



## Smlouva o poskytování servisních služeb č. SS/64/2016/JG

### I. Smluvní strany

NAM system, a.s.

se sídlem: U Pošty 1163/13, 735 64 Havířov – Prostřední Suchá

IČ: 25862731

DIČ: CZ25862731

zastoupený: Ing. Pavlem Tačem - členem představenstva  
(dále jen „poskytovatel“)

a

Město Bílina

se sídlem: Břežánská 50/4, 418 01 Bílina

IČ: 00266230

DIČ: CZ00266230

zastoupený: Bubeníčkem Oldřichem - starostou

(dále jen „objednatel“)

### Preambule

Tato Smlouva o poskytování servisních služeb nahrazuje původní Smlouvu o poskytování servisních služeb SS/058/2008/LC.

### II. Předmět smlouvy

1. Touto smlouvou se poskytovatel zavazuje objednateli poskytovat v průběhu sjednané doby a v následujícím rozsahu a způsobem tyto služby:

- a. poskytování nepřetržité služby technické podpory (hot-line) telefonickou či elektronickou formou - konzultace objednateli v případě technických nebo provozních problémů na PCO (dále jen „**Technická podpora**“),
- b. provádění oprav Poruch na základě Požadavků v dohodnuté Době odezvy a s dodržením lhůty pro Nástup na servis a Dokončení (dále jen „**Oprava**“),
- c. update software technologie PCO (dále jen „**Update**“),
- d. upgrade software technologie PCO (dále jen „**Upgrade**“),
- e. školení pro jednoho správce monitorovacího software jednou během 12 měsíců v sídle poskytovatele (dále jen „**Školení**“),
- f. provádění pravidelných ročních revizí PCO v rozsahu stanoveném v příloze č. 2 k této smlouvě (dále jen „**Revize**“),

a objednatel se zavazuje platit poskytovateli ceny za tyto služby a další platby (shora v bodech a. až f. popsané služby, dále jen „**Servisní služby**“).

2. V okamžiku uzavření této smlouvy je technologie PCO umístěna na adrese:

PCO 1: Městská policie Bílina, Želivského 50/1

PCO 2:

PCO 3:

### III. Definice pojmů

Níže uvedené pojmy mají v této smlouvě následující význam:

#### „PCO“

znamená technologii pultu centrální ochrany používanou objednatelem v okamžiku uzavření této smlouvy, jakož i ta, kterou objednatel koupí či si pronajme v budoucnu od poskytovatele, kdykoli po dobu účinnosti této smlouvy.

#### „Update“

znamená poskytnutí nevýhradní licence pro vylepšení stávající verze software v rámci Revize včetně práce technika.

#### „Upgrade“

znamená poskytnutí nevýhradní licence pro přechod na vyšší verzi software v rámci Revize. Součástí není práce technika, která bude účtována v sazbě ceny za Servisní zásah u objednatele dle přílohy č. 3, této smlouvy.

#### „Požadavek“

znamená žádost objednatele na provedení Opravy nebo poskytnutí Technické podpory na telefonické kontakty poskytovatele uvedené v příloze č. 4, této smlouvy (dále jen „Požadavek“).

#### „Porucha“

znamená závadu PCO nebo některého z jeho prvků dodaných poskytovatelem. Pro účely této smlouvy se za poruchu nepovažuje změna komunikačního formátu zařízení třetích stran.

Poruchy jsou kategorizovány takto:

Kritická Porucha (vyšší kategorie) – je Porucha znemožňující práci objednatele, kdy PCO nezpracovává doručené zprávy z hlídaných objektů.

Ostatní Porucha (nižší kategorie) – je Porucha komplikující práci objednatele.

#### „Doba odezvy“

je doba, která uplyne od podání Požadavku do okamžiku, kdy poskytovatel začne pracovat na jeho řešení.

#### „Nástup na Opravu“

znamená okamžik, kdy zaměstnanci poskytovatele (dále jen „**Servisní technik**“) započnou s odstraňováním Poruchy mimo sídlo poskytovatele.

#### „Dokončení“

je okamžik vyřešení Požadavku nebo převedení Poruchy do nižší kategorie Poruchy nebo nalezení náhradního řešení Poruchy nebo zaslání náhradního dílu objednateli v souladu s článkem IV. 2. této smlouvy. Pro Dokončení musí být k dispozici funkční databáze.

#### „Servisní zásah“

znamená výkon prací vedoucích k Dokončení. Za Servisní zásah jsou považovány i SW činnosti (reset, rekonfigurace).

#### „Věrnostní program“

Program podpory provozovatelům PCO popsany na webových stránkách poskytovatele. Jednou z podmínek čerpání výhod z Věrnostního programu je účinná Smlouva o poskytování servisních služeb.

### IV. Další ujednání o poskytování Servisních služeb

1. Pokud je při opravě nutný přístup Servisních techniků k zařízení umístěnému v prostorách objednatele, je objednatel povinen tento přístup umožnit. Pokud objednatel přístup neumožní, je pozastaveno načítání času pro Dokončení (dále jen „**Přerušení**“). Poskytovatel o Přerušení a jeho důvodu uvědomí objednatele e-mailem nebo telefonicky a zároveň s objednatelem dohodne čas, kdy bude přístup servisních techniků poskytovatele umožněn. Od okamžiku umožnění přístupu Servisních techniků k zařízení je pak načítání času pro Dokončení obnoveno.

2. Poskytovatel se zavazuje na základě požadavku objednatele namísto provedení Opravy pouze zaslat Kurýrní službou Českých drah příslušný náhradní díl objednateli k provedení výměny svépomocí. Předání náhradního dílu k přepravě prostřednictvím Českých drah bude provedeno do 4 hodin od přijetí Požadavku.
3. Hlášení Poruch a Požadavků na Opravy a Technickou podporu v mimopracovní době (tzn. jindy než v pracovní dny v době od 7,30 do 15,30 hodin) lze provést a bude poskytovatelem akceptováno pouze z telefonních kontaktů objednatele, které jsou specifikovány v příloze č. 4 této smlouvy (dále jen „**telefonní kontakty**“). Objednatel je povinen nahlásit poskytovateli změny uvedených telefonních kontaktů bez zbytečného odkladu, nejpozději do 24 hodin od okamžiku, kdy ke změně dojde, a to písemnou formou e-mailem na kontaktní údaje poskytovatele uvedené v příloze č. 4. Změny uvedených telefonních kontaktů nabývají účinnosti až první pracovní den následující po dni doručení ohlášení poskytovateli. Až od tohoto okamžiku budou poskytovatelem akceptovány hlášení Poruch a Požadavků v mimopracovní době ze změněných telefonních kontaktů.
4. Objednatel nese odpovědnost za úplné a pravdivé uvedení údajů o PCO. V případě zjištění rozdílů v počtu zařízení či jiných nepravdivých údajů, bude poskytovatel poskytovat od tohoto okamžiku Servisní služby v plných cenách dle aktuálně platného ceníku dostupného na webových stránkách poskytovatele.

## V. Programy Servisních služeb

### PROGRAM EXTRA

- Program Servisních služeb s absolutní prioritou Servisního zásahu.

### PROGRAM STANDARD

- Základní program Servisních služeb.

## VI. Parametry programů Servisních služeb

Program	Kategorie Poruchy	Dostupnost služby	Nahlášení	Doba odezvy	Dokončení	Nástup na Opravu
EXTRA	Kritická	7 x 24	non stop	do 1 hodiny	do 24 hodin	do 6 hodin do 100 km od sídla poskytovatele (další 2 hodiny za každých dalších 100 km)
	Ostatní	7 x 24	non stop	do 4 hodin		do 6 hodin do 100 km od sídla poskytovatele (další 2 hodiny za každých dalších 100 km)
STANDARD	Kritická	7 x 24	non stop	do 1 hodiny	do 48 hodin	do 9 hodin do 100 km od sídla poskytovatele (další 2 hodiny za každých dalších 100 km)
	Ostatní	7 x 24	non stop	do 4 hodiny		do 9 hodin do 100 km od sídla poskytovatele (další 2 hodiny za každých dalších 100 km)

## VII. Povinnosti poskytovatele

1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Servisní služby ve sjednaném rozsahu, zejména:
  - poskytovat Technickou podporu v čase podle vybraného programu servisní podpory,
  - dodržovat Doby odezvy, Nástupu na Opravu a Dokončení podle vybraného programu servisní podpory,
  - držet skladem odpovídající počet náhradních dílů tak, aby byla zkrácena doba Opravy na nejnižší možnou míru,
  - o každé provedené opravě a případném náhradním řešení či zápůjčce dílů nebo celků, provést zápis do výkazu Servisního zásahu a tento si nechat potvrdit podpisem oprávněné osoby objednatele,
  - poskytovat Update a Upgrade,

- umožnit objednateli přístup do chráněné části webových stránek poskytovatele k novým verzím softwaru a softwarovým doplňkům,
- provádět Revize;
- do 30 dnů od provedení Revize předložit objednateli revizní zprávu,
- zajistit ekologickou likvidaci vadných dílů.
- poskytnout 99% slevu na materiál v rámci Oprav bez ohledu na záruční dobu pro tato vyjmenovaná zařízení:
  - sběrné stanice řady RSN 45x,
  - sběrné modemy řady SMx,
  - datové modemy řady DMx,
  - telefonní karty řady TF 98x,
  - BASIC BOX,
  - EXPANSION BOX,
  - převodník RS 422 PI,
  - frekvenční odlaďovače NAM,
  - napájecí výhybka k frekvenčnímu odlaďovači
  - redukce RDN 451-IRS;
- poskytnout objednateli benefity z Věrnostního programu při splnění podmínek Věrnostního programu poskytovatele

### VIII. Povinnosti objednatele

1. Za účelem plnění této smlouvy se objednatel zavazuje zejména:
  - hradit ceny Servisních služeb a náhradních dílů dle této smlouvy,
  - zpřístupnit Servisním technikům všechny prostory, ve kterých bude potřebné práce ve smyslu této smlouvy provádět,
  - zabránit podle svých možností poškození PCO a dalších souvisejících zařízení, neodborné manipulaci s nimi a zásahům do nich,
  - vyžádat součinnost poskytovatele při zásahu do PCO a dalších souvisejících zařízení třetí stranou,
  - umožnit poskytovateli přístup k PCO a přiměřený přístup k souvisejícím systémům nebo médiím, dočasně nezbytných pro výkon služeb dle této smlouvy.
2. Vyžádat si provedení Revize v průběhu každých dvanácti měsíců po sobě jdoucích počínaje dnem uzavření (a následně výročí) smlouvy. Pokud nebude Revize provedena v průběhu ročního servisního období, nárok na její provedení propadá.

### IX. Záruka

1. Poskytovatel poskytuje objednateli na provedené práce záruku po dobu šesti měsíců, která počíná běžet dnem následujícím po předání prací objednateli.
2. Podmínkou pro uplatnění práv ze záruky je objednatelem předložená kopie výkazu Servisního zásahu.
3. Záruka se nevztahuje na závady způsobené neodborným zásahem, neodborně prováděnou obsluhou zařízení, neoprávněným zásahem třetí osoby, působením vnějších vlivů včetně živelných událostí nebo nedodržením podmínek provozu PCO.

### X. Ceny Servisních služeb, platební podmínky, sankce

1. Servisní služby budou poskytovány objednateli podle programu **STANDARD**.
2. Ceny Servisních služeb s výjimkou cen Oprav jsou hrazeny objednatelem platbou měsíčního poplatku (dále jen „**Poplatek**“). V Poplatku je zahrnuta veškerá činnost poskytovatele dle článku II. odstavce 1. smlouvy s výjimkou Oprav dle článku II. odstavce 1. písm. b. Výše Poplatku je závislá na konfiguraci PCO, počtu PCO a zvoleném programu servisní podpory. Výše Poplatku vypočtená k okamžiku uzavření této smlouvy je uvedena v příloze č. 1 této smlouvy. V průběhu každé Revize provede poskytovatel aktualizaci počtu a typu zařízení a na základě toho bude stanovena nová výše Poplatku. Poplatek bude fakturován vždy v měsíci předcházejícím měsíci poskytnutí Servisních služeb.
3. Opravy jsou účtovány samostatnou fakturací po jejich provedení. Výše ceny za Opravu je tvořena součtem cen za Servisní zásah, cestovného a cen náhradních dílů. Cena za Servisní zásah je účtována za každou započatou hodinu práce Servisního technika, přičemž rozsah prací bude doložen zápisem ve výkazu Servisního zásahu potvrzeným zástupcem objednatele (v případě provádění Servisního zásahu

u objednatele) nebo zasláným e-mailem objednateli (u provádění Servisního zásahu pomocí internetu). Výkaz servisního zásahu zasláný e-mailem objednateli musí objednatel odsouhlasit do 3 pracovních dnů, jinak je považován za odsouhlasený. Cestovné bude účtováno za každý kilometr cesty ze sídla poskytovatele na místo Opravy a zpět. Sazby cen za Servisní zásah a cestovného jsou uvedeny v příloze č. 3, této smlouvy. Ceny náhradních dílů se řídí platným ceníkem poskytovatele dostupným na webových stránkách poskytovatele nebo zvláštním smluvním ujednáním mezi poskytovatelem a objednatelem.

4. Podkladem pro zaplacení cen je faktura, kterou poskytovatel vystaví a zašle objednateli pouze elektronicky, s čímž tímto objednatel vyslovuje souhlas. Faktura, stejně jako jiná vyúčtování či daňové doklady, je splatná ve lhůtě 14 dnů ode dne vystavení faktury. Ke každé fakturované částce bude vždy připočítána částka DPH dle platných daňových předpisů.
5. Poskytovatel je oprávněn odmítnout poskytnutí Servisní služby, aniž by se dopustil porušení této smlouvy, pokud je objednatel v prodlení s placením závazků vyplývajících z této smlouvy, rovněž tak i jiného závazku vyplývajícího z jiné smlouvy uzavřené s poskytovatelem.
6. V případě prodlení objednatele s placením je tento povinen zaplatit poskytovateli úrok z prodlení ve výši 0,05 % za každý den prodlení následující po lhůtě splatnosti.
7. V případě prodlení poskytovatele se zahájením Opravy (čili v případě nedodržení Doby odezvy nebo doby pro Nástup na Opravu) je poskytovatel povinen uhradit objednateli smluvní pokutu ve výši **450,- Kč** za každou započatou hodinu zpoždění. Maximální výše smluvních pokut během dvanácti měsíců po sobě jdoucích je limitována částkou rovnající se 12 (měsíčním) Poplatkům.
8. Poskytovatel není v prodlení, došlo-li k událostem vylučujícím odpovědnost (§2913 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, v platném znění).

## **XI. Ostatní ujednání**

1. Materiály poskytnuté poskytovatelem nebo používané poskytovatelem pro účely plnění této smlouvy jako např. dokumentace, schémata, zkušební zařízení, software a příslušná media zůstávají výhradním vlastnictvím poskytovatele a slouží k výhradnímu použití poskytovatele. Žádný materiál poskytovatele nesmí být v jakémkoliv podobě reprodukován bez předchozího písemného souhlasu poskytovatele.
2. Skutečnosti obchodní, ekonomické či technické povahy související s jednou ze smluvních stran, které nejsou běžně dostupné a se kterými při plnění této smlouvy přijde druhá smluvní strana do styku, jsou obchodním tajemstvím. Každá ze smluvních stran se zavazuje druhé smluvní straně, že třetím osobám tyto skutečnosti nesdělí. Veškeré získané informace této povahy podrží v tajnosti způsobem, jakým sama chrání svoje informace. Poskytovatel je však oprávněn předávat v nezbytném rozsahu údaje osobám, které poskytovatele zastupují nebo jinak oprávněně chrání jeho zájmy nebo se podílejí na poskytování Servisních služeb. Každá ze smluvních stran se zavazuje dodržovat toto ustanovení po dobu účinnosti této smlouvy a i po ukončení smlouvy, pokud se tyto informace nestanou všeobecně známé, případně pokud je nezískají z jiného zdroje bez porušení povinnosti o utajení.
3. Objednatel souhlasí s tím, že komunikace s poskytovatelem (prostřednictvím telefonní linky nebo emailu), může být ze strany poskytovatele monitorována, a to výhradně za účelem zajištění důkazu o uskutečněné transakci a vnitřní kontroly poskytovaných služeb. Monitorováním se rozumí zejména záznam hovorové či datové korespondence.

## **XII. Trvání smlouvy**

1. Tato smlouva se uzavírá na dobu **neurčitou**. Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami.
2. Každá ze smluvních stran může smlouvu jednostranně písemně vypovědět bez udání důvodu. Vypovědní lhůta je 6 měsíců a počíná běžet od prvního dne následujícího měsíce po jejím doručení.

## **XIII. Závěrečná ustanovení**

1. Přílohy tvoří nedílnou součást této smlouvy. Seznam příloh:
  - a. Příloha č. 1 – Výpočet Poplatku
  - b. Příloha č. 2 – Rozpis prací v rámci Revize

c. Příloha č. 3 – Ceník Servisních prací

d. Příloha č. 4 – Ujednání o ochraně osobních údajů a kontaktní údaje

2. Smlouva může být měněna výlučně písemnými dodatky akceptovanými oběma smluvními stranami.
3. Smluvní strany se dohodly, že vztahy touto smlouvou neupravené se řídí platným právním řádem České republiky.
4. Tato smlouva je vyhotovena ve 2 stejnopisech rovné právní síly. Každá strana obdrží 1 vyhotovení.

#### **XIV. Podpisy**

Poskytovatel

V Havířově – Prostřední Suché dne

.....

Zastoupený: Ing. Pavlem Tačem - členem představenstva

Objednatel

V Bílině dne

.....

Zastoupený: Oldřichem Bubeníčkem - starostou