

Servisní smlouva

číslo objednatele 46/14

číslo zhotovitele OV15-73/15

„INTEGRACE PARCIÁLNÍCH KOMPONENT BEZPEČNOSTNÍCH A SLABOPROUDÝCH SYSTÉMŮ DO KOMPLEXNÍHO BEZPEČNOSTNÍHO ŘEŠENÍ“

uzavřená mezi

Fakultní nemocnicí v Motole

a

TECHNISERV, spol. s r. o.

OBSAH

1.	Smluvní strany	3
2.	Definice pojmů	4
3.	Účel servisní smlouvy.....	6
4.	Předmět smlouvy	6
5.	Parciálních komponenty bezpečnostních a komunikačních systémů.....	6
6.	Definice poskytovaných služeb	7
7.	Kategorie servisních zásahů a časové lhůty.....	12
8.	Časové lhůty	13
9.	Postup pro vyžádání servisního zásahu	14
10.	Způsob odstranění závady	14
11.	Cena a platební podmínky.....	15
12.	Platební podmínky	17
13.	Práva a povinnosti Objednatele	17
14.	Práva a povinnosti Zhotovitele.....	18
15.	Provádění díla.....	18
16.	Realizační tým a odpovědné osoby	20
17.	Ochrana informací	20
18.	Sankce za porušení smluvních závazků.....	21
19.	Doba platnosti Smlouvy.....	22
20.	Ostatní ustanovení.....	22
21.	Součásti Smlouvy	23
22.	Příloha č. 1 – Seznam parciálních komponent bezpečnostních a komunikačních systémů.....	24
23.	Příloha č. 2 – Servisní protokol.....	25
24.	Příloha č. 3 – Ceník Zhotovitele.....	26
25.	Příloha č. 4 – Realizační tým zhotovitele, Seznam pracovníků objednatele.....	27
26.	Příloha č. 5 – Vzor potvrzení výrobce o zakoupení HW a SW maintenance	28
27.	Příloha č. 6 – Seznam subdodavatelů.....	29

1. SMLUVNÍ STRANY

1.1 níže uvedeného dne, měsíce a roku následující smluvní strany:

Fakultní nemocnice v Motole

zapsána ve Zřizovací listině pod č. j. MZDR 17266 – IV/2012 ze dne 29. 5. 2012

Se sídlem: V Úvalu 84/1, 150 06 Praha 5

IČ: 00064203

DIČ: CZ00064203

Bankovní spojení:

Číslo účtu:

Zastoupená:



dále jen „Objednatel“

a

TECHNISERV, spol. s r. o.

zapsána v Obchodním rejstříku Městského soudu v (Praze), sp. zn. 5239 C

Se sídlem: Baarova 231/36, 140 00 Praha 4

Adresa provozovny: Moskevská 949/86, 101 00 Praha 10

IČ: 44264020

DIČ: CZ44264020

Bankovní spojení:

Číslo účtu:

Zastoupená:



dále jen „Zhotovitel“

1.2 uzavírají v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, a ustanoveními § 11 a § 89 zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů, tuto Servisní smlouvu, dále jen „Smlouva“.



2. DEFINICE POJMŮ

Pro účely této Smlouvy se zavádí definice těchto pojmů:

2.1 Komunikační infrastruktura

Komunikační infrastrukturou se rozumí soubor komunikačních a telekomunikačních zařízení, přístrojů a jejich spojení v celek, který umožňuje Objednateli přenášet data a hlas elektronickou cestou, dále jen „Komunikační infrastruktura“. Komunikační infrastruktura se skládá z Datové infrastruktury a Systému CISCO Unified Communications.

2.2 Bezpečnostní infrastruktura

Bezpečnostní infrastrukturou se rozumí soubor slaboproudých systému EPS, EZS, CCTV, EKV, ER, JČ, SK, STA a systému sestra-pacient.

2.3 Datová infrastruktura

Datová infrastruktura je soubor aktivních datových zařízení zajišťujících přenos dat mezi koncovými zařízeními.

2.4 Systém CISCO Unified Communications

Systém CISCO Unified Communications je soubor serverů, směrovačů, analogových bran a koncových zařízení zajišťujících hlasovou či multimediální uživatelskou komunikaci, dále také CUCM.

2.5 Datová zařízení

Datová zařízení tvoří páteřní, L2 a L3 přepínače, směrovače, routery a přístupové body (access pointy).

2.6 Koncová zařízení

Koncová zařízení tvoří hardwarové, WIFI (bezdrátové), softwarové a analogové telefonní přístroje.

2.7 Závada, vada

Za závadu nebo vadu se považuje nefunkčnost servisovaných zařízení. Závada může být vyvolána vadným hardwarem, problémem v operačním systému nebo aplikací. Za závadu nelze považovat nefunkčnost způsobenou nesprávnou konfigurací komunikačních a telekomunikačních zařízení nebo způsobenou činností Objednatele nebo Uživatele. Závady jsou podle závažnosti rozděleny do kategorií priorit.

2.8 Výzva k odstranění závady

Jedná se o způsob hlášení o závadě Servisovaných zařízení, kterým informuje Objednatel Zhotovitele o vzniklé závadě v rámci komunikačních kanálů.

2.9 Servisní zásah

Servisním zásahem se rozumí úkon, resp. úkony pracovníků Zhotovitele.

2.10 Servisní technik

Servisním technikem se rozumí odborný pracovník Zhotovitele, provádějící Servisní zásah v rámci této Smlouvy.

2.11 Servisní činnosti

Servisními činnostmi jsou činnosti vedoucí k odstranění závad na servisovaných zařízeních určených touto Smlouvou a v rozsahu a podle podmínek určených v této Smlouvě.

2.12 Servisovaná zařízení



Jedná se o zařízení Objednatele, servisovaná Zhotovitelem v rámci této Smlouvy.

2.13 Aktuální konfigurace

Aktuální konfigurací se rozumí nastavení funkčních a výkonových parametrů Servisovaných zařízení před okamžikem vzniku závady.

2.14 Cisco IOS

CISCO IOS = Internetwork Operating System je operační systém používaných na směrovačích a přepínačích firmy Cisco Systems.

2.15 Odstraněná závada

Za odstraněnou závadu se považuje uvedení zařízení do funkčního stavu.

2.16 Servisní protokol

Jedná se o dokument potvrzující provedení Servisního zásahu.

2.17 Profylaxe

Profylaxí se rozumí provádění pravidelných preventivních kontrol systému a mechanické čištění hardware.

2.18 Ticket System

Komunikační prostředek Ticket system je aplikace, využitelná ze strany Objednatele pro hlášení problémů technického rázu. Nahlášení požadavku je řešeno přes webový portál uchazeče.

2.19 Bezpečnostní velín

Je místnost č. 03-03408 ve FN Motol, kde se soustředí poplachy z požárních čidel, tísňové události z panikových a nouzových tlačítek bezpečnostních systémů. Poplachy a události jsou zobrazovány a evidovány pomocí softwarové nadstavby ABI.

2.20 ABI

Softwarové grafická nadstavba bezpečnostních systémů, kde se integrují, vizualizují, evidují a archivují koncové prvky bezpečnostních systémů, poplachy a události. Pomocí ABI lze vzdáleně ovládat ústředny; jednotně spravovat uživatele a nastavovat jejich přístupová práva do bezpečnostních systémů; editovat databáze; vytvářet vzájemné vazby mezi bezpečnostními systémy.

2.21 SLA

Service Level Agreement, zkráceně SLA, je dohoda o úrovni poskytovaných služeb. Definuje kvalitu a garanci IT služeb, například maximální povolený výpadek, započetí a odstranění vady, odezvu aplikace nebo dostupnost a rychlost reakce technické podpory.

2.22 CISCO TAC

Technická odborná pomoc dostupná prostřednictvím střediska technické podpory výrobce.

2.23 CUCM aplikace

Jedná se o soubor aplikací vytvořených na míru dle potřeb objednatele. CUCM aplikace doplňují nebo rozšiřují funkce komunikačního systému CUCM.

2.24 Vjezdový, výjezdový a parkovací systém GP

Jedná se o závorový vjezdový a výjezdový systém GP4 včetně parkovacího systému určeného pro výběr poplatků s více jak 10 terminály.



3. ÚČEL SERVISNÍ SMLOUVY

- 3.1 Základním účelem, pro který se tato Smlouva uzavírá, je poskytnutí jednotlivých služeb Zhotovitelem, kdy primárním cílem Objednatele je zabezpečení provozu spolehlivé, vysoce dostupné a bezpečné síťové a komunikační infrastruktury, bezpečnostních a slaboproudých systémů a provozu Bezpečnostního velína (dále také parciální komponenty bezpečnostních a komunikačních systémů). Tohoto cíle chce Objednatel dosáhnout prostřednictvím jednotlivých služeb poskytovaných Zhotovitelem. Veškeré ve smlouvě a jejích přílohách uvedené požadavky musí být primárně vykládány tak, aby Objednatel realizací předmětu smlouvy Zhotovitelem dosáhl zde uvedeného cíle.

4. PŘEDMĚT SMLOUVY

- 4.1 Předmětem této Smlouvy je za podmínek sjednaných v této smlouvě závazek zhotovitele poskytnout objednateli řádně, včas a v souladu s komplexním bezpečnostním řešením Objednatele služby týkající se parciálních komponent bezpečnostních a komunikačních systémů.
- 4.2 Poskytování jednotlivých služeb Zhotovitelem bude rozděleno do následujících oblastí plnění:
- 4.2.1 Poskytování služeb v oblasti servisu a preventivních prohlídek:
- a) Hardwarový servis
 - b) Softwarový servis
 - c) Profylaxe
- 4.2.2 Poskytování služeb v oblasti rozvoje:
- a) Zajištění rozvoje a provozu síťové a komunikační infrastruktury
 - b) Zajištění rozvoje a provozu bezpečnostních a slaboproudých systémů
 - c) Zajištění rozvoje a provozu závorového vjezdového/výjezdového a platebního systému včetně SW vybavení
- 4.2.3 Poskytování služeb v oblasti outsourcingu operátorů a specialistů:
- a) Zajištění kompletního provozu Bezpečnostního velína
- 4.3 Zhotovitel je povinen poskytovat Plnění v souladu s platnými právními předpisy, jakož i v souladu se všemi relevantními normami obsahujícími technické specifikace a technická řešení, technické a technologické postupy nebo jiná určující kriteria k zajištění, že materiály, výrobky, postupy a služby vyhovují předmětu smlouvy a veškerým zadávacím podmínkám Veřejné zakázky.
- 4.4 Objednatel se zavazuje zaplatit Zhotoviteli za řádné splnění předmětu plnění této smlouvy cenu ve výši a lhůtách splatnosti dohodnutých touto Smlouvou.

5. PARCIÁLNÍCH KOMPONENTY BEZPEČNOSTNÍCH A KOMUNIKAČNÍCH SYSTÉMŮ

Za parciální komponenty bezpečnostních a komunikačních systémů se považuje:

- 5.1 Síťová a komunikační infrastruktura:
- a) Páteřní, L3 a L2 aktivní prvky
 - b) Hraniční routery
 - c) Cisco Unified Communications Manager
 - d) CUCM aplikace
 - e) Hlasová pošta
 - f) Systém pro záznam hovorů
 - g) Tarifikační SW
 - h) Analogové brány
 - i) IP a analogové telefony
 - j) WiFi přístupové body
 - k) WiFi IP Telefony



5.2 Bezpečnostní infrastruktura:

- a) Elektrická požární signalizace (dále tzv. EPS)
- b) Elektrická zabezpečovací signalizace (dále tzv. EZS)
- c) Elektrická kontrola vstupu (dále tzv. EKV)
- d) Kamerový systém (dále tzv. CCTV)
- e) Strukturovaná kabeláž (dále tzv. STK)
- f) Společná anténa (dále tzv. STA)
- g) Místní rozhlas (dále tzv. MR)
- h) Jednotný čas (dále tzv. JČ)
- i) Komunikační systém pacient sestra
- j) Zdroje UPS

5.3 Vjezdový a parkovací systém:

- a) Vjezdový, výjezdový a parkovací systém GPP Variant
- b) SW GP vybavení (GP Cash, GP Report, GP Resident, Card Checker, GP Config Client, GP Basic Systém)

5.4 Bezpečnostní velín:

- a) HW a SW vybavení bezpečnostního velínu
- b) SW aplikační nadstavba bezpečnostních systémů včetně datové integrace bezpečnostních a slaboproudých systémů, jejich vzájemných vazeb a vizualizace

5.5 Kompletní seznam parciálních komponentů bezpečnostních a komunikačních systémů je obsažen v Příloze č. 1 této Smlouvy (dále budou uvedené systémy včetně bezpečnostního velína souhrnně označovány jen jako „předmětné systémy“).

6. DEFINICE POSKYTOVANÝCH SLUŽEB

Zhotovitel se zavazuje poskytovat následující rozsah služeb pro výše uvedené předmětné systémy:

6.1 Hardwarový servis

- 6.1.1 Hardwarovým servisem se rozumí odstranění záruční i pozáruční závady na předmětném zařízení ve specifikovaném čase. Čas a způsob provádění servisu je specifikován v několika kategoriích servisních zásahů definovaných v čl. 7 této smlouvy.
- 6.1.2 Zhotovitel je povinen řádným způsobem uzavřít dohodu o podpoře (tzv. rozšířenou záruku) s výrobcem zařízení tak, aby v případě záruční i pozáruční závady na dodaných zařízeních, kterou není Zhotovitel schopen sám odstranit, bylo možné tuto závadu eskalovat přímo k výrobcí zařízení.
- 6.1.3 Zhotovitel povinen zajistit Objednateli přístup k dokumentaci výrobce zařízení a znalostní bázi, kterou výrobce v rámci své podpory poskytuje.
- 6.1.4 Součástí hardwarového servisu je i diagnostika závady hlášené ze strany objednatele. Diagnostiku provádí zhotovitel ve spolupráci se zástupcem objednatele.
- 6.1.5 V případě potřeby, který si vyžaduje zásah výrobce technologie, eskaluje systémový inženýr zhotovitele problém na vyšší úroveň expertních center výrobce – např. CISCO TAC.
- 6.1.6 Zhotovitel je povinen zajistit dostupnost náhradních dílů od výrobce a dostupnost vlastní podpory pro dodané řešení za podmínek specifikovaných v této smlouvě.
- 6.1.7 V rámci služby Hardwarového servisu je Zhotovitel povinen dodat v požadovaných parametrech nové zařízení na požadované místo určení (místo instalace zařízení), kde v součinnosti s technickým personálem Objednatele zajistí výměnu za vadné zařízení. Vlastní instalace zařízení bude v plné odpovědnosti Zhotovitele. Objednatel bude uchovávat poslední platnou konfiguraci a tu pro instalaci předá Zhotoviteli. Vadný díl se nahrazuje zařízením stejné nebo vyšší řady, které bezezbytku splňuje požadovanou funkčnost a výkon.



6.1.8 Veškeré náhradní zařízení, díly, materiál a činnosti účelně vynaložené k odstranění záruční i pozáruční závady jsou zahrnuty v ceně služby.

6.1.9 Způsob odstranění závady je podrobně popsán v čl. 10 této smlouvy.

6.2 Softwarový servis

6.2.1 Softwarovým servisem se rozumí správa a instalace nových verzí software a firmware. Hladké provedení instalací software a firmware, tak aby byl minimalizován dopad na provoz komunikační a bezpečnostní infrastruktury objednatele. Služba je zhotovitelem dodávána průběžně dle potřeby nutných upgrade na základě dohody s objednatelem.

6.2.2 Zhotovitel poskytne Objednateli po dobu trvání smlouvy všechny relevantní SW releases a verze SW nabízené výrobcem tak, aby dodané řešení vyhovovalo zadání Objednatele a fungovalo bez závad. Zhotovitel se zároveň zavazuje informovat Objednatele o nových SW verzích a funkcích, které mohou rozšiřovat dodané řešení způsobem, který Objednatel shledá ve shodě s potřebami dalšího rozvoje předmětného systému. Zhotovitel se dále zavazuje získat potřebné SW produkty legálním způsobem za podmínek stanovených výrobcem zařízení.

6.2.3 Součástí software servisu je i diagnostika závady hlášené ze strany objednatele. Diagnostiku provádí zhotovitel ve spolupráci se zástupcem objednatele.

6.2.4 V případě potřeby, který si vyžaduje zásah výrobce technologie, eskaluje systémový inženýr zhotovitele problém na vyšší úroveň expertních center výrobce – např. CISCO TAC.

6.2.5 Minoritní verze software i firmware a činnosti účelně vynaložené k udržování, správě a instalaci jsou zahrnuty v ceně služby.

6.3 Profylaxe

6.3.1 Preventivní údržba a kontrola předmětného zařízení a případná jeho oprava. V případě zjištění chyby je zhotovitel povinen neprodleně informovat pracovníka objednatele a po dohodě ji opravit. Profylaktická kontrola je prováděna pro každé zařízení dle odsouhlaseného harmonogramu. Četnost profylaxe vychází ze záručních podmínek výrobce a provozních řádů objednatele následovně:

6.3.2 Komunikační infrastruktura:

- a) Vnější a vnitřní vyčištění s periodou jednou za 12 měsíců.
- b) Kontrola a udržování, správa a implementace nových verzí software a firmware jednou měsíčně.
- c) Sledování logů Datových zařízení a CUCM serverů s periodou jednou týdně.
- d) Kontrola konzistentnosti databáze CUCM serverů s periodou jednou týdně.
- e) Sledování stavů, vytíženosti Datových zařízení a monitoring s periodou jednou týdně.
- f) Analýza statistických údajů CUCM serverů s periodou jednou měsíčně.

6.3.3 Bezpečnostní a slaboproudé systémy:

Zhotovitel si vyhrazuje právo provádět pravidelně následující zkoušky a revize:

6.3.3.1 Zkoušky činnosti EZS při provozu dle ČSN EN 50 131 – 1/Z obsahující následující činnosti a s periodou dvakrát ročně:

- a) zkouška funkce ústředny EZS,
- b) zkouška vnější signalizace,
- c) zkouška všech čidel,
- d) kontrola akumulátorů,
- e) výsledky zkoušky budou zapsány do provozní knihy EZS.

6.3.3.2 Revize zařízení EZS obsahující následující činnosti a s periodou jednou ročně:

- a) zkouška funkce ústředny EZS,
- b) zkouška všech čidel,
- c) revize silových částí zařízení,
- d) výsledky revize budou zapsány do provozní knihy EZS.

6.3.3.3 Revize zařízení EKV obsahující následující činnosti a s periodou jednou ročně:



- a) zkouška funkčnosti EKV,
- b) zkouška všech čtecích zařízení a zámeků,
- c) revize silových částí zařízení,
- d) výsledky revize budou zapsány do provozní knihy EKV.

6.3.3.4 Kontrola zařízení CCTV obsahující následující činnosti:

- a) Kontrola obrazu CCTV kamer s denní periodou,
- b) kontrola funkčnosti lokálních záznamových zařízení s týdenní periodou,
- c) zkouška funkčnosti kamer a nastavení objektivů,
- d) výsledky kontroly budou zapsány do provozní knihy CCTV.

6.3.3.5 Zdroje UPS

- a) Kontrola nastavení a funkčnosti zdrojů UPS s periodou jednou za 6 měsíců,
- b) test funkce v provozních režimech provoz ze sítě, provoz na by-pass, provoz na baterie (pouze se svolením zákazníka),
- c) kontrola výkonových částí,
- d) kontrola dotažení šroubových spojů,
- e) kontrola ventilačního systému,
- f) kontrola nastavení parametrů, kalibrace měřených veličin,
- g) v případě potřeby nastavení, kontrola, úprava parametrů podle Servis Bulletinu výrobce,
- h) kontrola a analýza záznamu poruchových hlášení servisním SW výrobce,
- i) up-date firmwaru,
- j) vyčištění zdroje,
- k) test akumulátorů,
- l) vypracování Výstupního protokolu UPS s doporučením k dalšímu provozu.

6.3.3.6 Vjezdový a parkovací systém GPP Variant s měsíční periodou:

- a) vyčištění všech vnějších krytů zařízení,
- b) vyčištění všech vnitřků zařízení,
- c) rozebrání, vyčištění a sestavení vzduchových filtrů a ventilátorů,
- d) vyčištění všech tiskáren parkovacích karet,
- e) vyčištění čteček parkovacích karet,
- f) měření a nastavení pracovních napětí,
- g) kontrola a nastavení funkce světelných závor,
- h) nastavení nůžek na stříhání parkovacích lístků,
- i) kontrola funkce a nastavení citlivosti indukčních smyček,
- j) funkční kontrola vyhřívání,
- k) kontrola funkčnosti celého parkovacího systému,
- l) kontrola a nastavení bonové tiskárny datové stanice,
- m) vyčištění, kontrola a datové stanice a pokladen,
- n) kontrola a nastavení pružin automatických závor,
- o) kontrola a nastavení koncových spínačů závor,
- p) kontrola funkce a pracovních napětí řídicí elektroniky závory.

6.3.4 Bezpečnostní velín

- a) Kontrola nastavení a funkčnosti HW vybavení velína s periodou jednou za měsíc.
- b) Kontrola konzistentnosti databáze ABI, ovladačů a převodníků s periodou jednou za týden.
- c) Instalace opravných patchů (minoritní update) s periodou jednou za 6 měsíců.

6.3.5 Harmonogram preventivních profylaktických kontrol bude Zhotovitelem a Objednatelem předem dohodnut. Harmonogram bude upřesněn do třiceti kalendářních dnů po podpisu Smlouvy.

6.4 Zajištění rozvoje a provozu síťové a komunikační infrastruktury

Zajištění rozvoje a provozu síťové a komunikační infrastruktury tvoří následující činnosti:

- a) Poskytování specialistů v oblasti síťové a komunikační infrastruktury, systémové infrastruktury, bezpečnosti a komunikací a datových center,
- b) průběžné úpravy a změny,



- c) zpracování projekčních výstupů,
- d) návrhem konfiguračních změn a spoluprací při jejím nasazení,
- e) vývoj a údržba uživatelských a administrátorských CUCM aplikací, dle požadavků Objednatele,
- f) poskytovat specializovaná nebo certifikovaná školení na technologii Cisco,
- g) zajištění provozu síťové a komunikační infrastruktury v požadovaných časových lhůtách.

- 6.4.1 Objednatel požaduje, aby činnosti rozvoje poskytovali výhradně specialisti realizačního týmu, kteří budou detailně obeznámeni s komplexním prostředím FN v Motole.
- 6.4.2 Činnosti rozvoje síťové a komunikační infrastruktury budou poskytovány na základě požadavků Objednatele. Činnosti rozvoje budou zařazeny do priority P4.
- 6.4.3 Zhotovitel bude poskytovat uvedené činnosti v rámci kreditu člověkohodin měsíčně určeného na rozvoj. V případě přečerpaní stanoveného kreditu bude Zhotovitel přečerpaní fakturovat. Cena bude odpovídat násobku hodinové sazby uvedené v příloze č. 3 smlouvy a počtu přečerpaných celých hodin.
- 6.4.4 Součástí podpory je v případě potřeby i eskalace problému na další úroveň expertních center výrobce, zejména v případě SW problému, např. eskalace na Cisco TAC.
- 6.4.5 Při nasazení nové konfigurace či funkcionality bude zástupce zhotovitele přítomen na pracovišti, kde k nasazení dochází a v případě chybné funkce prvku po aplikaci nové konfigurace, nebo funkcionality, bezprostředně zahájí provedení nápravy.
- 6.4.6 Objednatel požaduje v případě vady zprovoznění síťové a komunikační infrastruktury v požadovaných časových lhůtách dle čl. 7 i v situaci, kdy vadné servisované zařízení není v seznamu servisovaných zařízení uvedených v příloze č. 1.

6.5 Zajištění rozvoje a provozu bezpečnostních a slaboproudých systémů

Zajištění rozvoje a provozu bezpečnostních a slaboproudých systémů tvoří následující činnosti:

- a) Poskytování specialistů v oblasti EPS, EZS, EKV, CCTV, STA, JČ, SK, ER, KNX a SW pro grafickou nadstavbu a integraci bezpečnostních systémů
- b) průběžné úpravy a změny,
- c) zpracování projekčních výstupů,
- d) návrhem konfiguračních změn a spoluprací při jejím nasazení,
- e) zajištění provozu síťové a komunikační infrastruktury v požadovaných časových lhůtách.

- 6.5.1 Objednatel požaduje, aby činnosti rozvoje poskytovali výhradně specialisti realizačního týmu, kteří budou detailně obeznámeni s komplexním prostředím FN Motol.
- 6.5.2 Činnosti rozvoje síťové a komunikační infrastruktury budou poskytovány na základě požadavků Objednatele. Činnosti rozvoje budou zařazeny do priority P4.
- 6.5.3 Zhotovitel bude poskytovat uvedené činnosti v rámci kreditu člověkohodin určeného na rozvoj. V případě přečerpaní stanoveného kreditu bude Zhotovitel přečerpaní fakturovat. Cena bude odpovídat násobku hodinové sazby uvedené v příloze č. 3 smlouvy a počtu přečerpaných celých hodin.
- 6.5.4 Součástí podpory je v případě potřeby i eskalace problému na další úroveň expertních center výrobce, zejména v případě SW problému.
- 6.5.5 Objednatel požaduje v případě vady zprovoznění bezpečnostních a slaboproudých systémů v požadovaných časových lhůtách dle čl. 7 i v situaci, kdy vadné servisované zařízení není v seznamu servisovaných zařízení uvedených v příloze č. 1.

6.6 Zajištění rozvoje a provozu závorového vjezdového/výjezdového a platebního systému včetně SW vybavení

Zajištění rozvoje a provozu závorového vjezdového/výjezdového a platebního systému včetně SW tvoří následující činnosti:

- a) Poskytování specialistů v oblasti vjezdových/výjezdových a parkovacích systémů
- b) průběžné úpravy a změny,



- c) zpracování projekčních výstupů,
- d) zakázková úprava/nastavení GP SW vybavení (GP Cash, GP Report, GP Resident, Card Checker, GP Config Client, GP Basic Systém), na základě požadavků Objednatele,
- e) návrhem konfiguračních změn a spoluprací při jejím nasazení,
- f) zajištění provozu vjezdového/výjezdového, parkovacího a platebního systému v požadovaných časových lhůtách.

- 6.6.1 Objednatel požaduje, aby činnosti rozvoje poskytovali výhradně specialisti realizačního týmu, kteří budou detailně obeznámeni s komplexním prostředím FN Motol.
- 6.6.2 Činnosti rozvoje vjezdového/výjezdového, parkovacího a platebního systému budou poskytovány na základě požadavků Objednatele. Činnosti rozvoje budou zařazeny do priority P4.
- 6.6.3 Zhotovitel bude poskytovat uvedené činnosti v rámci kreditu člověkohodin určeného na rozvoj. V případě přečerpání stanoveného kreditu bude Zhotovitel přečerpání fakturovat. Cena bude odpovídat násobku hodinové sazby uvedené v příloze č. 3 smlouvy a počtu přečerpaných celých hodin.
- 6.6.4 Součástí podpory je v případě potřeby i eskalace problému na další úroveň expertních center výrobce, zejména v případě SW problému.
- 6.6.5 Objednatel požaduje v případě vady zprovoznění vjezdového/výjezdového, parkovacího a platebního systému v požadovaných časových lhůtách dle čl. 7 i v situaci, kdy vadné servisované zařízení není v seznamu servisovaných zařízení uvedených v příloze č. 1.

6.7 Zajištění kompletního provozu Bezpečnostního velína

Zhotovitel se zavazuje poskytnout outsourcing operátorů, techniků a programátora v místě bezpečnostního velínu ve FN Motol. Požaduje se:

- a) Současná přítomnost **minimálně dvou** outsourcovaných operátorů 7 dní v týdnu, 356 dní v roce v časovém rozmezí od 7:00 do 19:00.
- b) Současná přítomnost **minimálně dvou** technicko-servisních pracovníků pro diagnostiku, servisní zásahy a profylaxi Po-Pá, v časovém rozmezí od 7:00 do 19:00.
- c) Přítomnost **minimálně jednoho** programátora Po-Pá, v časovém rozmezí od 8:00 do 17:00.

6.7.1 Činnosti operátorů:

- a) Zajištění rozvoje a provozu integrovaných komponent bezpečnostních systémů (EKV, EPS, EZS a CCTV) v jednotné SW nadstavbě ABI, v souladu s bezpečnostním řešením FN Motol, včetně jejich vizualizace,
- b) Zajištění rozvoje a provozu KNX systémů (osvětlení) a jejich integrace do SW nadstavby ABI, v souladu s provozem FN Motol, včetně jejich vizualizace,
- c) Centrální správa bezpečnostních systémů = definice, přidání, mazání, nastavení přístupů a oprávnění, vytváření skupin uživatelů.
- d) Centrální správa vjezdového a výjezdového systému = definice, přidání, mazání, nastavení přístupů a oprávnění, vytváření skupin uživatelů.
- e) Ovládání zabezpečovacích a řídicích systémů – zapínání a vypínání zabezpečovacích systémů a zón.
- f) Dohled a monitorování a bezpečnostních systémů – požární čidla, paniková a nouzová tlačítka.
- g) Kontrola a nastavení oprávněnosti pro prioritní přivolávání výtahů.
- h) Operativní řešení krizových stavů – lokalizace a zobrazení aktivovaných detektorů.
- i) Reporty, protokoly a filtry z dat bezpečnostních systémů.
- j) Kontrola funkčnosti koncových prvků a CCTV kamer v grafické nadstavbě ABI s periodou jednou denně.
- k) Evidence deníku událostí.

- 6.7.2 Hlášení poplachů z požárních čidel, tísňových událostí z panikových a nouzových tlačítek bezpečnostních systémů bude probíhat dle předpisu, vydaného objednatel.



7. KATEGORIE SERVISNÍCH ZÁSAHŮ A ČASOVÉ LHŮTY

7.1 Časové lhůty pro poskytování služeb hardwarového servisu, softwarového servisu, profylaxe a technologické podpory jsou rozděleny do čtyř kategorií – Servisní zásahy priority 1, 2, 3 a 4 (dále označované jako P1, P2, P3 a P4).

7.2 Servisní zásah – Priorita 1 (P1)

Servisní zásah priority 1 nastává v situaci, kdy jsou funkce předmětných systémů zcela nefunkční, nebo dojde k jedné z následujících událostí:

- 7.2.1 Cisco CallManager - Souběžné selhání obou serverů v clusteru určených pro registraci telefonů (subscribers) nebo selhání primárního databázového serveru (publisher). Celý CallManager cluster je nefunkční. Nefunkčnost více než 25% telefonů (IP, analogových telefonů nebo jiných terminálů). Nefunkčnost jednoho celého pracoviště/oddělení Objednatele zaregistrovaného do clusteru. Nelze uskutečnit příchozí/odchozí hovory do VTS. CISCO CallManager nelze konfigurovat.
- 7.2.2 Páteční switche C65xx nebo Hraniční směrovače jsou zcela nefunkční. Činnost hraničních směrovačů je významně omezena natolik, že nelze realizovat telefonní hovory do VTS. Přenášená hlasová komunikace je zcela nesrozumitelná.
- 7.2.3 WiFi - Systém WiFi je zcela nefunkční nebo je jeho funkčnost významně omezena. Více než 25% koncových WiFi stanic není zaregistrováno.
- 7.2.4 CUCM prostředí a aplikace – Aplikace jsou zcela nefunkční, neuplatnil se záložní systém CUCM prostředí.
- 7.2.5 V těchto případech je SLA (service level agreement) následující:
 - a) Dostupnost služby: 24x7x365 (od 00:00 do 24:00)
 - b) Časový limit reakce: 15 minut
 - c) Časový limit vyřešení: 6 hodin

7.3 Servisní zásah – Priorita 2 (P2).

Servisní zásah priority 2 nastává v situaci, kdy jsou funkce předmětných systémů významně omezeny nebo se uplatňují záložní mechanismy:

- 7.3.1 Cisco CallManager - Komunikační systém CISCO Unified Communications je funkční pouze částečně. Některé hovory vypadávají nebo je jejich kvalita nedostatečná. Jeden ze subscriber serverů je nefunkční, CallManager cluster funguje v záložním režimu. Nefunkčnost méně než 25% telefonů (IP, analogových telefonů nebo jiných terminálů).
- 7.3.2 Hraniční směrovače jsou částečně nefunkční, některý z modulů E1 pro spojení do VTS je nefunkční, kvalita hlasové komunikace do VTS je významně snížena.
- 7.3.3 Páteční switch je nefunkční, datový provoz prochází přes záložní trasy.
- 7.3.4 WiFi - Systém WiFi je částečně nefunkční, zařízení funguje v záložním módu. Méně než 25% koncových WiFi stanic není zaregistrováno.
- 7.3.5 Tarifikační Tardat - tarifikační systém je zcela nefunkční, neprobíhá vyúčtování uskutečněných hovorů.
- 7.3.6 CUCM prostředí a aplikace – Aplikace jsou zcela nefunkční, uplatnil se záložní systém CUCM prostředí.
- 7.3.7 Aplikace pro spojovatelky - Aplikace pro spojovatelky je zcela nefunkční, nelze vyhledávat kontakty.
- 7.3.8 Elektronický zámek - aplikace "Elektronický zámek" zcela nefunguje, nelze odemýkat a zamykat telefony.
- 7.3.9 V těchto případech je SLA (service level agreement) následující:
 - a) Dostupnost služby: 24x7x365 (od 00:00 do 24:00)
 - b) Časový limit reakce: 15 minut

- c) Časový limit vyřešení: 48 hodin

7.4 Servisní zásah – Priorita 3 (P3).

Servisní zásah priority 3 nastává v situaci, kdy jsou předmětných systémů omezeny jen v malé míře, případně se jedná o zhoršení uživatelského komfortu. Jedná se o veškeré problémy nespecifikované v čl. 15.1 a čl. 15.2 této Smlouvy, tj. například zhoršená kvalita audio/video/datového přenosu:

- 7.4.1 Výpadek či omezení funkčnosti jednotlivých LAN portů a terminálů (IP, analogových telefonů nebo jiných terminálů).
- 7.4.2 Hlasová pošta - systém hlasové pošty je zcela nefunkční, nelze ukládat zprávy do systému Cisco Unity.
- 7.4.3 V těchto případech je SLA (service level agreement) následující:
- a) Dostupnost služby: 8x5 (od 08:00 do 17:00)
 - b) Časový limit reakce: následující pracovní den
 - c) Časový limit vyřešení: 5 pracovních dní

7.5 Servisní zásah – Priorita 4 (P4).

Servisní zásah priority 4 spočívající v úpravě konfigurace podle požadavků Objednatele, související konzultace, provedení profylaxe, nahrávání softwarových patchů a firmwarů, udržování, správa a implementace nových verzí software a další činnosti, které nejsou vyvolané poruchou ale potřebami objednatelů.

- 7.5.1 Poskytnutí podpory a konzultací bude vždy zařazeno do priority P4 a budou poskytovány v pracovní dny v době od 8:00 do 17:00.
- 7.5.2 V těchto případech je SLA (service level agreement) následující:
- a) Dostupnost služby: 8x5 (od 08:00 do 17:00)
 - b) Časový limit reakce: následující pracovní den
 - c) Časový limit vyřešení: není definován (služba typu Best Effort)

8. ČASOVÉ LHŮTY

- 8.1 Časové lhůty jednotlivých kategorií servisních zásahů jsou uvedeny v následující tabulce:

Kategorie závady	Časový limit reakce	Časový limit vyřešení
Priorita 1	15 minut	6 hodin
Priorita 2	15 minut	48 hodin
Priorita 3	Následující pracovní den	5 pracovních dní
Priorita 4	Následující pracovní den	není

- 8.2 Počátek Servisního zásahu pro kategorie P1 a P2 je počítán od doby přijetí Výzvy přes Ticket systém objednatelů s podmínkou předchozího telefonického nahlášení.
- 8.3 Počátek servisního zásahu pro kategorie P3 a P4 je počítán od doby otevření ticketu. Pokud je nahlášení provedeno mimo pracovní dobu (tedy v pracovní dny od 17:00 do 8:00) považuje se za přijatý následující pracovní den.
- 8.4 Časovým limitem reakce se rozumí doba od počátku servisního zásahu do okamžiku, kdy odborný pracovník Zhotovitele zahájí kroky vedoucí k vyřešení Závady. O této skutečnosti informuje Objednatele telefonicky nebo emailem.
- 8.5 Časovým limitem vyřešení se rozumí doba od počátku Servisního zásahu do okamžiku, kdy je Závada odstraněna anebo je její závažnost snížena do té míry, že jí lze odůvodněně převést na Závadu nižší priority. Takový případ se řídí časovými parametry výsledné nižší priority.



- 8.6 U servisních zásahů priority 4 je prováděna evidence času stráveného jejich řešením, a to každých započatých 15 minut poskytování této služby.
- 8.7 Zhotovitel ani Objednatel neručí za neplnění nebo zpožděné plnění svých povinností, dojde-li k nim působením vyšší moci, či jinou mimořádnou nepředvídatelnou a nepřekonatelnou překážkou vzniklou nezávisle na jejich vůli, která jim dočasně nebo trvale zabránila ve splnění jejich povinností, např. živelná pohroma, průmyslová katastrofa apod.

9. POSTUP PRO VYŽÁDÁNÍ SERVISNÍHO ZÁSAHU

- 9.1** Servisní činnost poskytuje zhotovitel vždy na výzvu objednatele. Způsoby hlášení Výzvy Objednatele se liší dle priority konkrétního případu (viz níže):
- a) Servisní zásah Priorita 1 (P1) – hlášení případu telefonicky a ticket systém
 - b) Servisní zásah Priorita 2 (P2) – hlášení případu telefonicky a ticket systém
 - c) Servisní zásah Priorita 3 (P3) – hlášení případu přes ticket systém
 - d) Servisní zásah Priorita 4 (P4) – hlášení případu přes ticket systém
- 9.2** Vyžádání Servisního zásahu může provést pouze oprávněný pracovník Objednatele, který je uveden v seznamu těchto osob v Příloze č. 4.
- 9.3 Hlášení případu přes ticket system**
- 9.3.1** Servisní zásahy nahlašují oprávnění pracovníci Objednatele prostřednictvím otevření technického případu v Ticket systému zhotovitele.
- 9.3.2** Přístup do Ticket Systému je přes webový portál Zhotovitele. Oprávněné osoby Objednatele disponují přístupovými jmény a hesly.
- 9.3.3** Vyplněním vstupního elektronického formuláře se vygeneruje Ticket technického případu a čeká v systému na převzetí konkrétním řešitelem Zhotovitele.
- 9.4 Hlášení případu telefonicky**
- 9.4.1** Toto hlášení se provádí telefonicky 24 hodin denně v pracovních dnech i ve svátcích na telefonním čísle 786 000 000.
- 9.4.2** Oprávněný pracovník Objednatele je povinen se prokázat Zhotoviteli identifikačním číslem této Smlouvy, sériovým číslem vadného zařízení, kontaktním jménem, telefonním číslem, popisem hlášené poruchy a její priority.
- 9.4.3** Telefonickou Výzvu k provedení Servisního zásahu je Objednatel povinen autorizovat do 30 minut od jejího telefonického ohlášení v Ticket systému zhotovitele.

10. ZPŮSOB ODSTRANĚNÍ ZÁVADY

- 10.1 Servisní zásahy priority 1 až 3.**
- 10.1.1 Zhotovitel určuje a plně zodpovídá za stanovení způsobu odstranění závady, za stanovení posloupnosti jednotlivých činností a za stanovení doby, kdy tyto činnosti budou prováděny. K tomu je Objednatel povinen poskytnout potřebnou součinnost.
- 10.1.2 V případě, kdy Objednatel nezabezpečí Zhotovitelem požadovanou součinnost, je povinen uhradit Zhotoviteli zvýšené náklady spojené s odstraněním Závady a Zhotovitel není vázán shora uvedenými lhůtami k odstranění Závady.
- 10.2 Servisní zásahy priority 4.**
- 10.2.1 U servisních zásahů priority 4 je prováděna evidence času stráveného jejich řešením, a to každou započatou 1 hodinu poskytování této služby.
- 10.2.2 Doba strávená cestou z místa sídla zhotovitele do cílové lokality a zpět se započítává do doby řešení servisního zásahu.

11. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 11.1 Cena za poskytování Plnění dle Smlouvy je stanovena dohodou Smluvních stran na základě nabídky Zhotovitele. V těchto cenách jsou zahrnuty veškeré činnosti, náhradní zařízení, díly a materiál, který je Zhotovitel u Plnění dle Smlouvy povinen dodat, poskytnout či provést.
- 11.2 Zhotovitel nese veškeré náklady nutně nebo účelně vynaložené při plnění závazků ze Smlouvy (např. správní a místní poplatky, vedlejší náklady, náklady spojené s dopravou do místa plnění, včetně nákladů souvisejících s provedením všech zkoušek a testů prokazujících dodržení předepsané kvality a parametrů předmětu plnění dle Smlouvy apod.).
- 11.3 Veškeré ceny jsou cenami nejvýše přípustnými a jsou platné a konstantní po celou dobu účinnosti Smlouvy, nebude-li v konkrétním případě dohodnuta cena nižší. Cenu plnění je možné měnit pouze v případě změny výše sazby DPH v důsledku změny právních předpisů. V případě změny sazby DPH je Zhotovitel povinen k ceně bez DPH účtovat DPH v platné výši. Smluvní strany se dohodly, že v případě změny ceny v důsledku změny sazby DPH není nutno uzavírat dodatek.



11.4 Cenová kalkulace:

Název služby	Krátký popis služby	Měrná jednotka	Cena za jednotku (bez DPH)	Měsíční paušál (cena bez DPH)
Hardwarový servis	Odstranění záruční i pozáruční závady na předmětném zařízení ve specifikovaném čase. Viz čl. 6.1	1 kpl	425 250,0 Kč	425 250,0 Kč
Softwarový servis	Správa a instalace nových verzí software a firmware ve specifikovaném čase. Viz čl. 6.2	1 kpl	75 900,0 Kč	75 900,0 Kč
Profylaxe	Preventivní údržba a kontrola předmětného zařízení a případná jeho oprava dle harmonogramu. Viz čl. 6.3	1 kpl	110 500,0 Kč	110 500,0 Kč
Zajištění rozvoje a provozu síťové a komunikační infrastruktury	Zajištění rozvoje formou poskytování specialistů, průběžnými úpravami a změnami, zpracováním projekčních výstupů, návrhem konfiguračních změn a to v oblasti síťové a komunikační infrastruktury, systémové infrastruktury, bezpečnosti a komunikací a datových center. Zajištění provozu síťové a komunikační infrastruktury v požadovaných časových lhůtách. Viz čl. 6.4	150 hod	920,0 Kč	138 000,0 Kč
Zajištění provozu bezpečnostní a slaboproudých systémů	Zajištění rozvoje a provozu bezpečnostních a slaboproudých systémů formou poskytování specialistů, průběžnými úpravami a změnami, zpracováním projekčních výstupů, návrhem konfiguračních změn a to v oblasti EPS, EZS, EKV, CCTV, STA, JČ, SK, ER, KNX a SW pro grafickou nadstavbu a integraci bezpečnostních systémů. Zajištění provozu síťové a komunikační infrastruktury v požadovaných časových lhůtách. Viz čl. 6.5			
Zajištění rozvoje a provozu závorového vjezdového/výjezdového a platebního systému včetně SW	Zajištění rozvoje a provozu závorového vjezdového/výjezdového a platebního systému včetně SW formou poskytování specialistů, průběžnými úpravami a změnami, zpracováním projekčních výstupů, návrhem konfiguračních změn a to v oblasti vjezdových/výjezdových a parkovacích systémů. Zajištění provozu vjezdového/výjezdového, parkovacího a platebního systému v požadovaných časových lhůtách. Viz čl. 6.6			
Zajištění kompletního provozu Bezpečnostního velína	Outsourcing operátorů a techniků uchazeče v prostorách bezpečnostního velína ve FN v Motole. Současné přítomnosti minimálně dvou outsourcovaných operátorů 7 dní v týdnu, 356 dní v roce v časovém rozmezí od 7:00 do 19:00. Současná přítomnost minimálně dvou techniko-servisních pracovníků pro diagnostiku, servisní zásahy a profylaxi Po-Pá, v časovém rozmezí od 7:00 do 19:00. Přítomnost technika/programátora specialisty Po-Pá, v časovém rozmezí od 8:00 do 17:00. Viz čl. 6.7	1 kpl	483 150,0 Kč	483 150,0 Kč
Celková nabídková cena za měsíc (bez DPH)				1 232 800,0 Kč
Celková nabídková cena za 48 měsíc (bez DPH)				59 174 400,0 Kč
Celkem DPH za 48 měsíců (21%)				12 426 624,0 Kč
Celková nabídková cena za 48 měsíc (s DPH)				71 601 024,0 Kč



12. PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 12.1 Faktury budou vystavovány měsíčně k poslednímu dni v příslušném měsíci. Zhotovitel vystaví fakturu - daňový doklad v souladu s příslušnými právními předpisy. První Servisní období začíná dnem účinnosti Smlouvy.
- 12.2 Každá faktura či dobropis musí mít náležitosti daňového dokladu. Ke každému zdanitelnému plnění bude vystaven daňový doklad. Doba splatnosti faktury i dobropisu je 60 kalendářních dnů od jejího doručení. K cenám určeným podle této Smlouvy bude dopočtena DPH podle platné právní úpravy.
- 12.3 Nedílnou součástí daňového dokladu bude příslušný akceptační protokol podepsaný oprávněnými zástupci obou smluvních stran. Akceptační protokol bude obsahovat seznam zařízení v jednotlivých kategoriích s uvedenými počty opravených či nahrazených zařízení a umístění, kde k danému servisnímu zásahu došlo, dále výčet provedených prací včetně detailních informací o provedených změnách.

13. PRÁVA A POVINNOSTI OBJEDNATELE

- 13.1 Objednatel se zavazuje poskytnout Zhotoviteli vzdálený přístup na aktivní prvky, které jsou předmětem této smlouvy, a to v režimu 24x7x365.
- 13.2 Zálohy konfigurací a aplikací. Objednatel zajistí, že jsou Zhotoviteli předem předány aktuální zálohy konfigurací servisovaných zařízení a aplikací specifikovaných v Příloze č. 1 této smlouvy. Jmenovitě se jedná o:
- a) zálohy konfigurace/souborů Cisco IOS zařízení (ve formátu .cnf),
 - b) zálohy konfigurace a databází CUCM a Unity systému (ve formátu .tar),
 - c) zálohy operačních systémů (formou poslední funkční image OS),
 - d) záloha aplikací CUCM systému,
 - e) záloha aplikace Tardat (celý adresář),
 - f) záloha aplikace Redat (celý adresář),
 - g) záloha vjezdového a výjezdového systému GPP Variant
- 13.3 V případě, kdy Zhotovitel nemá předem k dispozici aktuální zálohy konfigurací servisovaných zařízení a aplikací, není Zhotovitel v prodlení s dodržením smluvního termínu odstranění závady dle čl. 7. Smluvní termín odstranění závady se v takovém případě prodlužuje o dobu v délce počítané od obdržení Výzvy Zhotovitelem, resp. od otevření ticketu Zhotovitelem, není-li Výzva činěna, do okamžiku, kdy Zhotovitel obdrží od Objednatele aktuální konfiguraci či zálohu dat servisovaného zařízení.
- 13.4 V případě, že Objednatel potřebuje provádět libovolné změny v zapojení zařízení, které jsou předmětem této smlouvy, je povinen o této skutečnosti před jejím započatím informovat Zhotovitele. Objednatel smí provádět pouze předem Zhotovitelem povolené úpravy a o těchto změnách Zhotovitele informovat. Změny podléhající pouze ohlášení smí provádět pouze osoby prověřené a vyškolené. Seznam osob schválených Zhotovitelem i Objednatelem je uveden v Příloze č. 4.
- 13.5 Objednatel se zavazuje poskytnout Zhotoviteli nezbytnou součinnost a veškeré potřebné informace, které mohou pomoci při odstraňování poruch, které jsou Objednateli známy nebo o které Zhotovitel požádá. Informace můžou vyžádat jen pracovníci Zhotovitele uvedeni v příloze č. 4 této Smlouvy.
- 13.6 Objednatel zajistí bezodkladný vjezd i výjezd pohotovostních vozidel Zhotovitele do areálu Objednatele, případně Uživatele Datové sítě a bezodkladný a dostatečný přístup k Servisovaným zařízením.
- 13.7 Zhotovitel není v prodlení s poskytnutím Servisní činnosti po dobu, kdy Objednatel neposkytuje Zhotoviteli součinnost, resp. neplní povinnosti.



- 13.8 Objednatel má právo kdykoli prověřit kvalitu poskytovaných servisních služeb a služeb technické podpory formou auditu u uchazeče. Zjistí-li, že Zhotovitel realizuje povinnosti vyplývající ze Servisní smlouvy v rozporu s povinnostmi stanovenými obecně závaznými právními předpisy nebo smlouvou, je oprávněn požadovat, aby Zhotovitel bezplatně a bezodkladně odstranil vady vzniklé z této činnosti a činnost prováděl řádným způsobem. Objednatel má právo kdykoli prověřit:
- a) Zhotovitelem u výrobce zakoupené HW a SW maintenance na všechna servisovaná zařízení komunikační infrastruktury,
 - b) existenci vlastního servisního skladu na území ČR s fyzickou dostupností servisních zařízení ve stejné nebo vyšší řadě vůči servisované bázi zařízení komunikační infrastruktury zadavatele,
 - c) prověření platnosti uvedených firemních a osobnostních Cisco certifikací poskytovatele na území ČR.
- 13.9 Objednatel má právo spolupracovat při provádění dohledu nad stavem plnění dle smlouvy s vybranou, nezávislou, odborně erudovanou třetí osobou pro zajištění odborné garance projektu na straně Objednatele. Zhotovitel je povinen plně respektovat postavení takové třetí osoby, spolupracovat s ní a poskytnout jí maximální součinnost dle pokynů Objednatele.
- 13.10 Objednatel se zavazuje seznámit se s provozními a záručními podmínkami všech Servisovaných zařízení a dodržovat je. Objednatel se dále zavazuje zajistit pro provoz Servisovaných zařízení řádné provozní podmínky podle originální technické dokumentace, zejména pracovní teplotu, bezprašnost, relativní vlhkost, kvalitu napájecí elektrické sítě a zajistit řádnou údržbu. Objednatel se rovněž zavazuje informovat včas Zhotovitele o příznacích, které by mohly signalizovat budoucí závadu.
- 13.11 Objednatel má povinnost vést podrobnou evidenci výrobních čísel (výrobní číslo vadného/reklamovaného HW, nového dílu, softwarových komponent apod.), především s ohledem na výměny HW a Softwarových komponent v rámci plnění Smlouvy.

14. PRÁVA A POVINNOSTI ZHOTOVITELE

- 14.1 Zhotovitel je povinen být po celou dobu plnění předmětu této smlouvy pojištěn proti odpovědnosti za škodu způsobenou Zhotovitelem třetí osobě, s limitem pojistného plnění alespoň 50 000 000,- Kč, přičemž spoluúčast nesmí být vyšší než 1% z limitu pojistného plnění. Doklady o pojištění je povinen Zhotovitel na požádání předložit Objednateli.
- 14.2 Zhotovitel se zavazuje zajistit řádnou dostupnost spojení pro vyžadování Servisních zásahů.
- 14.3 Zhotovitel je povinen pravidelně jednou za půl roku předložit Objednateli výrobcem potvrzený seznam zhotovitelem zakoupené HW a SW maintenance na servisovaná zařízení komunikační infrastruktury uvedená v příloze č. 1 této smlouvy. Vzor potvrzení výrobce o zakoupení HW a SW maintenance je přílohou č. 5 této smlouvy.

15. PROVÁDĚNÍ DÍLA

- 15.1 Zhotovitel je povinen postupovat při plnění předmětu Servisní smlouvy s odbornou péčí, dodržovat příslušné technické normy, obecně závazné právní předpisy a závazné podmínky stanovené objednatel. Dle nejlepších znalostí a schopností, sledovat a chránit oprávněné zájmy Objednatele a postupovat v souladu s jeho pokyny a interními předpisy souvisejícími s předmětem plnění Servisní smlouvy, které Objednatel Zhotoviteli poskytne, nebo s pokyny jím pověřených osob.
- 15.2 Zhotovitel je povinen provádět svoje činnosti tak, aby nebyl v nadbytečném rozsahu omezen provoz pracovišť Objednatele.
- 15.3 Zhotovitel je povinen na žádost Objednatele spolupracovat či poskytnout maximální možnou součinnost případným dalším Zhotovitelům Objednatele.



- 15.4 Zhotovitel je povinen seznámit se rovněž s bezpečnostními pravidly na pracovištích Objednatele a dodržovat je, včetně jejich případných změn, s tím, že Zhotovitel rovněž zajistí, aby všechny osoby, které se na jeho straně podílí na plnění předmětu Servisní smlouvy a které budou přítomny v prostorách Objednatele, dodržovaly všechny bezpečnostní a provozní předpisy tak, jak s nimi byly seznámeny Objednatelem před zahájením pravidelné přítomnosti na pracovištích Objednatele, např. PO, BOZP, závazek mlčenlivosti apod.).
- 15.5 Zhotovitel se zavazuje informovat bezodkladně Objednatele o jakýchkoliv zjištěných překážkách plnění, byť by za ně Zhotovitel neodpovídal, o vznesených požadavcích orgánů státního dozoru a o uplatněných nárocích třetích osob, které by mohly plnění Servisní smlouvy ovlivnit.
- 15.6 Zhotovitel je povinen informovat Objednatele na jeho žádost o průběhu plnění předmětu Servisní smlouvy a akceptovat jeho doplňující pokyny a připomínky k plnění předmětu Servisní smlouvy.
- 15.7 Pokud činností Zhotovitele dojde ke způsobení újmy objednateli nebo třetím osobám z titulu opomenutí, nedbalosti nebo neplněním podmínek vyplývajících ze zákona, technických nebo jiných norem nebo vyplývajících z uzavřené smlouvy, je zhotovitel povinen bez zbytečného odkladu tuto újmu odstranit a není-li to možné, tak finančně uhradit, ledaže je této povinnosti zproštěn ustanoveními občanského zákoníku. Veškeré náklady s tím spojené nese Zhotovitel. Zhotovitel odpovídá v rozsahu a za podmínek stanovených občanským zákoníkem i za újmu způsobenou činností těch, kteří pro něj dodávky, služby nebo práce provádějí.
- 15.8 Zhotovitel se zavazuje provést pro Objednatele dílo předně s využitím vlastních kapacit, zároveň je oprávněn zajistit provádění částí díla třetími, k tomu odborně způsobilými, osobami (subdodavateli), není však oprávněn zadat takovýmto třetím osobám provedení díla jako celku. Seznam subdodavatelů v členění dle čl. 7.5.2. Požadavek zadavatele na seznam subdodavatelů ZADÁVACÍ DOKUMENTACE uvedl Zhotovitel ve své NABÍDCE a tento tvoří přílohu č. 6 této smlouvy. Jakákoli změna jednotlivých subdodavatelů podléhá předchozímu písemnému schválení Objednatele, přičemž při změně subdodavatele, jehož prostřednictvím Zhotovitel prokazoval splnění kvalifikace v zadávacím řízení k Veřejné zakázce, musí ke dni změny nový subdodavatel splňovat ty kvalifikační předpoklady, které splňoval nahrazovaný subdodavatel. Subdodavatelé se budou podílet na provedení díla výhradně v rozsahu určeném smlouvou uzavřenou mezi Zhotovitelem a konkrétním subdodavatelem.
- 15.8.1 V případě, kdy Zhotovitel zadá realizaci části díla subdodavatelům, odpovídá i nadále za splnění příslušných povinností a podmínek tak, jako by celé dílo realizoval sám. Zadání provedení části plnění dle Servisní smlouvy, subdodavateli Zhotovitelem nezbavuje Zhotovitele jeho výlučné odpovědnosti za řádné provedení takového plnění vůči Objednateli. Z toho důvodu je seznámí se všemi podmínkami provádění prací, jakož i s věcným a časovým harmonogramem prací, vše jak vyplývá z této smlouvy. Zhotovitel vytvoří stabilní tým osob odpovědných za provádění a řízení prací vlastních i subdodavatelů a je oprávněn změnit tyto odpovědné osoby pouze ze závažných důvodů a s předchozím písemným souhlasem Objednatele.
- 15.8.2 Zhotovitel se zavazuje veškeré práce subdodavatelů řádně koordinovat.
- 15.8.3 Zhotovitel je povinen si v dostatečném předstihu předtím, než zadá jakékoliv práce či dodávky dle subdodavatelského seznamu konkrétnímu subdodavateli, vyžádat písemný souhlas Objednatele s každým takovým subdodavatelem, přičemž Objednatel udělení souhlasu bezdůvodně neodepře. Předchozí písemný souhlas Objednatele je nutný i v případě změny v osobě již schváleného subdodavatele.
- 15.8.4 Objednatel má právo účastnit se výběru subdodavatelů u těch prací a dodávek, u kterých si takové právo předem písemně vyhradí. V případě, že Zhotovitel má v úmyslu změnit subdodavatele, jehož prostřednictvím prokazoval splnění kvalifikačních předpokladů v zadávacím řízení, na jehož základě uzavřel smlouvy s Objednatelem, musí nově vybíraný subdodavatel splňovat předmětné kvalifikační předpoklady nahrazovaného subdodavatele dle kvalifikační dokumentace v zadávacím řízení. V tomto případě se Objednatel vždy účastní výběru nového subdodavatele.



16. REALIZAČNÍ TÝM A ODPOVĚDNÉ OSOBY

- 16.1 Zhotovitel se zavazuje zajistit kontinuitu realizačního týmu v průběhu plnění této smlouvy a zejména určit odpovědné osoby. Bude-li ze závažných důvodů vyniklých na straně Zhotovitele nutné nahradit kteréhokoli člena realizačního týmu, bude po předchozím projednání s Objednatelům nahrazen novým členem týmu s odpovídající nebo vyšší odbornou a profesní kvalifikací, a to do dvou týdnů od oznámení důvodů pro nahrazení Objednatelům.
- 16.2 Zhotovitel určí k plnění předmětu smlouvy realizační tým. Jmenné složení realizačního týmu je uvedeno v příloze č. 4 smlouvy (dále jen „Realizační tým“). Zhotovitel se zavazuje zachovávat po celou dobu plnění předmětu smlouvy profesionální složení Realizačního týmu v souladu s požadavky stanovenými ve smlouvě.
- 16.3 Zhotovitel se zavazuje zabezpečovat plnění předmětu smlouvy, prostřednictvím osob, kterými prokázal v rámci zadávacího řízení na Veřejnou zakázku splnění kvalifikačních požadavků (technické kvalifikační předpoklady). V případě změny těchto osob (členů Realizačního týmu) je Zhotovitel povinen vyžádat si písemný souhlas Objednatelům, tento souhlas je oprávněna vydat odpovědná osoba ve věcech smluvních za Objednatelům. Nová osoba Zhotovitelům musí splňovat příslušné požadavky na kvalifikaci stanovené v Zadávací dokumentaci, což je Zhotovitel povinen Objednatelům doložit odpovídajícími dokumenty.
- 16.4 Objednatel si vyhrazuje právo na odmítnutí nebo akceptaci významných změn ve složení Realizačního týmu v době plnění předmětu smlouvy. Současně si Objednatel vyhrazuje právo požádat o výměnu člena Realizačního týmu pro opakovanou nespokojenost s kvalitou jím odváděné práce nebo pro nedostatečnou komunikaci s Objednatelům.
- 16.5 Každá ze Smluvních stran dále jmenuje odpovědné osoby, které budou vystupovat jako zástupci Smluvních stran. Odpovědné osoby zastupují Smluvní stranu ve smluvních a technických záležitostech souvisejících s plněním předmětu smlouvy, zejména podávají a přijímají informace o průběhu plnění smlouvy.
- 16.6 Odpovědné osoby budou oprávněny činit rozhodnutí závazná pro Smluvní strany v rámci své pravomoci. Odpovědné osoby, nejsou-li statutárními orgány, však nejsou oprávněny provádět změny ani zrušení smlouvy s výjimkou oprávnění výslovně ve smlouvě definovaných, nebude-li jim udělena speciální plná moc.
- 16.7 Odpovědnými osobami za Objednatelům jsou:
- a) ve věcech smluvních:
 - b) ve věcech technických:
- 16.8 Odpovědnými osobami za Zhotovitelům jsou:
- a) ve věcech smluvních:
 - b) ve věcech technických:
- 16.9 Každá ze Smluvních stran má právo změnit jí jmenované odpovědné osoby, musí však o každé změně vyrozumět písemně druhou Smluvní stranu. Změna odpovědných osob je vůči druhé Smluvní straně účinná okamžikem, kdy o ní byla písemně vyrozuměna.

17. OCHRANA INFORMACÍ

- 17.1 Smluvní strany jsou povinny zajistit utajení získaných důvěrných informací způsobem obvyklým pro utajování takových informací, není-li výslovně sjednáno jinak. Tato povinnost platí bez ohledu na ukončení účinnosti této Smlouvy. Strany mají právo požadovat navzájem doložení dostatečnosti utajení důvěrných informací. Strany jsou povinny zajistit utajení důvěrných informací i u svých zaměstnanců, zástupců, jakož i jiných spolupracujících třetích stran, pokud jim takové informace byly poskytnuty.

19. DOBA PLATNOSTI SMLOUVY

19.1 Tato Smlouva se uzavírá na dobu určitou a to v délce 48 měsíců.

20. OSTATNÍ USTANOVENÍ

20.1 Tato Smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech a každá smluvní strana obdrží po jednom.

20.2 Tato Smlouva může být měněna dohodou smluvních stran písemnými dodatky, podepsanými oprávněnými osobami.

20.3 Právní vztahy smluvních stran neupravené touto Smlouvou se řídí ustanoveními občanského zákoníku, jakož i ustanoveními dalších obecně závazných právních předpisů.

20.4 K zúžení nebo rozšíření seznamu Servisovaného zařízení, na něž je poskytována Zhotovitelem Servisní činnost, může dojít pouze dohodou smluvních stran. Dohoda musí být písemná a bude mít formu dodatku k této Smlouvě. Dodatek určí, jak se mění seznam Servisovaných zařízení a jak se v souvislosti se zúžením nebo rozšířením seznamu Servisovaných zařízení mění cena za Servisní činnost.

20.5 Smluvní strany se zavazují, že veškeré spory vzniklé v souvislosti s touto smlouvou budou řešit smírně, přátelskou dohodou. Pokud by taková dohoda nebyla možná, budou spory řešeny příslušnými soudy ČR.

20.6 Závazky vyplývající z této smlouvy se řídí českým právem.

20.7 Zhotovitel se zavazuje poskytnout objednateli veškerou součinnost nezbytnou ke splnění ust. 147a zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách

20.8 Nevymahatelnost nebo neplatnost kteréhokoli ustanovení této Smlouvy neovlivní vymahatelnost nebo platnost této Smlouvy jako celku, vyjma těch případů, kdy takové nevymahatelné nebo neplatné ustanovení nelze vyloučit/vyčlenit z této Smlouvy, aniž by tím pozbyla platnosti. Smluvní strany se pro takový případ zavazují vynaložit v dobré víře veškeré úsilí na nahrazení takového neplatného nebo nevymahatelného ustanovení vymahatelným a platným ustanovením, jehož účel v nejvyšší možné míře odpovídá účelu původního ustanovení a cílům této Smlouvy.

20.9 Smluvní strany prohlašují, že si tuto Smlouvu před jejím podpisem přečetly, že byla ujednána podle jejich pravé a svobodné vůle, určitě, vážně a srozumitelně, nikoliv v tísní za nápadně nevýhodných podmínek.

20.10 Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami.



21. SOUČÁSTI SMLOUVY

21.1 Nedílnou součástí této Smlouvy jsou její přílohy. Seznam příloh ke Smlouvě ke dni, kdy tato Smlouva vstupuje v platnost:

- a) Příloha č. 1 – Seznam komponentů parciálních bezpečnostních a komunikačních systémů
- b) Příloha č. 2 – Vzorový dokument Servisního protokolu
- c) Příloha č. 3 – Ceník Zhotovitele
- d) Příloha č. 4 – Realizační tým zhotovitele, Seznam pracovníků objednatele
- e) Příloha č. 5 – Vzor potvrzení výrobce o zakoupení HW a SW maintenance
- f) Příloha č. 6 – Seznam subdodavatelů

V Praze dne

30. 10. 2015

V PRAZE, dne 30/10/2015