

Smlouva o poskytování servisních služeb PCO 1Box

číslo smlouvy Poskytovatele: SS/501/2025/PT

číslo smlouvy Objednatele: 39/2025/IZSaOŘ

Poskytovatel:

NAM system, a.s.
U Pošty 1163/13
735 64 Havířov – Prostřední Suchá

IČ: 25862731

DIČ: CZ25862731

Bankovní spojení: ČSOB 167656634/0300

OR: KS v Ostravě, č. spisové značky B 2365

Zastoupený: Ing. Pavlem Tačem, členem představenstva

Objednatel:

Česká republika - Hasičský záchranný sbor
Karlovarského kraje
Závodní 205/70
360 06 Karlovy Vary

IČ: 70883611

DIČ: CZ70883611, není plátce DPH

Zastoupený: plk. Ing. Oldřichem Volfem, Ph.D., MBA,
ředitelem HZS Karlovarského kraje

I. Předmět smlouvy

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

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

Hlavní PCO: Závodní 205/70, 360 06 Karlovy Vary

Záložní PCO: Závodní 205/70, 360 06 Karlovy Vary

II. Definice pojmů

Níže uvedené pojmy mají v této smlouvě následující význam:

„PCO“

znamená technologii pultu centrální ochrany používanou objednatel 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 objednatel 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)
				dle povahy poruchy a domluvy	do 6 hodin do 100 km od sídla poskytovatele (další

Ostatní	7 x 24	non stop	do 4 hodin	smluvních stran	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 objednatel 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 objednatel 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 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.
- 3) 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.
- 4) V případě prodloužení objednatele s placením je tento povinen zaplatit poskytovateli úrok z prodloužení ve výši 0,05 % za každý den prodloužení následující po lhůtě splatnosti.

- 5) 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 za kalendářní rok se rovná 5-ti násobku ročnímu Poplatku včetně DPH. Ustanovení o smluvní pokutě nemá vliv na případný nárok na náhradu vzniklé škody přesahující uhrazenou smluvní pokutu dle tohoto ustanovení.
- 6) Poskytovatel není v prodlení, došlo-li k událostem vylučujícím odpovědnost (§2913 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, v platném znění).

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 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, není-li v této smlouvě dohodnuto jinak, popřípadě nevyplývá-li povinnost ke sdělení těchto údajů ze zákona či jiných právních předpisů. Každá ze smluvních stran se zavazuje druhé smluvní straně, že třetím osobám tyto skutečnosti nesdělí, ledaže by se jednalo o některou ze zde uvedených výjimek. 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) Smluvní strany uzavírají tuto smlouvu v souladu se zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů a podle Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 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.nam.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 jakékoli 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:
 - a. to vyžaduje plnění této smlouvy nebo ochrana oprávněných zájmů druhé strany, nebo
 - b. to bylo povoleno druhou smluvní stranou, nebo
 - c. určité Důvěrné informace jsou veřejně dostupné nebo byly zveřejněny jinak, než porušením povinnosti jedné ze smluvních stran nebo
 - d. jsou vyžádány soudem, státním zastupitelstvím nebo jiným orgánem veřejné moci na základě zákona.

XII. Trvání smlouvy

- 1) Tato smlouva se uzavírá na dobu **určitou 12 měsíců od 1.4.2025 - 31.3.2026.**
- 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.
Smluvní strany výslovně souhlasí, že tato smlouva může být zveřejněna v registru smluv i na oficiálních webových stránkách HZS Karlovarského kraje, a to včetně všech případných příloh a dodatků vyjma obchodního tajemství (položkový rozpis ceny za servisní služby uvedený v příloze č. 1 této smlouvy; Celková cena za servisní služby obchodním tajemstvím není) a údajů, které se nezveřejňují s ohledem na předpisy upravující zpracování osobních údajů (viz článek X. odst. 1 smlouvy). Smluvní strany prohlašují, že ostatní skutečnosti uvedené v této smlouvě nepovažují za obchodní tajemství ve smyslu příslušných ustanovení právních předpisů a udělují svolení k jejich užití a zveřejnění bez stanovení jakýchkoliv dalších podmínek. Smluvní strany souhlasí s uveřejněním smlouvy prostřednictvím registru smluv ve smyslu zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv.

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 – 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 v elektronické podobě. Smluvní strana podepisující tuto smlouvu jako druhá v pořadí je povinna prokazatelně doručit podepsanou smlouvu druhé smluvní straně.

Příloha č. 1 ke smlouvě o poskytování servisních služeb

VÝŠE POPLATKU ZA SERVISNÍ SLUŽBY, hlavní PCO 1Box

Služby	Upřesnění	Cena bez DPH/ks	DPH 21%	Celkem s DPH
Dohled 24/7/365	dohled nad chodem technologie 1Box a telefonické poradenství	58800	12348	71 148 Kč
Revize systému	1x ročně lokálně provedení kontroly a upgrade HW a SW	15600	3276	18 876 Kč
Upgrade HW	profylaxe provozního HW	8000	1680	9 680 Kč
Celkem za servisní služby ročně (s DPH)				99 704 Kč

VÝŠE POPLATKU ZA SERVISNÍ SLUŽBY, záložní PCO 1Box

Služby	Upřesnění	Cena bez DPH/ks	DPH 21%	Celkem s DPH
Dohled 24/7/365	dohled nad chodem technologie 1Box a telefonické poradenství	14400	3024	17 424 Kč
Revize systému	1x ročně lokálně provedení kontroly a upgrade HW a SW	5000	1050	6 050 Kč
Upgrade HW	profylaxe provozního HW	7000	1470	8 470 Kč
Celkem za servisní služby ročně (s DPH)				31 944 Kč

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 HDD

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
- stříh 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
			

Poštovní adresa: Závodní 205/70 360 06 Karlovy Vary - Dvory**Firemní e-mail:** **Fakturační e-mail:** **KONTAKTNÍ ÚDAJE POSKYTOVATELE:**Aktuální telefonní čísla pro Požadavky na Technickou podporu a objednávání Oprav jsou **Poštovní adresa:** NAM system, a.s., U Pošt 1163/13 Havířov – Prostřední Sucha, PSC: 735 64**E-mail** pro hlášení změn kontaktních údajů objednatel 

V Havířově

Za Poskytovatele:

V Karlových Varech

Za Objednatele:

Digitálně podepsal
Pavel Tač
Datum: 2025.03.25
16:28:34 +01'00'

Ing. Pavel Tač

Digitálně podepsal Ing.
Oldřich Volf, Ph.D., MBA
Datum: 2025.03.26 12:22:05
+01'00'

plk. Ing. Oldřich Volf, Ph.D., MBA
ředitel HZS Karlovarského kraje