



## SERVISNÍ SMLOUVA č. HSAA-8817-2/PRVZ-2023

**M connections s. r. o.,**

IČ: 26432595,

se sídlem Na horce 159/1, 182 00 Praha 8 – Březiněves,

zastoupená Mikulášem Melenou, jednatelem,

(dále jen „**poskytovatel**“)

a

**Česká republika – Hasičský záchranný sbor hlavního města Prahy,**

IČ: 70886288,

se sídlem Sokolská 62, 121 24 Praha 2,

zastoupená brig. gen. Ing. Luděkem Prudilem, ředitelem HZS hl. m. Prahy,

(dále jen „**uživatel**“)

### 1. PŘEDMĚT SMLOUVY

- 1.1. Předmětem této smlouvy je poskytnutí servisních služeb poskytovatele k zajištění provozu systémů **PCO M conn** výr. č. 4 a 5 provozovaných uživatelem (dále jen „**PCO M conn**“).
- 1.2. Poskytovatel se touto smlouvou zavazuje poskytovat uživateli servisní služby (dále jen „**servisní služby**“), a to:
  - a. pravidelnou údržbu a opravy hardwarové části PCO M conn výrobních čísel 4 a 5;
  - b. pravidelnou údržbu a update software SW PCO M conn;
  - c. nepřetržitý dohled nad funkčností systému PCO M conn;
  - d. službu technické podpory systému PCO M conn;
  - e. odstraňování poruch oznámených uživatelem.
- 1.3. Poskytovatel se zavazuje poskytovat uživateli servisní služby v místě umístění PCO M conn uživatele, tj. ke dni uzavření této smlouvy:
  - a. v prostorách HS-11 Modřany, na adrese Gen. Šišky 2140, 143 00 Praha 4 – Modřany;
  - b. v prostorách HS-1 Sokolská, na adrese Sokolská 1595/62, 120 00 Praha 2 – Nové Město.
- 1.4. Uživatel se zavazuje za servisní služby platit cenu servisních služeb podle této smlouvy.


### 2. DEFINICE POJMŮ

- 2.1. Následující pojmy mají dále popsany význam:
  - a. Update – znamená poskytnutí nevýhradní licence pro vylepšení stávající verze software včetně práce technika.

- b. Upgrade – znamená poskytnutí nevýhradní licence pro přechod na vyšší verzi software včetně práce technika.
  - c. Požadavek – znamená žádost uživatele na provedení opravy nebo poskytnutí technické podpory.
  - d. Porucha – znamená závadu PCO M conn nebo některého z jeho prvků dodaných poskytovatelem s výjimkou událostí popsanych v čl. 2.3. této smlouvy.
  - e. Doba odezvy – je doba, která uplyne od podání požadavku do okamžiku, kdy poskytovatel začne vzdáleně řešit požadavek na PCO M conn uživatele.
  - f. Nástup na opravu – znamená okamžik, kdy zaměstnanci poskytovatele započnou s odstraňováním poruchy mimo sídlo poskytovatele z důvodu, kdy nelze vyřešit požadavek vzdáleně.
  - g. Dokončení – je okamžik vyřešení požadavku nebo převedení poruchy do nižší kategorie poruchy nebo nalezení náhradního řešení poruchy. Pro dokončení musí být k dispozici funkční PCO M conn pro příjem minimálně poplachových zpráv.
- 2.2. Poruchy jsou kategorizovány takto:
- a. Kritická porucha (vyšší kategorie) – je porucha znemožňující práci uživatele, kdy PCO M conn nezpracovává doručené zprávy ze střežených objektů.
  - b. Ostatní porucha (nižší kategorie) – je porucha komplikující práci uživatele.
- 2.3. Za poruchu ve smyslu čl. 2.1. písm. d. a čl. 2.2. této smlouvy se nepovažuje přerušení či narušení provozu PCO M conn z těchto důvodů:
- a. úmyslný zásah třetí strany s cílem poškodit zařízení PCO M conn nebo jeho funkčnost (sabotáž);
  - b. zásah vyšší moci, tj. události nezávislé na vůli poskytovatele a/nebo uživatele (např. požár, záplava, povodeň, pád letadla, solární bouře s praktickým dopadem na polovodičové součástky atp.);

### 3. CENA SERVISNÍCH SLUŽEB, PLATEBNÍ PODMÍNKY A SANKCE

- 3.1. Smluvní strany se dohodly, že cena servisních služeb dle této smlouvy činí **128 000 Kč + DPH** v zákonné výši ročně (dále jen „**cena servisních služeb**“).
- 3.2. Uživatel se zavazuje platit poskytovateli cenu servisních služeb se na základě poskytovatelem vystaveného daňového dokladu (faktury), který bude obsahovat veškeré právními předpisy (zejména zákonem o dani z přidané hodnoty a zákonem o účetnictví) vyžadované náležitosti. Splatnost ceny servisních služeb nastane podle dohody smluvních stran nejdříve 21. dnem ode dne odeslání daňového dokladu.
- 3.3. Smluvní strany se dohodly, že první daňový doklad (fakturu) k úhradě ceny servisních služeb zašle poskytovatel uživateli elektronicky prostřednictvím datové schránky, a to do deseti (10) dnů od uzavření této smlouvy. Následné faktury budou zasílány vždy v intervalech dvanácti (12) měsíců.
- 3.4. Faktury je možné kupujícímu zasílat:
- a. v elektronické podobě do datové schránky IDDS: jm9aa6j nebo na níže uvedenou e-mailovou adresu, ve formátech: formát ISDOCx, UBL 2.1 ISO/IEC 19845:2015, UN/CEFACT CII, formát PDF/A nebo PDF.
  - b. v listinné podobě prostřednictvím podatelny v sídle uživatele.

- 3.5. E-mailová adresa uživatele pro příjem faktur(y) v elektronické podobě je: **epodatelna@aak.izscr.cz**. E-mailová adresa poskytovatele pro odeslání faktur(y) v elektronické podobě je: . Poskytovatel bere na vědomí, že faktura bez zaručeného elektronického podpisu zasláná z jiné e-mailové adresy než výše uvedené, bude uživatelem vrácena.
- 3.6. V případě prodlení uživatele s placením je tento povinen zaplatit poskytovateli úrok z prodlení ve výši 0,05 % za každý den prodlení následující po lhůtě splatnosti.
- 3.7. V případě prodlení poskytovatele se zahájením opravy (čili v případě nedodržení doby odezvy nebo doby pro nástup na opravu) je poskytovatel povinen uhradit uživateli smluvní pokutu ve výši 600,- Kč za každou započatou hodinu zpoždění. Maximální výše smluvních pokut se rovná polovině ročnímu poplatku.

#### 4. TRVÁNÍ SMLOUVY

- 4.1. Smluvní strany se dohodly, že tuto smlouvu uzavírají na dobu určitou, a to na 72 měsíců ode dne účinnosti této smlouvy.
- 4.2. Tato smlouva dále skončí:
- dohodou smluvních stran,
  - výpovědí od smlouvy jednou ze smluvních stran v případě závažného porušení smlouvy druhou stranou, nebude-li porušení druhou smluvní stranou napraveno v přiměřené lhůtě dané výzvou k nápravě doručené druhé smluvní straně, a to s tříměsíční výpovědní lhůtou, která počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po doručení písemné výpovědi druhé straně.

#### 5. SERVISNÍ SLUŽBY

- 5.1. **Pravidelná údržba a opravy HW PCO M conn.** Poskytovatel se zavazuje v pravidelných intervalech provést
- 1x ročně** fyzickou kontrolu HW části PCO M conn a aplikovat případné aktualizace firmware HW části PCO M conn;
  - 1x za 14 dnů** provést vzdáleným přístupem kontrolu aktualizací operačního systému HW M conn a jejich aplikování;
  - 1x měsíčně** provést zkoušku funkčnosti záložního systému, tj. přepínání mezi oběma PCO M conn v případě výpadku jednoho z nich a následného obnovení standardní funkcionality; o všech zkouškách funkčnosti záložního systému povede poskytovatel záznamy.
- 5.2. **Pravidelná údržba a update SW PCO M conn.** Poskytovatel se zavazuje v pravidelných intervalech provádět
- 1 x za 14 dnů** vzdáleným přístupem kontrolu běhu SW PCO M conn;
  - aktualizovat SW PCO M conn** dle potřeby a v návaznosti na zjištěné chyby či nedostatky;
- 5.3. **Nepřetržitý dohled nad funkčností systému PCO M conn.** Poskytovatel se zavazuje provádět nepřetržitý dohled nad provozem systému PCO M conn provozovaným uživatelem, tedy obou PCO M conn výr. č. 4 a 5. Dohled nad provozem je uskutečňován jednak vzdáleným přístupem na PCO M conn a jednak paralelním dohledem nad komunikačním provozem mezi účastnickými díly ZDP a PCO M conn provozovanými uživatelem.

- 5.4. Jakékoliv problémy při provozu PCO M conn ať již zjištěné při pravidelné činnosti poskytovatele dle čl. 5.1. a 5.2. této smlouvy nebo v rámci nepřetržitého dohledu dle čl. 5.3. této smlouvy, je poskytovatel povinen zaznamenat a řešit dle čl. 5.7. této smlouvy po jejich zjištění poskytovatelem či oznámení uživatelem tak, aby nebyla narušena funkčnost systému PCO M conn provozovaného uživatelem.
- 5.5. Jakékoliv zjištěné stavy systému PCO M conn, které ohrožují bezproblémový provoz systému PCO M conn je poskytovatel povinen oznámit uživateli a informovat ho o přijetých opatřeních, bylo-li je možné uskutečnit bez součinnosti uživatele, popř. navrhnout opatření k nápravě, je-li součinnost uživatele vyžadována.
- 5.6. Jakékoliv zjištěné závadné stavy zjištěné na PCO M conn způsobené na straně provozovatelů EPS připojených na systém PCO M conn provozovaný uživatelem je poskytovatel povinen též komunikovat přímo těmito provozovateli EPS, a to bez ohledu na to, zda tito provozovatelé mají s poskytovatelem uzavřenou jakoukoliv smlouvu.
- 5.7. Parametry servisních služeb:

Kategorie poruchy	Dostupnost služby	Nahlášení poruchy	Doba odezvy	Dokončení	Nástup na opravu
Kritická	7 x 24	non stop	do 1 hodiny	do 24 hodin	do 6 hodin
Ostatní	7 x 24	non stop	do 4 hodin	dle povahy poruchy a domluvy smluvních stran	do 6 hodin

## 6. SOUČINNOST UŽIVATELE

- 6.1. Uživatel se zavazuje poskytovateli pro plnění jeho povinností dle této smlouvy a zároveň pro plnění jeho závazků z poskytnutých záruk nebo z odpovědnosti za vady PCO M conn poskytnout součinnost, tedy zejména:
- určit osoby odpovědné za provoz PCO M conn na straně uživatele, které budou dostupné v režimu 24/7, a poskytnout poskytovateli jejich kontaktní spojení (e-mail a telefon);
  - zpřístupnit mu prostory umístění PCO M conn v režimu 24/7, přičemž přístup bude omezen na osoby (servisní techniky), které poskytovatel uživateli předem písemně oznámí;
  - umožnit poskytovateli vzdálený přístup na PCO M conn, tedy učinit taková technická opatření v rámci své technické infrastruktury umožňující takový přístup.

## 7. SPOLEČNÁ A ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 7.1. Tato smlouva nabývá platnosti dnem podpisu obou stran a účinnosti dnem zveřejnění v registru smluv dle zákona o registru smluv. Smluvní strany se dohodly, že zveřejnění této smlouvy v registru smluv zajistí uživatel.

- 7.2. Tato smlouva může být měněna či zrušena pouze písemnými dodatky podepsanými oběma stranami.
- 7.3. Pokud jakékoliv ustanovení této smlouvy je nebo se stane neplatným, neúčinným nebo nevymahatelným, nebo jeho platnost, účinnost nebo vymahatelnost je nebo může být zpochybněna neovlivní to platnost, účinnost a vymahatelnost zbývajících ustanovení této dohody, pokud takové ustanovení je oddělitelné od této smlouvy jako celku.
- 7.4. Tato smlouva je sepsána ve dvou stejnopisech s platností originálu, každá ze smluvních stran obdrží po jednom jejím vyhotovení.

