

Smlouva o zajištění provozní a servisní podpory k dislokačně redundantní mobilní platformě

Zdravotnická záchranná služba Královéhradeckého kraje, p.o.

Se sídlem: Hradecká 1690/2a, Nový Hradec Králové, 500 12 Hradec Králové
 IČ: 48145122
 Bankovní spojení: Komerční banka, a. s.
 Číslo účtu: 37237511/0100
 Datová schránka: 2pemvrd
 E-mail: info@zzskhk.cz
 Zastoupený: MUDr. Liborem Senetou, ředitelem
 Zapsaný v OR vedeném u Krajského soudu v Hradci Králové, oddíl Pr, vložka 829
 (dále jen „**Objednatel**“)

a

PIXACOM TECHNOLOGY s.r.o.

Se sídlem: 17. listopadu 1230/8a, 779 00 Olomouc
 IČ: 06864244
 DIČ: CZ06864244
 Bankovní spojení: Česká spořitelna a.s.
 Číslo účtu: 5296068399/0800
 Datová schránka: 5833hfm
 E-mail: XXXXXXXXXX
 Zastoupený: Klára Hošáková, jednatelka
 Zapsaný v OR vedeném u Krajského soudu v Ostravě, oddíl C, vložka 73597
 (dále jen „**Poskytovatel**“)

Výše uvedené Smluvní strany uzavírají níže uvedeného dne, měsíce a roku v souladu s ust. § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „občanský zákoník“) tuto Smlouvu o zajištění provozní a servisní podpory k dislokačně redundantní mobilní platformě (dále jen „**Smlouva**“).

1. Předmět Smlouvy

- 1.1. Předmětem Smlouvy je poskytnutí základní podpory k dislokačně redundantní mobilní platformě (dále též „**DRMP**“) k zajištění kontinuální provozuschopnosti v případě nutnosti opustit pracoviště zdravotnického operačního střediska (ZOS) s využitím hardwarových prostředků Objednatele s ohledem na několik bezpečnostních rizik v podobě navazujících scénářů řešení krizového řízení ZOS Poskytovatelem pro Objednatele v rozsahu a za podmínek stanovených ve Smlouvě. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Objednateli základní podporu v rozsahu hot-line pro hlášení závad a provozních problémů, řešení hlášených závad a provozních problémů nad rámec záruky ve stanovených lhůtách a stanoveným způsobem. Bližší specifikace tohoto předmětu plnění (dále také jen „**servisní služby**“), je uvedena v Příloze č. 1 Smlouvy.
- 1.2. Objednatel se zavazuje zaplatit za servisní služby poskytnuté Poskytovatelem v souladu se Smlouvou cenu dle Smlouvy.
- 1.3. DRMP je určena pro hardwarové prostředky s operačním systémem iOS. Pro potřeby dosažení bezpečného provozu a funkčních vlastností aplikace je nutné na hardwarových prostředcích udržovat vždy nejnovější verzi operačního systému oficiálně vydaných verzí. Poskytovatel nemá odpovědnost za vzniklé nefunkční stavy v důsledku porušování příslušných pravidel stanovených pro zajištění stabilního provozu aplikace ze strany Objednatele, s nimiž byl Objednatel prokazatelně seznámen.
- 1.4. Poskytovatel se zavazuje dodržovat též zásady bezpečnosti uživatelských dat stanovené Objednatелеm. Obsahová datová část je provozována, uložena a zálohována na serverech určených Objednatелеm. Nakládání s uživatelskými daty se řídí předpisy Objednatele a příslušnými právními předpisy.
- 1.5. Poskytovatel prohlašuje, že je oprávněn poskytnout plnění dle Smlouvy, disponuje všemi oprávněními a souhlasy k tomu potřebnými a je výhradním nositelem všech majetkových autorských práv k DRMP.

- 1.6. Poskytovatel bere na vědomí a souhlasí s tím, že poskytnuté plnění dle Smlouvy bude Objednatelům užito pro jeho potřeby v souladu s účelem, ke kterému bylo poskytnuto. Poskytovatel zaručuje a odpovídá za to, že užití plnění dle Smlouvy Objednatel tímto způsobem neporušuje ani neporuší žádná práva třetích osob, včetně práv týkajících se duševního vlastnictví, a že je v této souvislosti nositelem všech nezbytných oprávnění tak, aby mohl plnění dle Smlouvy poskytnout v souladu se všemi příslušnými normami a Smlouvou. Pro vyloučení pochybností smluvní strany sjednávají, že Poskytovatel je povinen nahradit Objednateli též újmu vzniklou z důvodu porušení či nepravdivosti garance dle předchozí věty.
- 1.7. Poskytovatel je povinen neprodleně předat Objednateli veškeré informace, doklady a dokumentaci potřebné pro výkon práv dle Smlouvy.

2. Cena

- 2.1. Celková cena servisních služeb za celou dobu trvání Smlouvy činí:
- | | |
|------------------------|---------------|
| Cena bez DPH | 296.004,- Kč |
| DPH | 62.160,84 Kč |
| Cena celkem včetně DPH | 358.164,84 Kč |
- (slovy: dvě stě devadesát šest tisíc a čtyři koruny české bez daně z přidané hodnoty)
- 2.2. Cena bez DPH uvedená v odst. 2.1. je konečná a zahrnuje veškeré přímé a nepřímé náklady potřebné či související s poskytováním plnění dle Smlouvy, vč. nákladů, které Poskytovateli mohou v rámci poskytování plnění dle Smlouvy či v souvislosti s ním vzniknout. K těmto cenám bude připočtena DPH v zákonné výši.
- 2.3. Kteroukoliv cenu dle Smlouvy včetně DPH je možné změnit dodatečně pouze v případě, že v průběhu realizace plnění dojde ke změnám právních předpisů týkajících se sazeb DPH, které mají vliv na sjednanou cenu. V důsledku změny sazby DPH není nutno ke Smlouvě uzavírat dodatek.

3. Platební podmínky

- 3.1. Objednatel neposkytuje zálohu.
- 3.2. Cenu za poskytnutí základní podpory v rámci servisních služeb uhradí Objednatel jednorázově po podpisu Smlouvy na základě vystaveného daňového dokladu (dále jen „Faktura“) Poskytovatelem.
- 3.3. Faktura vystavená Poskytovatelem je splatná na účet Poskytovatele, který je uvedený v záhlaví této Smlouvy, a to do 14 kalendářních dnů od data vystavení Faktury. Případně-li doba splatnosti na den pracovního klidu (tzn. na státní svátek nebo ostatní svátek, sobotu či neděli) nebo na den, který není bankovním pracovním dnem, posouvá se doba splatnosti na nejbližší následující pracovní den.
- 3.4. Došlá faktura musí splňovat nejen všechny zákonné náležitosti, ale musí obsahovat ve vztahu k plnění věcně správné údaje a musí na ní být uvedeno číslo této Smlouvy. Faktura musí být po vystavení doručena do 5 dnů elektronicky na adresy: [redacted] nebo do datové schránky **2pemvrd**. Elektronická faktura vystavená Poskytovatelem musí být v souladu s evropským standardem elektronické faktury.
- 3.5. Na faktuře Poskytovatel uvede číslo bankovního účtu, které je uvedeno v identifikačních údajích Smlouvy, a které musí být podle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty (dále jen „zákon o DPH“) uvedeno v registru plátců DPH. Změnu bankovního účtu Poskytovatel neprodleně oznámí Objednateli.
- 3.6. V případě, že faktura nebude obsahovat některou ze zákonných nebo ve Smlouvě sjednaných náležitostí, nebo nebude obsahovat věcně správné údaje, má Objednatel právo vrátit ji zpět Poskytovateli k opravě. Oprávněným vrácením faktury se ruší původní lhůta její splatnosti a dnem vystavení opravené faktury začíná běžet nová lhůta splatnosti.
- 3.7. K vyrovnání závazku dojde připsáním příslušné částky na účet ve prospěch Poskytovatele.

4. Termín, místo a způsob plnění

- 4.1. Termín realizace servisních služeb: Zahájení poskytování ode dne převzetí nainstalované licence Objednatel, jednotlivé lhůty plnění jsou uvedeny v Příloze č. 1 Smlouvy (včetně Response Time a Fix Time).

- 4.2. Místo plnění servisních služeb v případech potřeby fyzického servisního zásahu je na adrese: Hradecká 1690/2a, Nový Hradec Králové, 500 12 Hradec Králové.
- 4.3. Kontaktní osoby za Objednatele (s tím, že nejsou oprávněny činit právní jednání směřující ke změně či ukončení Smlouvy):
- [REDACTED]
- 4.4. Kontaktní osoba/osoby za Poskytovatele:
- [REDACTED]
- 4.5. Podmínky pro hlášení závad v rámci základní podpory: Objednatel bude Poskytovateli hlásit závady primárně prostřednictvím níže uvedeného e-mailu (elektronické pošty). Tento způsob hlášení bude preferován a bude využíván vždy, když je to možné. Závady budou zasílány jednotlivě (samostatné hlášení pro každou závadu).
- E-mail: support@pixacom.cz
Hlášení závady bude obsahovat tyto informace:
- Jméno ohlašovatele,
- Dostatečně podrobný a srozumitelný popis závady,
- Identifikaci zařízení/systému, kterého se závada týká (název serveru, identifikace aplikace/modulu apod.),
- Klasifikace závady dle závažnosti (P1, P2, P3).
- 4.6. V případě změny kontaktních osob nebo jiných kontaktních údajů bude tato změna prokazatelně neprodleně sdělena druhé smluvní straně.

5. Smluvní pokuty

- 5.1. Při včasné nenastoupení na řešení závady (nedodržení lhůty označené jako „Response Time“ v Příloze č. 1 Smlouvy) či včasné neodstranění závady Poskytovatelem (nedodržení lhůty označené jako „Fix Time“ v Příloze č. 1 Smlouvy) dle specifikace (vč. reakční doby) uvedené v Příloze č. 1 Smlouvy, je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 1 000 Kč za každý započatý pracovní den prodlení.
- 5.2. Poruší-li Poskytovatel kteroukoliv svou povinnost stanovenou v čl. 6 odst. 6.10. Smlouvy, je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 20 000 Kč, a to za každý jednotlivý případ porušení povinnosti.
- 5.3. Pokud Poskytovatel poruší kteroukoliv povinnost uloženou mu v čl. 6. odst. 6.4. Smlouvy, je povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 50 000 Kč, a to za každý jednotlivý případ porušení povinnosti.
- 5.4. V případě, že Objednatel nezaplatí řádně a včas fakturu za servisní služby dle čl. 3 odst. 3.3. Smlouvy, je Poskytovatel oprávněn požadovat po Objednateli zaplacení smluvní pokuty ve výši 0,05 % z dlužné částky (bez DPH) za každý započatý den prodlení, maximálně však do výše 3 % z ceny uvedené na faktuře. Smluvní pokuta nahrazuje úrok z prodlení.
- 5.5. Splatnost smluvních pokut je 14 kalendářních dnů od doručení písemné výzvy k zaplacení. Uplatněné smluvní pokuty je Objednatel oprávněn započíst na pohledávku Poskytovatele na cenu plnění dle této Smlouvy, a to současnou i v budoucnu vzniklou. Vznikem povinnosti hradit smluvní pokutu ani jejím zaplacením není dotčen nárok Objednatele na náhradu újmy v plné výši ani na odstoupení od Smlouvy.

6. Další práva a povinnosti smluvních stran, odpovědnost za vady a záruka za jakost

- 6.1. Objednatel je povinen poskytnout Poskytovateli součinnost potřebnou pro plnění předmětu Smlouvy Poskytovatelem, zejména mu předat informace a podklady nezbytné k plnění předmětu Smlouvy. Poskytovatel není v prodlení s plněním, pokud prodlení prokazatelně vzniklo v důsledku neposkytnutí součinnosti ze strany Objednatele.
- 6.2. Poskytovatel se zavazuje poskytovat plnění dle Smlouvy s odbornou péčí, řádně, ve sjednané lhůtě, v souladu se Smlouvou, příslušnými právními předpisy, normami a standardy. Při tom je povinen sledovat a chránit oprávněné zájmy Objednatele a postupovat v souladu s jeho pokyny.
- 6.3. Poskytovatel se zavazuje umožnit Objednateli provést kontrolu postupu jednotlivých plnění předmětu Smlouvy. Při té příležitosti je Objednatel oprávněn uplatnit pokyny a připomínky. Poskytovatel připomínky Objednatele zohlední při svém dalším postupu při plnění předmětu Smlouvy.

- 6.4. Poskytovatel bere na vědomí, že veškeré informace, které mu budou poskytnuty, a to v jakékoliv formě či jakýmkoliv způsobem, nebo které zjistí pozorováním či jiným způsobem, v souvislosti s plněním Smlouvy, jsou považovány za důvěrné a Poskytovatel je povinen zachovávat o nich mlčenlivost, není oprávněn je prozradit nebo jakkoliv zpřístupnit třetí osobě ani je použít v rozporu s účelem jejich poskytnutí pro své potřeby či potřeby třetí osoby a je povinen je chránit přiměřeným způsobem proti jejich úniku, bez ohledu na ukončení Smlouvy. Stejnou povinností mlčenlivosti je Poskytovatel povinen zavázat třetí osoby pověřené plněním předmětu Smlouvy. Pro vyloučení pochybností smluvní strany výslovně sjednávají, že Objednatel je oprávněn předkládat informace související se Smlouvou a plněním poskytovaným na jejím základě kontrolním úřadům či zřizovateli Objednatele.
- 6.5. Poskytovatel se zavazuje, že po celou dobu trvání Smlouvy a poskytování plnění dle Smlouvy bude splňovat příslušné podmínky stanovené právními předpisy.
- 6.6. Poskytovatelem dodané plnění dle Smlouvy, které vykazuje při předání vady, není Objednatel povinen převzít. Tuto skutečnost, jakož i důvod odepření převzetí zástupce Objednatele písemně zaznamená na předávacím protokolu/výkazu služeb. Plnění se v případě vady považuje za nedodané, pokud jej Objednatel odmítl převzít pro jeho vadu.
- 6.7. Veškeré vady plnění dle Smlouvy Objednatel uplatní u Poskytovatele bez zbytečného odkladu poté, co vadu zjistil. Při uplatnění reklamace (písemně nebo elektronicky) Objednatel uvede, v čem spatřuje vadnost plnění. Poskytovatel je povinen zjednat nápravu vadného plnění ve lhůtě do 5 pracovních dnů od doručení reklamace, nebude-li písemně dohodnuto jinak. Veškeré výdaje s tím spojené jdou k tíži Poskytovatele.
- 6.8. Neshodnou-li se smluvní strany v otázce uznatelnosti reklamace, nese náklady na odstranění reklamované vady v těchto sporných případech Poskytovatel až do případného rozhodnutí obecně příslušnému soudu. Prokáže-li se, že Objednatel reklamoval neoprávněně, je Objednatel povinen uhradit Poskytovateli veškeré jemu v souvislosti s odstraněním vady skutečně a účelně vzniklé náklady.
- 6.9. Poskytovatel je povinen nahradit Objednateli škodu, která mu vznikla vadným plněním, a to v plné výši. Poskytovatel rovněž Objednateli uhradí náklady vzniklé při uplatňování práv z odpovědnosti za vady.
- 6.10. Poskytovatel se zavazuje, že v případě kybernetického bezpečnostního incidentu u Poskytovatele, který bude souviset s plněním Smlouvy, o něm Objednatel ihned písemně informuje odpovědná kontaktní osoba Poskytovatele či jeho statutární zástupce. Objednatel stejnou formou potvrdí Poskytovateli obdržení takové zprávy. Na vyžádání Objednatele je Poskytovatel po dobu plnění Smlouvy povinen poskytnout informace o tom, jakým způsobem řídí rizika, jaká využívá bezpečnostní opatření a jaká jsou zbytková bezpečnostní rizika související s plněním Smlouvy.
- 6.11. V případě, že Poskytovatel bude kteroukoliv část plnění dle Smlouvy plnit prostřednictvím poddodavatele, odpovídá za dané plnění Poskytovatel a veškeré záležitosti související s dodáním tohoto plnění budou s poddodavatelem řešeny prostřednictvím Poskytovatele.
- 6.12. Poskytovatel se zavazuje, že on ani jeho zaměstnanci či poddodavatelé nebudou v době trvání Smlouvy v žádném majetkovém nebo personálním propojení s Objednatelem.
- 6.13. Veškerá práva, která Poskytovatel nabude k dílům vytvořeným při plnění předmětu Smlouvy, která se budou vázat k užívání těchto děl, předá Poskytovatel Objednateli, tak aby Objednatel mohl díla neomezeně, řádně a nerušeně užívat v souladu s ust. § 2371 a násl. občanského zákoníku a zákonem č. 121/2000 Sb., autorský zákon, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „autorský zákon“). V případě, že v souvislosti s plněním Poskytovatele dle Smlouvy vznikne dílo, které podléhá ochraně podle autorského zákona, nebo jiná práva k duševnímu vlastnictví, přechází dle Smlouvy na Objednatele dnem jeho akceptace nevýhradní, časově a místně neomezené a nepřenositelné právo jeho užití výlučně pro potřeby Objednatele a dále právo užití předmětu plnění všemi způsoby uvedenými v ust. § 12 odst. 4 autorského zákona, a to na dobu existence autorských a majetkových práv autora díla či jiných práv k duševnímu vlastnictví k plnění, nejméně však na dobu účinnosti Smlouvy. Poskytovatel bere na vědomí, že Objednatel má zájem software/aplikaci MOS dotvářet, rozšiřovat a měnit pomocí připomínek Poskytovatele a prohlašuje, že mu není známa žádná skutečnost, která by tomuto záměru Objednatele bránila. Cena předmětu plnění dle Smlouvy zahrnuje i odměnu za poskytnutí nevýhradní licence k užití výsledků činnosti chráněných právem průmyslového nebo jiného duševního vlastnictví, které budou součástí předmětu plnění dle Smlouvy. Objednatel tuto licenci přijímá. Objednatel není povinen tuto licenci využít. Ukončení podpory či jiných služeb poskytovaných Objednateli Poskytovatelem nemá na trvání licenci vliv.
- 6.14. Poskytovatel se zavazuje, že při poskytování plnění dle Smlouvy neporuší ani neohrozí žádné právo žádné třetí osoby, které jí plyne či může plynout z práv k duševnímu vlastnictví, že je plně oprávněn disponovat s právy, které Smlouvou postupuje na Objednatele, nebo k jejichž užití poskytuje Objednateli dle Smlouvy licenci a zavazuje se za tímto účelem zajistit řádné a nerušené užívání výstupů poskytovaného plnění Objednatelem, včetně případného zajištění dalších souhlasů a licenci od autorů děl v souladu s autorským zákonem, popř. od nositelů jiných práv duševního vlastnictví v souladu s příslušnými právními předpisy. Poskytovatel se zavazuje, že Objednateli uhradí veškeré náklady, výdaje a nahradí újmu, které Objednateli vzniknou v důsledku porušení kterékoliv povinnosti dle tohoto ustanovení.

7. Doba trvání Smlouvy a její ukončení

- 7.1. Smlouva se uzavírá na dobu 1 (jednoho) roku od podpisu oběma Smluvními stranami.
- 7.2. Smlouvu lze před uplynutím doby jejího trvání ukončit:
 - 7.2.1. na základě písemné dohody obou smluvních stran,
 - 7.2.2. písemným odstoupením jedné ze smluvních stran v případě porušení Smlouvy druhou smluvní stranou dle podmínek zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění, přičemž za podstatné porušení Smlouvy, kdy je Objednatel oprávněn od Smlouvy odstoupit okamžitě (tj. s účinky od doručení odstoupení Poskytovateli) se považuje rovněž skutečnost, že Poskytovatel dvakrát po sobě neposkytl servisní služby včas a/nebo v rozsahu a specifikaci dle Přílohy č. 1 Smlouvy, Poskytovatel je v prodlení s dodáním licence delším než 15 pracovních dnů.

8. Vyšší moc

- 8.1. Smluvní strany neodpovídají za porušení svých povinností dle této Smlouvy, pokud bylo způsobeno okolnostmi vylučujícími odpovědnost – zásahem vyšší moci. Vyšší mocí se rozumí takové události (překážky), které nastaly po vzniku závazku, nezávisle na vůli příslušné smluvní strany, mají mimořádnou povahu, jsou neodvratitelné, nepředvídatelné, nepřekonatelné a brání objektivně splnění závazků dle této Smlouvy (např. válečný stav, občanské nepokoje, požár, záplavy, epidemie, karanténní opatření, zemětřesení, sesuvy půdy, teroristický útok apod.). Plnění se nepovažuje za nemožné, jestliže je ho možno provést za ztížených podmínek, s většími náklady nebo až po sjednaném čase. Jestliže události vyšší moci nastanou, je dotčená smluvní strana povinna neprodleně informovat druhou smluvní stranu o povaze, počátku a konci události vyšší moci, a není-li oznámení učiněno písemnou formou, je rovněž povinna bezodkladně takové oznámení písemnou formou doplnit. Termín plnění příslušného závazku se v takovém případě prodlužuje o dobu trvání vyšší moci, smluvní strana, která se odvolává na vyšší moc, je však povinna provést veškerá opatření, aby překážky způsobené vyšší mocí byly odstraněny v co nejkratší době tak, aby její závazky dle této Smlouvy mohly být náležitě plněny.

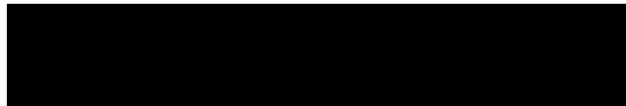
9. Závěrečná ustanovení

- 9.1. Práva a povinnosti smluvních stran neupravené Smlouvou se řídí příslušnými ustanoveními zák. č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, v platném znění, jakožto i dalšími právními předpisy České republiky.
- 9.2. Poskytovatel není oprávněn postoupit, převést či zastavit Smlouvu ani jakákoli práva, povinnosti, dluhy, pohledávky nebo nároky vyplývající ze Smlouvy bez předchozího písemného souhlasu Objednatel. Poskytovatel je však oprávněn postoupit Smlouvu na jinou společnost z koncernu, do něhož Poskytovatel náleží, s tím, že taková společnost musí v plném rozsahu písemně akceptovat a výslovně převzít práva a povinnosti Poskytovatele ze Smlouvy. Jakékoliv postoupení v rozporu s podmínkami Smlouvy je neplatné a neúčinné.
- 9.3. Smlouvu lze měnit a doplňovat pouze formou písemných vzestupně číslovaných dodatků podepsaných k tomu oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
- 9.4. Objednatel má povinnost uveřejnit Smlouvu (plný text), včetně jejích změn a dodatků, v registru smluv. Smluvní strany výslovně sjednávají, že uveřejnění Smlouvy v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), zajistí Objednatel.
- 9.5. Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dle ust. § 6 odst. 1 zák. č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), nabývá nejdříve dnem jejího uveřejnění v registru smluv.
- 9.6. Smlouva se vyhotovuje v jednom stejnopise v elektronické podobě.
- 9.7. Smluvní strany prohlašují, že si Smlouvu přečetly, že rozumí jejímu obsahu a s tímto obsahem souhlasí, což stvrzují svými podpisy.
- 9.8. Nedílnou součástí Smlouvy je její příloha:

Příloha č. 1 – Specifikace předmětu plnění

V Hradci Králové dne [viz. el. podpis]:

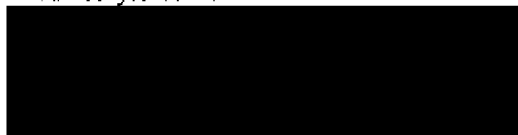
Za Objednatele:



MUDr. Libor Seneta
Ředitel ZZS KHK

V Olomouci dne [viz. el. podpis]:

Za Poskytovatele:



Klára Hošáková
Jednatelka PIXACOM TECHNOLOGY s.r.o.

SPECIFIKACE PŘEDMĚTU PLNĚNÍ (SERVISNÍ SLUŽBY)

Předmětem plnění je poskytování základní podpory DRMP a služby rozšířené podpory k zajištění kontinuální provozuschopnosti v případě nutnosti opustit pracoviště ZOS, mobilita s využitím hardwarových prostředků Objednatele s ohledem na několik bezpečnostních rizik v podobě navazujících scénářů řešení krizového řízení ZOS.

Součástí plnění poskytovaného Poskytovatelem jsou:

- Služby základní podpory
 - hot-line pro hlášení závad a provozních problémů
 - řešení hlášených závad a provozních problémů nad rámec záruky v definovaných lhůtách a stanoveným způsobem

Bližší popis předmětu plnění:

SLUŽBY SERVISNÍ PODPORY	
Vzdálená správa (VPN zajistí Objednatel)	Ano
Základní profylaxe v rozsahu: kontrola integrity DB, analýza aplikačních logů, případný návrh opatření pro bezproblémový chod aplikace atd.	1 x čtvrtletně
Závady celého systému	
Závada kategorie P1: znamená stav, kdy bude v důsledku fatální závady DRMP zcela nefunkční a vyřazený z provozu.	Response Time: max. 1 pracovní den
	Fix Time: max. 1 pracovní den
Závada kategorie P2: znamená stav, kdy bude v důsledku závady nefunkční kritická funkcionality DRMP pro více uživatelů	Response Time max. 2 pracovní dny
	Fix Time 3 pracovní dny
Závada kategorie P3: znamená stav, kdy bude v důsledku závady nefunkční nekritická funkcionality DRMP nebo omezen komfort jeho uživatelského ovládání s méně závažnými dopady na provoz	Response Time max. 3 pracovní dny
	Fix Time 10 pracovních dnů
Pracovní doba	
Pracovní doba	9:00 – 17:00 v pracovních dnech
Pracovní dny	Pondělí až pátek, mimo státem uznané svátky

Vysvětlení použitých termínů

Response Time:

Čas potřebný k identifikování závady a poskytnutí zpětné vazby s potvrzením typu závady (P1, P2, P3) Objednateli a zahájení kroků k odstranění závady.

Fix Time

Lhůta běžící od nahlášení závady, do které se Poskytovatel zavazuje odstranit nahlášenou závadu nebo vytvořit pracovní postup „workaround“, který povede ke snížení kategorie nahlášené závady.

V případě „workaround“ bude tato závada následně řešena ve Fix Time dle kategorie závady, na kterou byla snížena. Závada bude ve Fix Time odstraněna za předpokladu, že Objednatel zpřístupní Poskytovateli zařízení, kterého se nahlášená závada týká, je-li to pro daný případ nahlášené závady nezbytné. Dohodnou-li se obě smluvní strany písemně na provedení zásahu v termínu po Fix Time, nebude toto považováno za nedodržení Fix Time ze strany Poskytovatele.

Objednatel se zavazuje poskytovat veškerou potřebnou součinnost při nasazování nových verzí všech součástí DRMP a podílet se na jeho testování.

Podmínky poskytování služeb servisní podpory:

1. Konfigurace – HW i SW konfigurace, na kterou se vztahují vyjmenované odborné služby servisní podpory, jsou součástí dokumentace k DRMP, která bude předána při zahájení poskytování servisních služeb.
2. Kvalita a záruky
 - a. Kvalita servisních služeb bude zcela odpovídat požadavkům kladeným na HW i SW.
 - b. Poskytovatel se zavazuje provádět servisní služby v kvalitě odpovídající účelu Smlouvy, obecně závazným předpisům a platným technickým normám.
 - c. Poskytovatel bude odpovídat za závady na HW produktu způsobené neodbornou obsluhou nebo údržbou pracovníky Poskytovatele, a to až do výše nákupní ceny produktu, na kterém vznikla škoda.
3. Obnova dat, bezpečnost a pravidla pro update aplikace
 - a. Poskytovatel nebude odpovědný za ztrátu nebo změnu dat při provozu počítačového systému Objednatele způsobenou používáním systému Objednatelem v rozporu s projektovou dokumentací. Případnou obnovu dat bude provádět Poskytovatel ze záloh předaných mu Objednatelem.
 - b. Poskytovatel upozorní Objednatele na případné změny v doporučených pravidlech pro zálohování a obnovu systému.
 - c. Objednatel se zaváže zachovat před provedením update serverové části aplikace předchozí funkční konfiguraci aplikace pro případ její opětovné potřeby.
 - d. Poskytovatel v plném rozsahu odpovídá za provádění patch-managementu serverů a mobilních zařízení.
 - e. Nové verze systému a aplikací budou Poskytovatelem předány Objednateli k ověření deklarované funkčnosti. Vlastní implementace nebo instalace bude provedena Poskytovatelem po odsouhlasení Objednatelem. Toto se netýká odstranění závad v rámci plnění Fix Time.
4. Omezení aplikace Smlouvy
 - a. V rámci Smlouvy nebude Poskytovatel povinen poskytovat servisní služby na takové výrobky, na kterých Objednatel provedl jakékoli změny, které nejsou v souladu se specifikací výrobku dodanou výrobcem.
 - b. Poskytovatel rovněž nebude poskytovat servisní služby pro výrobky (SW produkty jakéhokoli druhu), u kterých Objednatel nedovolí provést nezbytné nebo výrobcem doporučené změny.
 - c. Objednatel bude zcela zodpovídat za sloučitelnost jiných výrobků, které nebudou ve Smlouvě zahrnuty, s výrobky, které jsou ve Smlouvě vyjmenovány.
 - d. V rámci Smlouvy nebude Poskytovatel povinen poskytovat jakékoli servisní služby, jejichž potřeba vzniká následkem použití výrobků v podmínkách, které jsou v rozporu

s pokyny v příslušné dokumentaci, z prací vykonaných neautorizovanými osobami nebo následkem vyšší moci (působení vyšší moci); tyto servisní služby však mohou být na základě předchozí písemné dohody smluvních stran provedeny na náklady Objednatele s tím, že se může jednat pouze o účelně a prokazatelně vynaložené náklady.

5. Servis vybavení prováděný pracovníky Objednatele

- a. Pracovníkům Objednatele bude umožněno provádět drobné opravy závad vybavení souvisejícího s plněním dle Smlouvy vlastními silami při dodržení všech závazných podmínek a ustanovení jakož i veškerých pracovních postupů a doporučení stanovených Poskytovatelem.
- b. Pracovník Objednatele bude povinen vyžádat si souhlas Poskytovatele v každém případě, kdy nebude zcela jisté, zda bude oprávněn provést danou opravu vlastními silami a současně si vyžádat doporučení vhodného postupu provedení opravy. Souhlas Poskytovatele i jím doporučený pracovní postup musí být zaevidován u Poskytovatele.
- c. Stejně tak veškeré informace o zjištěných závadách a provedených opravách bude Objednatel povinen řádně evidovat.

Za opravy provedené pracovníky Objednatele neponese Poskytovatel žádnou zodpovědnost a na tyto opravy nebude poskytovat žádné záruky. Poskytovatel dále neponese žádnou zodpovědnost za jakékoli závady nebo škody způsobené pracovníky Objednatele při provádění oprav vybavení. Tyto závady nebude možné považovat za chyby systému a případné odstranění těchto závad Poskytovatelem bude placenou službou s tím, že cena pro jednotlivý případ musí být smluvními stranami předem písemně sjednána.