



012978

049078

## Smlouva o dílo

**SMLPO-2019-991-000009****na připojení objektu do modernizovaného systému  
centralizované ochrany objektů PČR****ČEPRO, a.s.**

Sídlo: Dělnická 213/12, Holešovice, 170 00 Praha 7  
Sp. zn.: B 2341 vedená u Městského soudu v Praze  
IČO: 60193531  
DIČ: CZ60193531  
Zastoupená: Mgr. Jan Duspěva předseda představenstva  
Ing. František Todt, člen představenstva

e-mail: [REDACTED]

Bankovní spojení: Komerční banka, a.s., 11902931/0100

Kontaktní osoba: [REDACTED]

tel.: [REDACTED]

e-mail: [REDACTED]

ID datové schránky hk3cdqj

(dále jen „objednatel“)

a

**Trade FIDES, a.s.**

Sídlo: Dornych 57, 617 00 Brno  
IČO: 61974731  
DIČ: CZ61974731

Zastoupená: [REDACTED]

tel.: [REDACTED]

e-mail: [REDACTED]

sp. zn. OR KS v Brně oddíl B, vložka 2988

Bankovní spojení: Komerční banka Brno-město, číslo účtu 6987310257/0100

(dále jen „zhotovitel“)

(společně dále také jen „smluvní strany“, nebo jednotlivě „smluvní strana“)

uzavřely v souladu s ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“) a zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZZVZ“) tuto smlouvu o dílo (dále jen „smlouva“).

**PREAMBULE**

Česká republika – Ministerstvo vnitra jako centrální zadavatel realizoval dle zákona č. 137/2006 Sb. ve znění pozdějších předpisů zadávací řízení na veřejnou zakázku „Modernizace systému SCO Policie ČR“ (dále jen „zadávací řízení“) na uzavření rámcové

smlouvy (dále jen „RS“) na zajištění modernizace systému centralizované ochrany objektů (dále jen „SCO“). Rámcová smlouva je uzavřena se zhotovitelem jakožto uchazečem, jehož nabídka podaná v zadávacím řízení byla vybrána jako nejvhodnější.

Objednatel zadal dle § 63 odst. 3 písm. b) zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů, veřejnou zakázku na připojení objektu do modernizovaného systému centralizované ochrany objektů PČR, přičemž jednal o uzavření smlouvy se zhotovitelem jako dodavatelem plnění veřejné zakázky ve výše uvedeném zadávacím řízení.

Účelem této smlouvy je zajištění dodávky a montáže objektového zařízení (dále jen „OZ“) v objektu objednatele, který není v pozici tzv. pověřujícího zadavatele definovaného zadávacím řízením.

Objednatel prohlašuje, že před uzavřením této smlouvy obdržel souhlas Policie ČR s připojením OZ k modernizovanému systému SCO, který je podmínkou řádného plnění díla sjednaného touto smlouvou.

## **1 PŘEDMĚT SMLOUVY**

- 1.1 Předmětem této smlouvy je zajištění následujícího plnění zhotovitelem:
  - dodání a montáž OZ
- 1.2 Podrobná specifikace předmětu plnění – cenová nabídka, je uvedena v Příloze č. 2.
- 1.3 Objednatel se za řádně poskytnuté plnění zavazuje zhotoviteli zaplatit cenu sjednanou v této smlouvě.

## **2 CENA ZA PLNĚNÍ**

- 2.1 Celková cena za plnění dle této smlouvy o dílo činí: 66.433,- Kč bez DPH. Na plnění dle této smlouvy se uplatní režim přenesení daňové povinnosti na objednatele ve smyslu ustanovení § 92a zákona č. 235/2004, Sb. o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZDPH“). Objednatel podpisem této smlouvy prohlašuje, že je ke dni uzavření této smlouvy plátcem DPH dle § 6 a násl. ZDPH a že předmět plnění sjednaný touto smlouvou použije pro účely, kdy se uplatní režim přenesení daňové povinnosti dle § 92a a násl. ZDPH. V případě, že se toto prohlášení ukáže nepravdivým, odpovídá objednatel za újmu, která zhotoviteli v souvislosti s nepravdivým prohlášením vznikla.
- 2.2 Ceny jednotlivých druhů plnění jsou uvedené v Příloze č. 2 této smlouvy. Smluvní strany se dohodly, že cena za plnění dle této smlouvy je cenou konečnou, nejvýše přípustnou, nepřekročitelnou. Pokud není touto smlouvou stanoveno jinak, sjednaná cena zahrnuje veškeré náklady, které zhotoviteli v souvislosti s řádným poskytováním dohodnutého plnění vzniknou, včetně veškerých licenčních poplatků, nákladů na dopravu, cel, nákladů na balení, doručení apod., a jsou v nich zohledněna rizika, bonusy, slevy a další vlivy ve vztahu k celkové době plnění dle této smlouvy.
- 2.3 Cena plnění bude upravena o případnou zákonnou procentní změnu sazby DPH, a to ode dne účinnosti této změny.
- 2.4 Veškeré ceny dohodnuté v této smlouvě jsou ceny v korunách českých.

## **3 PLATEBNÍ PODMÍNKY**

- 3.1 Zhotovitel je povinen vystavit fakturu do 15 dnů ode dne podpisu příslušného akceptačního, respektive předávacího protokolu oběma stranami prováděcí smlouvy.

3.2 Splatnost faktury je 30 dnů od data jejího doručení na adresu objednatele:

**ČEPRO a.s., Hněvice 62, 411 08 Štětí**

- 3.3 Faktura musí obsahovat náležitosti řádného daňového dokladu podle příslušných právních předpisů, zejména pak zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, a náležitosti obchodní listiny dle občanského zákoníku. V případě, že daňový doklad nebude mít odpovídající náležitosti nebo nebude vystaven v souladu s touto smlouvou, je objednatel oprávněn zaslat jej ve lhůtě splatností zpět k doplnění zhotoviteli, aniž se dostane do prodlení se splatností, lhůta splatnosti počíná běžet znovu od opětovného doručení náležitě doplněného či opraveného daňového dokladu objednateli.
- 3.4 Fakturovaná částka se považuje za uhrazenou okamžikem odepsání příslušné finanční částky z bankovního účtu objednatele uvedeného ve smlouvě v prospěch bankovního účtu zhotovitele uvedeného ve smlouvě.
- 3.5 Přílohou faktury za poskytnuté plnění je originál předávacího protokolu podepsaný pověřenými zástupci obou stran smlouvy. Předávací protokol obsahuje přehled poskytnutého plnění, tak aby bylo možné poskytnuté plnění jednoznačně identifikovat.
- 3.6 Objednatel neposkytuje zhotoviteli finanční zálohy na předmět plnění.

#### **4 MÍSTO A PODMÍNKY PLNĚNÍ DODÁVEK**

- 4.1 Místem dodání dle této smlouvy je objekt objednatele: **ČEPRO, sklad PHM Loukov 166**
- 4.2 Konečným termínem předání díla je: 31.12.2019
- 4.3 Řádně a včas dodané plnění bude zhotovitelem předáno objednateli, o čemž bude sepsán předávací protokol.
- 4.4 Předávací protokol bude obsahovat alespoň:
- a) předmět poskytnutého plnění;
  - b) datum převzetí;
  - c) identifikace osoby pověřené objednatelem, která plnění převzala;
  - d) identifikace osoby pověřené zhotovitelem, která plnění předala.
- 4.5 Zhotovitel je povinen při předání předmětu plnění objednateli předat veškerou dokumentaci související s předmětem plnění, a to zejména technický popis zboží, návody na obsluhu a údržbu, záruční listy, uživatelský manuál, a to v českém jazyce.

#### **5 ZÁRUČNÍ PODMÍNKY A ODPOVĚDNOST ZA VADY**

- 5.1 Zhotovitel zaručuje a odpovídá za to, že předané plnění:
- a) odpovídá sjednané specifikaci;
  - b) je bez faktických vad;
  - c) je bez právních vad.
- 5.2 Zhotovitel poskytuje objednateli záruku na předmět plnění na dobu 60 měsíců, v případě akumulátorů („AKU“) je záruka 36 měsíců ode dne následujícího po dni předání, to platí i v případě akceptace s výhradou. Zárukou přejímá zhotovitel závazek, že dodané plnění bude po tuto dobu způsobilé pro použití ke smlouvenému, jinak k obvyklému účelu, a že si zachová smlouvené, jinak obvyklé vlastnosti. Objednatel je povinen záruční vady oznámit zhotoviteli neprodleně od jejich zjištění. Záruční doba neběží po dobu, po kterou trvá vada, za kterou odpovídá zhotovitel, a to od doby oznámení vady objednatelem až do jejího úplného odstranění zhotovitelem.

- 5.3 Podmínky záruky jsou specifikovány také v Příloze č. 1 této smlouvy.
- 5.4 Zhotovitel odpovídá za to, že plněním této smlouvy nebude zasaženo do práv třetích osob, a to včetně práv k předmětům duševního vlastnictví.
- 5.5 Záruka za plnění se nevztahuje na případy a situace, které potenciálně nastanou v důsledku legislativních nebo provozně-technických změn nezávislých na vůli stran smlouvy.
- 5.6 Zhotovitel neodpovídá za vady plnění způsobené vyšší mocí, neoprávněným zásahem nebo opomenutím objednatele nebo třetí osoby na straně objednatele v rozporu s písemně prokazatelně předanými doporučeními výrobce nebo zhotovitele (např. návod k použití).
- 5.7 Plnění má vady, jestliže nebylo dodáno v souladu s touto smlouvou.
- 5.8 Neodstraní-li zhotovitel vady ve stanovené lhůtě, nebo oznámí-li zhotovitel před uplynutím této lhůty objednateli, že vady neodstraní, je objednatel oprávněn požadovat provedení náhradního plnění, odstoupit od smlouvy nebo požadovat přiměřenou slevu z ceny. Objednatel může v odůvodněném případě na žádost zhotovitele stanovenou lhůtu k odstranění vady prodloužit.
- 5.9 Nebyla-li do okamžiku uplatnění reklamace uhrazena celá cena za plnění, objednatel není v prodlení s úhradou ceny za plnění až do úplného vyřešení reklamace.
- 5.10 Uplatněním nároku z odpovědnosti za vady není dotčen nárok objednatele na náhradu újmy.
- 5.11 Veškeré činnosti související s odstraněním reklamované vady činí zhotovitel sám na své náklady (včetně nákladů na dopravu) v součinnosti s objednatelem tak, aby svými činnostmi neohrozil nebo neomezil činnost objednatele.
- 5.12 Servisní služby, na které se nevztahuje záruka, upravuje objednateli předložená samostatná Smlouva o poskytování servisních služeb č. S-006-19-S-Ripex.

## **6 SANKCE**

- 6.1 V případě prodlení zhotovitele s poskytnutím plnění dle této smlouvy vzniká objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 0,25 % z celkové ceny plnění včetně DPH, a to za každý den prodlení, pokud není v Příloze č. 1 této smlouvy stanoveno jinak.
- 6.2 Poruší-li zhotovitel povinnosti vyplývající z této smlouvy ohledně ochrany důvěrných informací dle čl. 7 této smlouvy, je povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 250.000,- Kč (dvě stě padesát tisíc korun českých) za každé porušení takové povinnosti.
- 6.3 V případě prodlení objednatele s úhradou oprávněně a řádně vystavených a doručených faktur je zhotovitel oprávněn požadovat po objednateli smluvní úrok z prodlení ve výši 0,25% z dlužné částky za každý den prodlení.
- 6.4 Není-li stanoveno jinak, zaplacení jakékoliv sjednané smluvní pokuty nebo slevy z ceny nezbavuje povinnou stranu povinnosti splnit své závazky.
- 6.5 Smluvní pokuta je splatná ve lhůtě 30 dnů od dne doručení písemné výzvy oprávněné strany k její úhradě povinnou stranou, není-li ve výzvě uvedena lhůta delší. Slevy z ceny je zhotovitel povinen zohlednit při fakturaci.

## **7 MLČENLIVOST A DŮVĚRNÉ INFORMACE**

- 7.1 Žádná ze stran této smlouvy nepřístupní třetí osobě důvěrné informace, okolnosti a údaje, které se dozvěděly nebo získaly v souvislosti s realizací předmětu plnění dle této smlouvy, ani je neposkytnou jiným osobám bez předchozího výslovného souhlasu druhé strany této smlouvy.
- 7.2 Za důvěrnou informaci se rovněž považuje obchodní tajemství ve smyslu občanského zákoníku.
- 7.3 Informace poskytnuté zhotovitelem objednateli v souvislosti s realizací předmětu plnění dle této smlouvy se považují za důvěrné, pouze pokud na jejich důvěrnost zhotovitel objednatel předem písemně upozornil a objednatel zhotoviteli písemně potvrdil svůj závazek důvěrnost těchto informací zachovávat. Pokud jsou důvěrné informace zhotovitele poskytovány v písemné podobě anebo ve formě textových souborů na elektronických nosičích dat (médii), je zhotovitel povinen upozornit objednatel na důvěrnost takového materiálu též jejím vyznačením alespoň na titulní stránce nebo přední straně média.
- 7.4 Strany této smlouvy poučí veškeré osoby, které se na jejich straně budou podílet na plnění dle této smlouvy, o výše uvedených povinnostech mlčenlivosti a ochrany důvěrných informací a vhodným způsobem zajistí dodržování těchto povinností všemi osobami podílejícími se na plnění dle této smlouvy.
- 7.5 Bez ohledu na výše uvedená ustanovení se za důvěrné nepovažují informace, které:
- a) se staly veřejně známými, aniž by jejich zveřejněním došlo k porušení závazků přijímající strany této smlouvy nebo právních předpisů,
  - b) měla přijímající strana této smlouvy prokazatelně legálně k dispozici před uzavřením této smlouvy, pokud takové informace nebyly předmětem jiné, dříve mezi stranami této smlouvy uzavřené smlouvy o ochraně informací,
  - c) jsou výsledkem postupu, při kterém k nim přijímající strana této smlouvy dospěje nezávisle a je to schopna doložit svými záznamy nebo důvěrnými informacemi třetí strany,
  - d) po podpisu této smlouvy poskytne přijímající straně této smlouvy třetí osoba, jež není omezena v takovém nakládání s informacemi.
- 7.6 Právo užívat, poskytovat a zpřístupnit důvěrné informace mají strany této smlouvy pouze v rozsahu a za podmínek nezbytných pro řádné plnění práv a povinností vyplývajících z této smlouvy.
- 7.7 Ujednání této smlouvy upravující ochranu důvěrných informací se nevztahují na skutečnosti, které je nutno zveřejnit, poskytnout nebo sdělit dle účinných právních předpisů včetně právních předpisů EU nebo pravomocného rozhodnutí orgánu veřejné moci. Zhotovitel výslovně souhlasí se zveřejněním celého textu této smlouvy, včetně všech příloh. Ukončení účinnosti této smlouvy z jakéhokoliv důvodu se nedotkne ustanovení tohoto článku této smlouvy a účinnost včetně ustanovení o sankcích přetrvá bez omezení i po ukončení účinnosti této smlouvy.

## **8 ÚČINNOST SMLOUVY, ODSTOUPENÍ**

- 8.1 Tuto smlouvu lze ukončit následujícími způsoby:
- a) písemnou dohodou smluvních stran, jejíž součástí bude i vypořádání vzájemných závazků a pohledávek;
  - b) písemným odstoupením jedné smluvní strany doručeným druhé smluvní straně v souladu s touto smlouvou;

- 8.2 Každá ze smluvních stran může od této smlouvy odstoupit v případech stanovených touto smlouvou nebo zákonem, zejména pak dle § 1977 a násl. a § 2002 a násl. občanského zákoníku. Účinky odstoupení od této smlouvy nastávají dnem doručení oznámení o odstoupení druhé smluvní straně.
- 8.3 Smluvní strany jsou oprávněné odstoupit od této smlouvy i pro nepodstatné porušení této smlouvy dle příslušných ustanovení občanského zákoníku. V případě nepodstatného porušení smluvní povinnosti, může druhá smluvní strana od této smlouvy odstoupit poté, co strana, která se dopustila nepodstatného porušení smluvní povinnosti, svoji povinnost nesplní ani v dodatečně přiměřené lhůtě, kterou jí druhá smluvní strana poskytla.

## **9 KOMUNIKACE SMLUVNÍCH STRAN, OPRAVNĚNÉ OSOBY**

- 9.1 Veškerá komunikace mezi stranami této smlouvy bude probíhat prostřednictvím oprávněných osob nebo jimi pověřených zástupců.
- 9.2 Kromě zákonných zástupců Smluvních stran dalšími osobami oprávněnými jednat ve věcech plnění poskytovaného dle této Smlouvy, včetně práva podepsat akceptační protokol resp. předávací protokol jsou:

za dodavatele:

za objednatele:

- 9.3 V případě, že dojde ke změně oprávněných osob nebo kontaktních údajů u nich uvedených, jako je e-mail, tel., apod., strana této smlouvy, u níž k této změně došlo, doručí písemné oznámení o této změně druhé straně této smlouvy, a to bez zbytečného odkladu.

## **10 OBECNÁ USTANOVENÍ**

- 10.1 Zhotovitel je při poskytování plnění dle této smlouvy povinen postupovat s odbornou péčí, podle nejlepších znalostí a schopností, sledovat a chránit oprávněné zájmy objednatele
- 10.2 Zhotovitel se zavazuje upozornit objednatele na všechny okolnosti, které by mohly vést při poskytování plnění dle této smlouvy k omezení činností nebo ohrožení chodu objednatele, zejména pak ve vztahu k jím používaným produktům, zařízení, programovému vybavení a prostředí.
- 10.3 Zhotovitel je povinen upozornit objednatele na potenciální rizika vzniku škod a včas a řádně dle svých možností provést taková opatření, která riziko vzniku škod zcela vyloučí nebo (pokud je nelze zcela vyloučit) v maximální možné míře sníží. Jde-li o zamezení vzniku škod nezapříčiněných zhotovitelem, má zhotovitel právo na úhradu nezbytných a účelně vynaložených nákladů odsouhlasených předem objednatelem.
- 10.4 Zhotovitel je povinen upozorňovat objednatele včas na všechny hrozící vady či výpadky předmětu svého plnění poskytovaného dle této smlouvy, jakož i poskytovat objednateli veškeré informace, které jsou pro plnění této smlouvy nezbytné a neprodleně oznámit písemnou formou objednateli překážky, které mu brání v plnění předmětu této smlouvy či ve výkonu dalších činností souvisejících s plněním předmětu této smlouvy,
- 10.5 Objednatel i zhotovitel sdělí či poskytnou bez zbytečného odkladu druhé straně této smlouvy veškeré nezbytné přístupy k věcným i technickým informacím, kterých je nezbytně zapotřebí k provedení řádného plnění této smlouvy ze strany zhotovitele.
- 10.6 Zhotovitel je povinen po celou dobu plnění dle této smlouvy mít v platnosti veškerá oprávnění, licence a certifikáty ke všem činnostem dle této smlouvy.

10.7. Smluvní strany se dohodly, že pokud tato smlouva ke své účinnosti vyžaduje uveřejnění v registru smluv podle zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv, v platném znění, zajistí objednatel uveřejnění smlouvy v registru smluv nejpozději do 20 kalendářních dnů ode dne uzavření smlouvy, a to včetně všech případných dohod, kterými se tato smlouva doplňuje, mění, nahrazuje nebo ruší. Uveřejněním smlouvy dle tohoto článku se rozumí vložení elektronického obrazu textového obsahu smlouvy v otevřeném a strojově čitelném formátu a metadat podle § 5 odst. 5 zákona o registru smluv do registru smluv. Před zasláním provede objednatel anonymizaci této smlouvy (včetně jejích příloh) v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů. Anonymizaci vždy podléhají důvěrné informace, za které se považují veškeré informace, které jsou jako takové označeny, nebo jsou takového charakteru, že jejich vyjádření či zveřejnění může přivodit kterékoli smluvní straně újmu. Objednatel se zavazuje zaslat zhotoviteli potvrzení správce registru smluv o uveřejnění smlouvy bez zbytečného odkladu po jeho obdržení.

## **11 ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**

- 11.1 Tato smlouva nabývá účinností okamžikem jejího podpisu poslední smluvní stranou.
- 11.2 Tato smlouva nesmí být postoupena bez předchozího písemného souhlasu druhé smluvní strany.
- 11.3 Smluvní strany nemají zájem, aby nad rámec výslovných ustanovení této smlouvy byla jakákoliv práva a povinnosti dovozovány z dosavadní či budoucí praxe zavedené mezi stranami této smlouvy či zvyklostí zachovávaných obecně či v odvětví týkajícím se předmětu plnění dle této smlouvy, ledaže je stanoveno jinak. Vedle shora uvedeného si smluvní strany potvrzují, že si nejsou vědomy žádných dosud mezi nimi zavedených obchodních zvyklostí nebo praxe.
- 11.4 Smluvní strany na sebe přebírají podle § 1765 občanského zákoníku riziko změny okolností.
- 11.5 Ukáže-li se některé z ustanovení této smlouvy zdánlivým (nicotným), posoudí se vliv této vady na ostatní ustanovení této smlouvy obdobně podle § 576 občanského zákoníku.
- 11.6 Všechny spory vyplývající z právního vztahu založeného touto smlouvou a v souvislosti s ním, budou řešeny podle účinných obecně závazných právních předpisů České republiky a soudy České republiky.
- 11.7 Tato smlouva může být měněna pouze formou číslovaných písemných dodatků.
- 11.8 Tato smlouva je vyhotovena ve 2 (dvou) stejnopisech s platností originálu, z nichž objednatel a zhotovitel obdrží po 1 (jednom) stejnopisu.
- 11.9 Nedílnou součástí této smlouvy jsou následující přílohy:
- a) Příloha č. 1 – Záruční a servisní podmínky
  - b) Příloha č. 2 – Cenová kalkulace

## 12 COMPLIANCE DOLOŽKA

12.1 Každá ze smluvních stran prohlašuje:

- a) že se nepodílela, nepodílí a nebude podílet na páčání trestné činnosti ve smyslu zákona č. 418/2011 Sb., o trestní odpovědnosti právnických osob a řízení proti nim, v platném znění,
- b) že zavedla a bude řádně činit náležitá kontrolní a jiná obdobná opatření nad činností svých zaměstnanců,
- c) že učinila a bude řádně činit nezbytná opatření k zamezení nebo odvrácení případných následků spáchaného trestného činu,
- d) že provedla a bude provádět taková opatření, která měla či má provést podle právních, jakožto i svých vnitřních předpisů,
- e) že z hlediska prevence trestní odpovědnosti právnických osob učinila a bude činit vše, co po ní lze spravedlivě požadovat, zejm. Etický kodex a zásady Compliance programu

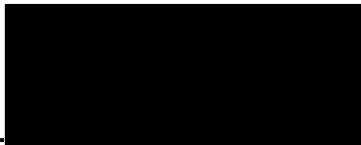
v Prase dne 20-12-2019

v Opava dne 23.12.2019



CEPRO s.r.o.  
U Štěrky 12, 4. p. 213 170 04 Praha 7  
IČ: 251930011, DIČ: CZ06193531  
Společnost zapsaná v obchodním rejstříku Městského  
úřadu v Praze, oddíl: C, vložka: 2345

Objednatel:

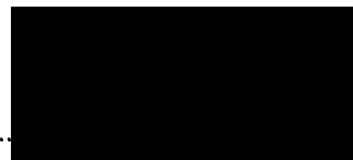


Mgr. Jan Duspěva  
předseda představenstva



Ing. F. Todt  
člen představenstva

Dodavatel:





## **A. Jednotné kontaktní místo a služba Helpdesk**

1. Zhotovitel zajistí pro potřeby objednatele poskytování služeb servisní podpory v rámci záruky.
2. Pro účely komunikace budou zřízena kontaktní místa, která budou mít primárně podobu webové aplikace Helpdesk zřízené a provozované zhotovitelem.
3. Služba Helpdesk bude sloužit jak pro zaznamenávání případných závad a problémů, tak dotazů zodpovědných osob jmenovaných zákazníkem.
4. Provoz Helpdesku je zdarma, dostupnost služby je v režimu 24/7.
5. Provoz kontaktního místa je zdarma, dostupnost služby je v režimu 10/5 (v pracovní dny v rozmezí 7:30 - 17:30).
6. Zhotovitel zřídí určeným pracovníkům objednatele vzdálený přístup k jednotnému kontaktnímu místu.
7. Jednotné kontaktní místo a Helpdesk budou poskytovat zejména následující funkce:
  - a) příjem a řízení životního cyklu všech incidentů, problémů a požadavků,
  - b) prvotní analýza incidentů, problémů a požadavků a jejich přidělování k řešení,
  - c) řešení incidentů, problému a požadavků,
  - d) monitoring a reportování stavů incidentů, problémů a požadavků a plnění parametrů SLA (Service Level Agreement),
  - e) dokumentace incidentů, problémů, příčin vzniku a jejich řešení.
8. Služby jednotného kontaktního místa služeb a Helpdesku budou poskytovány na celý předmět plnění této smlouvy.
9. Kontakt na Helpdesk <https://helpdesk.fides.cz>, [servis@fides.cz](mailto:servis@fides.cz), tel.: 545536111

## **B. SLA - Dohoda o požadované úrovni služeb**

### **1. Definice použitých pojmů**

SLA (Service Level Agreement) - dohoda o požadované úrovni služeb.

- a) Servisní podpora (Service Support) - servisní a technická činnost realizovaná Zhotovitelem „na místě“ i vzdáleným připojením, včetně diagnostiky a služeb vedoucích k odstranění incidentu dle níže uvedené kategorizace, prováděná na základě servisního záznamu.
- b) Servisní záznam (Service Ticket) - nahlášení události typu incident, problém nebo požadavek sjednaným způsobem. V pracovní dny v době od 07:30 - 17:30 hod. musí být jednou z možností pro nahlášení událostí prostřednictvím služby Helpdesk provozované Zhotovitelem, mimo tuto dobu budou události nahlašovány prostřednictvím jednotného kontaktního místa, které bude mít primárně podobu webové služby zřízené a provozované Zhotovitelem v režimu 24/7. Servisní záznam může být registrován pouze prostřednictvím k tomu stanovených kontaktů a postupů sjednaných ve smlouvě o poskytování servisních služeb.
- c) Servisní záznam musí být oprávněným zástupcem Objednatele klasifikován z hlediska závažnosti. O řešení, odmítnutí, uzavření či jiných změnách stavu a závažnosti servisního záznamu bude vždy informován oprávněný zástupce, kdy jednotlivá stadia, zejména pak odmítnutí a uzavření servisního záznamu, musí být oprávněným zástupcem Objednatele odsouhlasena.
- d) Závažnost (Severita) - klasifikace naléhavosti incidentu, problému nebo požadavku, která je odvozena od úrovně nefunkčnosti nebo nedostupnosti systému SCO,

- e) Za dílčí vyřešení servisního záznamu pro incidenty nebo problémy se považuje i takové opatření, které způsobí změnu jeho závažnosti na nižší. Servisní záznam takto dílčím způsobem vyřešeného incidentu nebo problému má dobu vzniku shodnou se vznikem původního servisního záznamu a SLA (Response Time a Fix Time) se vztahuje na jeho aktuální závažnost.
- f) Provozní doba služby Helpdesk je 10/5, tedy každý pracovní den v době od 07:30 do 17:30 hod.
- g) Pracovní den (Working Day) - jakýkoliv den v roce mimo soboty, neděle a státem uznaného svátku.
- h) Doba odezvy (Response Time) - doba od nahlášení do zahájení řešení incidentu, problému nebo požadavku nahlášeného formou servisního záznamu.
- i) Doba řešení (Fix Time) - doba od nahlášení do vyřešení incidentu, problému nebo požadavku nahlášeného formou servisního záznamu.
- j) Běžný provoz – SCO PČR je plně dostupný ve všech svých funkcích.
- k) Požadavek (Request) - žádost uživatele o informace, konzultační podporu, spolupráci s nefunkčností systému způsobeným třetí stranou apod. prostřednictvím služby Helpdesk. Události kategorie požadavek jsou reprezentovány servisním záznamem se stanovením závažnosti (severity) POŽADAVEK (kategorie D).
- l) Incident – jakákoliv událost, která narušuje, nebo by mohla narušit funkčnost dodávaného plnění. Tyto události jsou reprezentovány servisním záznamem se stanovenou závažností. Za incident se nepovažuje porucha způsobená vyšší mocí, tj. živelnou pohromou, válečným konfliktem nebo teroristickým útokem anebo jinými podobnými událostmi, jež nastaly nezávisle na vůli Zhotovitele a brání mu ve splnění jeho povinností, jestliže nelze rozumně předpokládat, že by zhotovitel tuto překážku nebo její následky odvrátil nebo překonal a dále, že by v době vzniku závazku tuto překážku předvídal. Za vyšší moc se pro potřeby plnění této rámcové smlouvy nepovažuje úder blesku.

## **2. Kategorizace servisních záznamů**

Závažnost incidentu pro objektová zařízení chráněných objektů může nabývat těchto stupňů (v pořadí od nejvyšší k nejnižší závažnosti):

- a) HAVÁRIE (kategorie A) - Připojení střeženého objektu k SCO PČR není funkční v takovém rozsahu, že to má za následek znemožnění komunikace mezi SCO PČR a střeženým objektem a jeho monitoring.
- b) CHYBA (kategorie B) - Připojení střeženého objektu k SCO PČR není funkční v takovém rozsahu, že to má za následek jakékoliv omezení komunikace mezi SCO PČR a střeženým objektem. Monitoring objektu a jeho střežení je funkční alespoň po jedné přenosové síti.
- c) NEDOSTATEK (kategorie C) - ostatní drobné incidenty, které nespádají do kategorie A nebo B.

Výpadek komunikačního kanálu poskytovaného třetí stranou (internet zajištěný objednatelem nebo mobilní připojení zajištěné operátorem se nezapočítává mezi incidenty. Případná nefunkčnost komunikace OZ po obnovení této služby již ovšem incidentem je.

**3. Parametry SLA pro záruční služby na objektová zařízení chráněných objektů:**

Závažnost	Doba odezvy	Doba řešení
HAVÁRIE (A)	Do 9:00 hod. následujícího pracovního dne	Do konce následujícího pracovního dne
CHYBA (B)	Do 9:00 hod. následujícího pracovního dne	Do konce 3. pracovního dne
NEDOSTATEK (C)	Do konce následujícího pracovního dne	Přidělení pracovníka na řešení do 1 pracovního dne, návrh postupu řešení do 2 pracovních dnů, realizace řešení do 20-ti pracovních dnů, nebo dle dohody.

Příloha č. 2: Cenová kalkulace

Specifikace předmětu plnění a rozpočet ceny									
Dodávka a instalace OZ PZR-1 RjpEx									
Zadavatel:	ČEPRO a.s., Dělnická 213/12, 170 00 Praha 7								
Objekt:	ČEPRO a.s., Loukov 186, 788 75 Loukov								
Číslo nab:	RH008/2019								
Označení dle RS	Popis položky dle cenové nabídky z přílohy č. 4 RS	Autor díla	Typ / model / licence	Počet kusů	Mj.	Jedn. cena bez DPH	DPH (%)	Celkem bez DPH	Celkem s DPH
VZ1	Vizualizace čidel PZTS - Koefficient k1 (Příloha č. 2a RS – část T)		-	1	ks	4 100,00 Kč	21	4 100,00 Kč	4 961,00 Kč
VZ2	Vizualizace čidel PZTS - Koefficient k2 (Příloha č. 2a RS – část T)		-	1	ks	2 000,00 Kč	21	2 000,00 Kč	2 420,00 Kč
VZ3	Vizualizace čidel PZTS - Koefficient k3 (Příloha č. 2a RS – část T)		-	1	ks	60,00 Kč	21	60,00 Kč	72,60 Kč
OZ1	Dodávka OZ-LR bez AKU (Příloha č. 2a RS - část J, M)		PZR-1	1	ks	38 220,00 Kč	21	38 220,00 Kč	46 246,20 Kč
MOZ2	Montáž OZ-LR úplná (Příloha č. 2a RS - část J.25)		-	1	kpl.	14 900,00 Kč	21	14 900,00 Kč	18 029,00 Kč
MOZ6	Práce technika v terénu související s montáží OZ (nad rámec požadavků technické specifikace) - člověkohodina		-	1	hod.	700,00 Kč	21	700,00 Kč	847,00 Kč
PŘ1	Klimatická zkouška jednoho ks rádiového OZ (Příloha č. 2a RS - část R)		-	1	kpl.	250,00 Kč	21	250,00 Kč	302,50 Kč
PŘ2	AKU 12V/18Ah (gelový, bezúdržbový, výrobcem garantovaná životnost > 5 let) - max 185 x 80 x 170 mm		LC-XD1217AP	1	ks	1 390,00 Kč	21	1 390,00 Kč	1 681,90 Kč
PŘ7	Koaxiální prepětová ochrana (Příloha č. 2a RS - část M.10)		SALTEK ZX-0.44	1	ks	1 846,00 Kč	21	1 846,00 Kč	2 233,66 Kč
PŘ8	LAN kabel cat 5e - 1 metr		UTP cat. 5e	30	m	5,20 Kč	21	156,00 Kč	188,76 Kč
PŘ9	Koaxiální kabel pro montáž OZ - 1 metr (Příloha č. 2a RS - část S.1)		KOAX H1000	20	m	44,40 Kč	21	888,00 Kč	1 074,48 Kč
PŘ17	Dodávka směrové antény - zisk 5,5 dBi		SA401.3	1	ks	2 623,00 Kč	21	2 623,00 Kč	3 173,83 Kč
<b>Celkem</b>								<b>66 433,00 Kč</b>	<b>81 230,93 Kč</b>