|  |
| --- |
| **Smlouva o poskytování servisních služeb PCO 1Box** |

|  |
| --- |
| HZSJX008SD7OHZSJX008SD7O |

 číslo smlouvy Poskytovatele: SS/286/2024/PT

 číslo smlouvy Objednatele: HSJI-42-2/E-2024

|  |  |
| --- | --- |
| **Poskytovatel:**NAM system, a.s.U Pošty 1163/13735 64 Havířov – Prostřední SucháIČ: 25862731DIČ: CZ25862731OR: KS v Ostravě, č. spisové značky B 2365Zastoupený: XXX, členem představenstva | **Objednatel:** Česká republika – Hasičský záchranný sbor Kraje VysočinaKe Skalce 4960/32586 04 JihlavaIČ: 70885184DIČ: CZ70885184 (neplátce DPH)Zastoupený: plk. Mgr. Jiřím Němcem, ředitelem HZS Kraje Vysočina |

**I. Předmět smlouvy**

1. Touto smlouvou se poskytovatel zavazuje objednateli poskytovat v průběhu sjednané doby a v následujícím rozsahu a způsobem tyto služby:
	1. 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**“),
	2. poskytování provozního dohledu 24/7/365 pracovníky dohledového centra NAM a prostřednictvím sw Zabbix,
	3. provádění oprav Poruch na základě Požadavků v dohodnuté Době odezvy a s dodržením lhůty pro Nástup na servis a Dokončení (dále jen “**Oprava**“),
	4. update software technologie PCO (dále jen “**Update**“),
	5. upgrade software technologie PCO (dále jen “**Upgrade**“),
	6. profylaxe provozního hardware,
	7. 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 g) popsané služby, dále jen “**Servisní služby**“).

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

Hlavní PCO: HZS Kraje Vysočina, KŘ, Ke Skalce 32, 586 04 Jihlava

Záložní PCO: HZS Kraje Vysočina, KŘ, Ke Skalce 32, 586 04 Jihlava

**II. 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 nebo 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 včetně práce technika.

**„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 vzdáleně řešit Požadavek na PCO objednatele.

**„Nástup na Opravu“**

znamená okamžik, kdy zaměstnanci poskytovatele (dále jen „Servisní technik“) započnou s odstraňováním Poruchy mimo sídlo poskytovatele z důvodu, kdy nelze vyřešit Požadavek vzdáleně.

**„Dokončení“**

je okamžik vyřešení Požadavku nebo převedení Poruchy do nižší kategorie Poruchy nebo nalezení náhradního řešení Poruchy. 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).

**III. Další ujednání a 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) 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.

**IV. 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 do 100 km od sídla poskytovatele (další 2 hodiny za každých dalších 100 km) |
| Ostatní | 7 x 24 | non stop | do 4 hodin | dle povahy poruchy a domluvy smluvních stran | do 6 hodin do 100 km od sídla poskytovatele (další 2 hodiny za každých dalších 100 km) |

## **V. Povinnosti poskytovatele**

1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Servisní služby ve sjednaném rozsahu, zejména:
* poskytovat Technickou podporu,
* dodržovat Doby odezvy, Nástupu na Opravu a Dokončení,
* 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,
* provádět Revize;
* do 30 dnů od provedení Revize předložit objednateli revizní zprávu,
* zajistit ekologickou likvidaci vadných dílů.

## **VI. 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.

**VII. 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.

**VIII. Ceny Servisních služeb, platební podmínky, sankce**

1. Ceny Servisních služeb s výjimkou cen Oprav jsou hrazeny objednatelem platbou ročního poplatku po podpisu této smlouvy (dále jen „**Poplatek**“). V Poplatku je zahrnuta veškerá činnost poskytovatele dle článku I. odst. 1) smlouvy s výjimkou Oprav dle článku I. odst. 1) písm. c). Výše Poplatku je uvedena v příloze č. 1 této smlouvy.
2. 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 zaslaným e-mailem objednateli (u provádění Servisního zásahu pomocí internetu). Výkaz servisního zásahu zaslaný 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 cestovné jsou uvedeny v Příloze č. 3, této smlouvy.
3. Podkladem pro zaplacení cen je faktura, kterou poskytovatel vystaví a zašle objednateli pouze elektronicky, s čímž tímto objednatel vyslovuje souhlas. Faktura (daňový doklad) musí obsahovat náležitosti stanovené právními předpisy dle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů a odkaz na evidenční číslo smlouvy. Poskytovatel doručí fakturu v elektronické podobě ve formátech ve smyslu usnesení vlády č. 347/2017 Sb., k realizaci úplného elektronického podání a povinnému přijímání elektronických faktur ústředními orgány státní správy, nebo ve formátu pdf do datové schránky objednatele. Faktura, stejně jako jiná vyúčtování či daňové doklady je splatná ve lhůtě 14 dnů ode dne prokazatelného doručení faktury objednateli. Ke každé fakturované částce bude vždy připočítána částka DPH dle platných daňových předpisů.
4. Fakturovaná cena se považuje za uhrazenou okamžikem jejího odepsání z bankovního účtu objednatele.
5. Objednatel je oprávněn před uplynutím lhůty splatnosti faktury vrátit poskytovateli bez zaplacení fakturu, která neobsahuje náležitosti stanovené smlouvou nebo obecně závaznými právními předpisy, obsahuje jiné cenové údaje nebo jiný druh plnění než dohodnutý ve smlouvě nebo budou-li tyto údaje uvedeny chybně, a to s uvedením důvodu vrácení. Poskytovatel je povinen v případě vrácení faktury fakturu opravit nebo vyhotovit fakturu novou. Důvodným vrácením faktury přestává běžet původní lhůta splatnosti. Okamžikem doručení náležitě doplněné či opravené faktury začne běžet nová lhůta splatnosti faktury v délce do 14 dnů.
6. V případě prodlení objednatele s úhradou faktury (daňového dokladu) je poskytovatel oprávněn účtovat objednateli úrok z prodlení za splnění podmínky podle § 1968 ve výši podle § 1970 zák. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění.
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 **600**,- Kč za každou započatou hodinu zpoždění. Maximální výše smluvních pokut se rovná ročnímu Poplatku.
8. Poskytovatel není v prodlení, došlo-li k událostem vylučujícím odpovědnost (§2913 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, v platném znění).
9. Úrok z prodlení a smluvní pokuta jsou splatné do 30 dnů od data, kdy byla povinné straně doručena písemná výzva k jejich zaplacení oprávněnou stranou, a to na účet oprávněné strany uvedený v písemné výzvě. Ustanovením o smluvní pokutě není dotčeno právo oprávněné strany na náhradu škody.

**IX. 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 jakékoliv 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.

**X. Zpracování osobních údajů**

1. Informace o zpracování osobních údajů prováděném Poskytovatelem jako správcem ve smyslu Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 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).
2. **Objednatel se zavazuje seznámit osoby, jejichž osobní údaje Poskytovateli předal s touto informací.**
3. Další informace o zpracování osobních údajů prováděném Poskytovatelem jakožto správcem jsou uvedeny na [www.namtechnology.cz/gdpr](http://www.namtechnology.cz/gdpr).

XI. Mlčenlivost

1. Za důvěrné informace se pro účely této smlouvy považují osobní údaje a jakékoli skutečnosti, které se smluvní strana v průběhu vzájemné spolupráce dozví, a/nebo které jí druhá smluvní strana v průběhu vzájemné spolupráce zpřístupní, jakož i sama existence těchto skutečností a vzájemné spolupráce smluvních stran (dále jen „Důvěrné informace“).
2. Obě smluvní strany se zavazují, že veškeré Důvěrné informace nezpřístupní třetí straně ani je nepoužijí v rozporu s účelem jejich poskytnutí pro své potřeby nebo ve prospěch třetích osob.
3. Poskytnutí Důvěrných informací jednou smluvní stranou druhé smluvní straně nezakládá žádné právo na licenci, ochrannou známku, patent, právo užití nebo šíření autorského díla, ani jakékoliv jiné právo duševního nebo průmyslového vlastnictví.
4. Obě smluvní strany omezí počet zaměstnanců pro styk s Důvěrnými informacemi na nezbytně nutnou míru a přijmou účinná opatření pro zamezení jejich úniku.
5. Smluvní strana může předat Důvěrné informace v nezbytně nutném rozsahu třetí osobě, pokud:
	1. to vyžaduje plnění této smlouvy nebo ochrana oprávněných zájmů druhé strany, nebo
	2. to bylo povoleno druhou smluvní stranou, nebo
	3. určité Důvěrné informace jsou veřejně dostupné nebo byly zveřejněny jinak, než porušením povinnosti jedné ze smluvních stran nebo
	4. jsou vyžádány soudem, státním zastupitelstvím nebo jiným orgánem veřejné moci na základě zákona.

**XII. Trvání smlouvy**

1. Tato smlouva se uzavírá na dobu **určitou do 31.01.2025 s možností prodloužení na základě písemného Dodatku.**
2. Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu stranou, která ji podepisuje jako druhá v pořadí a účinnosti dnem zveřejnění smlouvy v Registru smluv ve smyslu zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů.
3. Uveřejnění smlouvy v registru smluv zajistí objednatel.

**XIII. Závěrečná ustanovení**

1. Přílohy tvoří nedílnou součást této smlouvy. Seznam příloh:
	1. Příloha č. 1 – Výpočet Poplatku
	2. Příloha č. 2 – Rozpis prací v rámci Revize
	3. Příloha č. 3 – Ceník Servisních prací
	4. Příloha č. 4 – Kontaktní údaje Objednatele
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.

|  |
| --- |
| **Příloha č. 1 ke smlouvě o poskytování servisních služeb** |

 **VÝŠE POPLATKU ZA SERVISNÍ SLUŽBY, hlavní PCO 1Box**

****

**VÝŠE POPLATKU ZA SERVISNÍ SLUŽBY, záložní PCO 1Box**



|  |
| --- |
| **Příloha č. 2 ke smlouvě o poskytování servisních služeb** |

Rozpis prací v rámci pravidelné roční revize PCO 1Box

**Server MASTER /SLAVE**

* Kontrola a upgrade serveru
* Záloha virtuálních systémů datastore2
* Záloha virtuálních systémů NFS
* Kontrola spouštění virtuálních OS
* Kontrola přístupu na ESXi
* Vyčištění HW

**Externí úložiště**

* Vyčištění tlakovým vzduchem
* Kontrola ventilátoru
* Kontrola HHD

**NSG receiver**

* Vyčištění
* Kontrola konfigurace/upgrade FW
* Test záložní trasy

**UPS**

* Vyčištění
* Kontrola akumulátorů
* Vizuální kontrola akumulátorů
* Test funkčnosti

**RACK, Ventilátory**

* Vyčištění
* Kontrola nastavení termostatu

**Monitorovací software NET-G:**

* provedení zálohy databáze, upgrade sw PCO, kontrola/doplnění databáze
* střih databáze
* údržba logovacích souborů
* restarty služeb po údržbě
* kontrola/upgrade klientů PCO

**Revizní zpráva:**

* aktualizace kontaktních údajů
* aktualizace technických údajů
	+ 1Box (server MASTER, konfigurace sítě)
* aktualizace údajů o použitém software PCO
* konfigurace klientů PCO
* součástí revizní zprávy je DVD, na kterém bude:
* záloha aktuální databáze NET-G
* revizní zpráva ve formátu pdf

|  |
| --- |
| **Příloha č. 3 ke smlouvě o poskytování servisních služeb** |

**Ceník servisních prací**

I. Ceník servisního zásahu u objednatele

|  |  |
| --- | --- |
| **Položka** | **Cena Kč bez DPH** |
| Cena za Servisní zásah - Opravy na místě Hodinová sazba v Kč bez DPH (za každou započatou hodinu) | 750 |
| Cestovné (Kč bez DPH) | 9 |

II. Ceník servisního zásahu přes internet

|  |  |
| --- | --- |
| **Položka** | **Cena Kč bez DPH** |
| Cena za Servisní zásah přes internet Hodinová sazba v Kč bez DPH (za každou započatou hodinu) | 600 |

|  |
| --- |
| **Příloha č. 4 ke smlouvě o poskytování servisních služeb** |

Kontaktní údaje Objednatele

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Jméno a příjmení** | **Pracovní pozice** | **Telefonní číslo** | **E-mail** |
| XXX | Vedoucí oddělení KOPIS | XXX | XXX |
| KOPIS | KOPIS | XXX | XXX |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

 **Poštovní adresa: HZS Kraje Vysočina, Ke Skalce 32, 586 04 Jihlava**

 **Firemní e-mail:** XXX

 **Fakturační e-mail:** XXX

 **KONTAKTNÍ ÚDAJE POSKYTOVATELE:**

 Aktuální telefonní číslo pro Požadavky na Technickou podporu a objednávání Oprav je uvedeno na hlavní stránce **www.nam.cz**.

 **Poštovní adresa:** **NAM system, a.s.,** **U Pošty 1163/13, Havířov – Prostřední Suchá, PSČ: 735 64**

 **E-mail** pro hlášení změn kontaktních údajů objednatele: **info@nam.cz**

 V Havířově dne V Jihlavě dne

 **Za Poskytovatele: Za Objednatele:**

 ………………………………………….. ……………….……………………………………..

 XXX plk. Mgr. Jiří Němec, ředitel HZS Kraje Vysočina