odmítla listovní zásilku převzít; nebo
 - dnem, kdy příjemce při prvním pokusu o doručení zásilku z jakýchkoli důvodů nepřevzal či odmítl zásilku převzít, a to i přesto, že se v místě doručení nezdržuje, pokud byla na zásilce uvedena adresa pro doručování dle článku XII. odst. 12.1., resp. 12.2. Smlouvy.
 - (b) při doručování prostřednictvím držitele poštovní licence:

- se má za to, že došla zásilka odeslaná s využitím provozovatele poštovních služeb došla třetí pracovní den po odeslání, byla-li však odeslána na adresu v jiném státu, pak patnáctý pracovní den po odeslání, a to doručování na adresy pro doručování dle článku XII. odst. 12.1., resp. 12.2. Smlouvy.

(c) při doručování do datové schránky:

- okamžikem přihlášení oprávněné osoby do datové schránky,
- pro případ, že se do datové schránky oprávněná osoba nepřihlásí ani čtvrtý pracovní den od dodání zprávy do datové schránky platí, že zásilka je doručena pátým pracovním dnem od odeslání analogicky podle § 570 věta za středníkem občanského zákoníku pro zmaření doručení.

XIV. Autorské právo a ochrana duševního vlastnictví

- 14.1. Veškerá data zpracovávaná při poskytování služeb dle Smlouvy jsou ve vlastnictví objednatele; tedy objednatel je dle dohody stran pořizovatelem příslušných databází ve smyslu § 89 zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „autorský zákon“)).
- 14.2. Pokud zhotovitel v průběhu plnění předmětu smlouvy nahradí programové produkty podle článku I. odst. 1.2 novějšími, zavazuje se poskytnout odběrateli oprávnění k výkonu práva užít tyto nové programové produkty za stejných nebo výhodnějších podmínek ve vztahu k původnímu oprávnění.

XV. Ochrana informací

- 15.1. Smluvní strany jsou si vědomy toho, že v rámci plnění Smlouvy:
- (a) si mohou vzájemně úmyslně nebo i opominutím poskytnout informace, které budou považovány za důvěrné (dále „důvěrné informace“),
 - (b) mohou jejich zaměstnanci získat vědomou činností druhé strany nebo i jejím opominutím přístup k důvěrným informacím druhé strany.
- 15.2. Strany se zavazují, že žádná z nich nezpřístupní třetí osobě důvěrné informace, které při plnění této Smlouvy nebo v souvislosti s plněním Smlouvy získala od druhé strany.
- 15.3. Za třetí osoby se nepovažují:
- (a) zaměstnanci stran a osoby v obdobném postavení,
 - (b) orgány stran a jejich členové a
 - (c) poddodavatelé zhotovitele,
- za předpokladu, že se podílejí na plnění Smlouvy. Důvěrné informace jsou jim zpřístupněny výhradně za tímto účelem a zpřístupnění důvěrných informací je v rozsahu nezbytně nutném pro naplnění jeho účelu a za stejných podmínek, jaké jsou stanoveny stranám ve Smlouvě.
- 15.4. Veškeré důvěrné informace zůstávají výhradním vlastnictvím předávající strany a přijímající strana vyvine pro zachování jejich důvěrnosti a pro jejich ochranu stejné úsilí, jako by se jednalo o její vlastní důvěrné informace. S výjimkou plnění Smlouvy se obě strany zavazují neduplikovat žádným způsobem důvěrné informace druhé strany, nepředat je třetí straně ani svým vlastním zaměstnancům a zástupcům s výjimkou těch, kteří s nimi potřebují být seznámeni, aby mohli splnit Smlouvu. Obě strany se zároveň zavazují nepoužít důvěrné informace druhé strany jinak než za účelem plnění Smlouvy.
- 15.5. Smluvní strany se výslovně dohodly, že za důvěrné informace nejsou považovány informace poskytnuté v rámci veřejné zakázky, tzn. zadávací dokumentace, nabídka zhotovitele, smluvní dokumentace, jakož i informace a dokumentace předané zhotovitelem v rámci realizace předmětu plnění. Smluvní strany prohlašují, že skutečnosti uvedené ve Smlouvě nepovažují za obchodní tajemství ve smyslu § 504 občanského zákoníku, tímto výslovně souhlasí se zveřejněním veškerých náležitostí a podmínek Smlouvy a/nebo souvisejících dokumentů a informací, včetně zveřejnění Smlouvy jako celku, v rámci

informací zpřístupňovaných veřejnosti bez stanovení jakýchkoli dalších podmínek, a to i prostřednictvím dálkového přístupu, zejména na webových stránkách objednatele. V případě utajovaných příloh (například podléhající obchodnímu tajemství) zhotovitel při podpisu Smlouvy předal objednateli verzi strany nebo přílohy, která zůstane neveřejná – z této listiny musí být patrný alespoň obsah tohoto dokumentu.

- 15.6. Strany se zavazují v plném rozsahu zachovávat povinnost mlčenlivosti a povinnost chránit důvěrné informace vyplývající ze Smlouvy a též z příslušných právních předpisů, zejména povinnosti vyplývající ze zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, a z Nařízení Evropského parlamentu a Rady 2016/679 Obecné nařízení na ochranu osobních údajů neboli GDPR (General Data Protection Regulation) v platném znění. Strany se v této souvislosti zavazují poučit veškeré osoby, které se budou podílet na plnění Smlouvy, o výše uvedených povinnostech mlčenlivosti a ochrany důvěrných informací a dále se zavazují vhodným způsobem zajistit dodržování těchto povinností všemi osobami podílejícími se na plnění Smlouvy.
- 15.7. Budou-li informace poskytnuté objednatelem či třetími stranami, které jsou nezbytné pro plnění Smlouvy, obsahovat data podléhající režimu zvláštní ochrany podle zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, v platném znění, nebo podle Nařízení Evropského parlamentu a Rady 2016/679 Obecné nařízení na ochranu osobních údajů neboli GDPR (General Data Protection Regulation), zavazuje se zhotovitel zabezpečit splnění všech ohlašovacích povinností, které citovaný zákon vyžaduje po zpracovateli osobních údajů, a v případě, že v rámci plnění povinností dle Smlouvy je zhotovitel povinen údaje od subjektů údajů též získat, pak je povinen obstatat předepsané souhlasy subjektů osobních údajů předaných ke zpracování.
- 15.8. Pokud jsou důvěrné informace poskytovány v písemné podobě nebo ve formě textových souborů na počítačových médiích, je předávající strana povinna upozornit přijímající stranu na důvěrnost takového materiálu jejím vyznačením alespoň na titulní stránce.
- 15.9. Bez ohledu na výše uvedená ustanovení se za důvěrné nepovažují informace, které:
- (a) se staly veřejně známými, aniž by to zavinila záměrně či opominutím přijímající strana,
 - (b) měla přijímající strana legálně k dispozici před uzavřením Smlouvy, pokud takové informace nebyly předmětem jiné, dříve mezi smluvními stranami uzavřené smlouvy o ochraně informací,
 - (c) jsou výsledkem postupu, při kterém k nim přijímající strana dospěje nezávisle a je to schopna doložit svými záznamy nebo důvěrnými informacemi třetí strany,
 - (d) po podpisu Smlouvy poskytne přijímající straně třetí osoba, jež takové informace přitom nezíská přímo ani nepřímo od strany, jež je jejich vlastníkem.
- 15.10. Ustanovení tohoto článku není dotčeno ukončením účinnosti Smlouvy z jakéhokoliv důvodu po dobu dalších 5 let od ukončení účinnosti Smlouvy. Ochrana osobních údajů třetích osob není lhůtou omezena.
- 15.11. Zhotovitel bere na vědomí, že Objednatel v Software dodaném na základě této Smlouvy bude zpracovávat osobní údaje. Software musí respektovat Nařízení EU a právní předpisy České republiky s ochranou osobních údajů související, zejména
- a) Nařízení Evropského parlamentu a Rady 2016/679 Obecné nařízení na ochranu osobních údajů neboli GDPR (General Data Protection Regulation) a
 - b) Nařízení Evropského parlamentu a Rady č. 910/2014 o elektronické identifikaci a důvěryhodných službách pro elektronické transakce na vnitřním evropském trhu EIDAS
- a prohlašuje, že dodaný Software odpovídá těmto a dalším předpisům týkajících se ochrany osobních údajů.

XVI. Společná ustanovení

Pokud není v předchozích částech Smlouvy uvedeno něco jiného, vztahují se na ně příslušné články společných ustanovení.

- 16.1. Smluvní strany se dohodly na tom, že jakákoliv peněžitá plnění dle Smlouvy jsou řádně a včas splněna, pokud byla příslušná částka odepsána z účtu povinné strany ve prospěch účtu oprávněné smluvní strany (věřitele) nejpozději v poslední den splatnosti.

- 16.2. V případě sporů souvisejících se Smlouvou se smluvní strany vždy pokusí o smírné řešení. Nedojde-li k takovému řešení a není-li dále uvedeno jinak, rozhodne o sporu místně a věcně příslušný soud objednatel.
- 16.3. Smluvní strany se zavazují:
- (a) vzájemně včas a řádně informovat o všech podstatných skutečnostech, které mohou mít vliv na plnění dle Smlouvy,
 - (b) vyvinout potřebnou součinnost k plnění Smlouvy.
- 16.4. Přílohy uvedené v textu Smlouvy a sumarizované v závěrečných ustanoveních Smlouvy tvoří součást Smlouvy.
- 16.5. Žádná strana neuděluje druhé straně právo užívat její ochranné známky či jiná označení (včetně ochranných známek či označení v rámci podniku) pro účely propagace nebo publikování bez předchozího písemného souhlasu druhé strany.
- 16.6. Smlouva nezakládá žádné zastoupení, společný podnik nebo partnerství mezi objednatel a zhotovitelem. Obě strany mohou svobodně uzavírat obdobné smlouvy s jinými stranami za účelem vývoje, nákupu či poskytování konkurenčních produktů a služeb.
- 16.7. Žádný z vedoucích projektu či zaměstnanců nebo konzultantů kterékoliv z obou stran není oprávněn poskytovat záruky třetím stranám, které nejsou součástí Smlouvy a obě strany prohlašují, že se nespolehlaly na žádná taková ústní či písemná prohlášení při poskytování záruk, s výjimkou oprávněných statutárních zástupců obou stran.
- 16.8. Žádná ze stran neuveřejní bez předchozího písemného souhlasu druhé strany žádné prohlášení týkající se Smlouvy či projektu.
- 16.9. Pokud není uvedeno jinak, není ani jedna ze stran oprávněna jednat jménem druhé strany či zastupovat druhou stranu jakýmkoliv způsobem při smluvních jednáních.

XVII. Závěrečná ustanovení

- 17.1. Tato Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem jejího uveřejnění v Registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů.
- 17.2. Obě strany svým podpisem potvrzují, že Smlouvu četly, rozumí jí a souhlasí s tím, že budou jejími podmínkami vázány. Dále souhlasí, že Smlouva nahrazuje jakékoliv předchozí dohody mezi stranami a je nadřazena všem předchozím návrhům ústním či písemným a veškeré další komunikaci mezi oběma stranami vztahující se k předmětu Smlouvy.
- 17.3. Tato Smlouva může být měněna nebo doplňována pouze písemnými oboustranně odsouhlasenými, a průběžně číslovanými dodatky, podepsanými oprávněnými zástupci obou Smluvních stran, které musí být obsaženy na jedné listině. Změna formy dodatků musí být sjednána písemně.
- 17.4. Pokud kterékoliv ustanovení Smlouvy nebo jeho část bude neplatné či nevynutitelné, anebo se stane neplatným či nevynutitelným nebo bude shledáno neplatným či nevynutitelným soudem či jiným příslušným orgánem, pak tato neplatnost či nevynutitelnost nebude mít vliv na platnost či vynutitelnost ostatních ustanovení Smlouvy nebo jejich částí.
- 17.5. Tato Smlouva se vyhotovuje ve dvou stejnopisech s platností originálu, z nichž jedno obdrží objednatel a jedno zhotovitel (případně může být smlouva uzavřena v elektronické podobě, kdy každá ze smluvních stran obdrží její vyhotovení).
- 17.6. Smluvní strany se dohodly, že v případě zániku právního vztahu založeného touto smlouvou zůstávají v platnosti a účinnosti i nadále ustanovení, z jejichž povahy vyplývá, že mají zůstat nedotčena zánikem právního vztahu založeného touto Smlouvou.
- 17.7. Součástí Smlouvy tvoří:
- Příloha č. 1: Technická specifikace
 - Příloha č. 2: Seznam kontaktních osob (členů realizačního týmu)

Příloha č. 3: Kalkulace ceny služeb

V případě rozporu mezi různými částmi Smlouvy, není-li určeno jinak, mají přednost dokumenty této Smlouvy v následujícím pořadí:

- Technická specifikace
- očíslované články Smlouvy
- ostatní přílohy.

V Karlových Varech,
dne dle data elektronického podpisu

V Plzni,
dne dle data elektronického podpisu

za objednatele
MUDr. Jiří Smetana, ředitel
Zdravotnická záchranná služba Karlovarského kraje,
příspěvková organizace

za zhotovitele
Radka Beránková, prokurista
ALTEL Czech s.r.o.

1. Rámcová specifikace servisních služeb

1.1. Přehled servisních služeb

- 1) Rámcová specifikace požadovaných služeb je uvedena formou katalogového listu (dále také jen „KL“), **tento list přiloží účastník do své nabídky a doplní do něj ceny za provádění servisních služeb.**
- 2) Součástí dodávaných služeb **nejsou dodávky HW, SW licencí ani rozšiřujících podpor, maintenance nebo prodloužení záručních podmínek.**
- 3) Zadavatel nemůže garantovat paralelní souběh servisních služeb uvedených v následujících KL – uchazeč musí ve své nabídce tuto skutečnost zohlednit a uvažovat s uvedenými předpokládanými alokacemi pracovníků pro zajištění požadovaných služeb.
- 4) Před zahájením zajišťování servisních služeb v plném rozsahu proběhne tzv. inicializace, během které bude uchazeč seznámen se stavem jednotlivých zařízení na místě a následně je převezme do své správy. Proces inicializace bude trvat maximálně 30 kalendářních dní, bude započítán do celkové doby plnění veřejné zakázky a uchazeč je povinen uvést cenu za inicializaci zvlášť do kalkulace nabídkové ceny. Plnou odpovědnost za zajištění provozu bude nést uchazeč po dokončení procesu inicializace a protokolárním převzetí systémů do správy.

1.2. Katalogový list S.7.1 - správa provozu telefonní ústředny

KATALOGOVÝ LIST			
OZNAČENÍ SLUŽBY	S-TEL-UST	KÓD	S.7.1
Název služby	Správa provozu telefonní ústředny		
VYMEZENÍ SLUŽBY			
Prostředí	PRODUKČNÍ		
Cílová skupina	Interní zaměstnanci		
Požadované role obsazované Dodavatelem	Název role	Předpokládaný rozsah alokace (z provozní doby)	On-site/Off-site
	Technický specialista telefonní ústředny	5%	-
CENY			
Položka	Cena bez DPH	Částka DPH	Cena s DPH
Cena za inicializaci (za období do převzetí do provozu)	[22 000 Kč]	[4 620 Kč]	[26 620 Kč]
Paušální cena za 1 kalendářní měsíc	[22 000 Kč]	[4 620 Kč]	[26 620 Kč]
ROZSAH POŽADOVANÝCH ČINNOSTÍ			
1. Správa provozu telefonní ústředny: a. Odstranění incidentů a problémů vzniklých při provozu, b. Vyhodnocení a řešení funkčních a výkonnostních problémů HW a SW, c. Provádění servisních a diagnostických služeb při závadě, d. Podpora při pravidelné aktualizaci OS, antiviru a instalovaných aplikací, e. Odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support (na denní bázi), f. Udržování aktuálního stavu firmware a SW zejména z pohledu možných bezpečnostních a funkčních hrozeb, tj. aplikace aktualizací (hotfix, patch, service pack, apod.), samotné opravné balíčky, patche nebo legislativní update zajistí Objednatel. g. Návrh vhodných standardizovaných systémových postupů s ohledem na požadavky zadavatele a bezpečnostní doporučení v této oblasti, 2. Součinnost s ostatními dodavateli související s řešením provozních záležitostí, zejména při identifikaci možných problémů, návrhu možných řešení a realizaci nápravných opatření. 3. Provozní podpora ICT v součinnosti s ostatními pracovníky, kteří zajišťují a monitorují dostupnost služeb dle parametrů definovaných v SLA. 4. Správa a aktualizace provozní dokumentace v rozsahu: a. Postupy pro provoz a správu systému nahrávání, b. Provozní deník služby min. v rozsahu: osoba, číslo požadavku z SD systému, popis prováděné činnosti, výsledek činnosti (úspěch/selhání), doba trvání. 5. Správa a aktualizace technické dokumentace v rozsahu: a. Aktuální přehled a správa konfigurace jednotlivých systémů b. Správa konfigurace zařízení v CMDB zadavatele			

SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)	
Vyhodnocovací období	1 kalendářní měsíc
Kategorie služby	SLA-3
Provozní doba	365x24x7
Dostupnost	Maximální povolená doba, kdy je v důsledku závady telefonní ústředny znemožněna komunikace z pracoviště jakéhokoliv operátora ZOS, jsou 4 hodiny v každém kalendářním měsíci.
Způsob kontroly	
Do dostupnosti jsou počítány pouze incidenty typu A, incidenty kategorie B a C se do vyhodnocení celkové dostupnosti nezahrnují. Měření parametrů služby budou prováděna v pravidelných intervalech během zaručené provozní doby služby. Měřící body (sondy) a počet měření budou zvoleny tak, aby výsledky byly dostatečné pro vyhodnocení stanovených parametrů SLA služby. Měření bude realizováno z management serveru či prostřednictvím vybraných aplikací pro end-to-end monitoring. Provozní činnosti budou kontrolovány Zadavatelem (nebo jím stanoveným subjektem) na měsíční bázi. O výsledku kontrol bude sestavován měsíční report. Report vystavuje kontrolující subjekt, schvaluje Zadavatel a slouží Zadavateli jako podklad pro vyhodnocení služeb.	
KRÁTKÝ POPIS STAVU PROSTŘEDÍ	
Popis prostředí a spravovaných systémů je uveden v dokumentaci ke stávajícím systémům, viz příloha č. 1b Popis stávajícího stavu.	

Seznam osob podílejících se na plnění veřejné zakázky:

„ Služby provozu telefonní ústředny ZZS KVK „

Realizační tým:

1) Projektový inženýr

[Redacted signature]

Pozice v týmu: technický specialista telefonních ústředn

2) Technik

[Redacted signature]

Pozice v týmu: technik

.....

Radka Beránková, prokurista

ALTEL Czech s.r.o.

Služby provozu telefonní ústředny ZZS KVK
veřejná zakázka malého rozsahu

Kód	Označení služby	Kategorie SLA	Položka	Cena služby za 1 měsíc bez DPH	Cena služby za 1 měsíc včetně DPH	Cena za 48 měsíců bez DPH	Cena za 48 měsíců včetně DPH
Část 7 - TEL - Služby provozu telefonní ústředny							
S.7.1	S-RAD-INT	SLA-3	Správa provozu telefonní ústředny	22 000,00 Kč	26 620,00 Kč	1 056 000,00 Kč	1 277 760,00 Kč
Nabídková cena za 1 měsíc podpory provozu bez DPH bude uvedena ve smlouvě							

Prohlašuji, že v cenách jednotlivých položek jsou zahrnuty veškeré náklady spojené s realizací veřejné zakázky, tj. veškeré související služby a dodávky vymezené v příloze č. 1 zadávací dokumentace – Technické specifikaci.

Skutečná cena za podporu provozu bude stanovena na základě skutečně realizované podpory, tzn. vždy po uplynutí kalendářního měsíce, ve kterém byla služba poskytnuta, a to ve výši nabídkové ceny za 1 měsíc podpory provozu (příp. alikvotní podíl, pokud služba nebyla poskytována po celý kal. měsíc)

V Plzni dne 30.1.2025
..... (podpis odpovědného zástupce účastníka)