

Číslo Poskytovatele:

Číslo Objednatele:

## Servisní smlouva

uzavřená dle § 2079 a následujících zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku  
a zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek

**Na základě VZMR ev. č. VZ-7456/2019 s názvem „Dodávka telefonní ústředny na VZ Most, dodávky koncových telefonních přístrojů na jednotlivé VZ a servis telefonních ústředěn pro ZZS ÚK“**

### 1. Smluvní strany

Poskytovatel:

Název / jméno:	AmiCom Teplice s. r. o.
Sídlo:	Revoluční 666/7, 415 01 Teplice
Zastoupená:	Stanislavem Veigertem, jednatelem společnosti
IČ / DIČ:	61325546/ ■■■■■■■■
Společnost zapsaná v:	C 6966 vedená u Krajského soudu v Ústí nad Labem
Bankovní spojení:	Komerční banka, a.s., pobočka Ústí nad Labem
Číslo účtu:	■■■■■■■■
Oprávněná a Kontaktní osoba:	Stanislav Veigert, jednatel společnosti
Tel.:	■■■■■■■■
Email:	■■■■■■■■

dále jen „poskytovatel“

Objednatel:

Název:	Zdravotnická záchranná služba Ústeckého kraje, příspěvková organizace
Sídlo:	Sociální péče 799/7a, Severní Terasa, 400 11 Ústí nad Labem
Zastoupená:	MUDr. Iljou Deylem, ředitelem
IČ:	00829013
Společnost zapsaná v:	OR u KS v Ústí nad Labem, oddíl Pr., vložka 759
Bankovní spojení:	Komerční banka, a.s., pobočka Ústí nad Labem
Číslo účtu:	■■■■■■■■
Oprávněná osoba a Kontaktní osoba ve věcech technických:	■■■■■■■■ vedoucí technik dopravy a spojů ZZS ÚK e-mail: ■■■■■■■■

dále jen „objednatel“

## 2. Předmět smlouvy

- 2.1. Smlouva se uzavírá jako výsledek výběrového řízení veřejné zakázky malého rozsahu s názvem „**Dodávka telefonní ústředny na VZ Most, dodávky koncových telefonních přístrojů na jednotlivé VZ a servis telefonních ústředn pro ZZS ÚK**“.
- 2.2. Předmětem plnění této servisní smlouvy je zajištění servisních prací pro zajištění provozu telefonních ústředn telefonního systému ZZS ÚK (dále též jen „Zařízení“) a zabezpečení funkčnosti spojení mezi výjezdovými základnami Zdravotnické záchranné služby Ústeckého kraje, příspěvkové organizace (dále jen „ZZS ÚK“).
- 2.3. Zajištění servisu telefonních ústředn ZZS ÚK v následujícím rozsahu:

**Servis telefonních ústředn na období od 6.6.2019 na dobu neurčitou**  
(pro přípravu nabídkové ceny na 4 roky do 5. 6. 2023)

Zařízení	Inv.č.	Lokalita	Poznámka
Alcatel-Lucent OXE	IM00683	Ústí nad Labem, Sociální péče 799/7a	
Alcatel-Lucent OXE	IM00949	Ústí nad Labem, Sociální péče 799/7a	od. 6. 6. 2019 končí servis IROP
Telefonní ústředna (předmět této VZ)		Most, J.E. Purkyně 3333	
Alcatel- Lucent OXE	IM01037	Teplice, Duchcovská 3234	

## 3. Doba a místo plnění

- 3.1. Poskytovatel se zavazuje **provádět servis telefonních ústředn telefonního systému ZZS ÚK** v rozsahu uvedeném ve Specifikaci požadovaných služeb a servis požadovaných zařízení uvedených v bodu 2.3., bodu 4 a příloze č.1 Specifikace telefonního systému ZZS ÚK.
- 3.2. **Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.**

## 4. Rozsah služeb

- 4.1. Služby Objednatele zahrnuté v měsíčním poplatku za údržbu:

- a) Hotline s vysokou prioritou řešení problému
- b) Zajištění provozu Zařízení (vedení skladu náhradních dílů)
- c) Poskytování technických informací a konzultací pro obsluhu a provoz zařízení - telefonicky, elektronicky (např. e-mailem apod.);
- d) Změny dat, funkcí a konfigurace uvedených zařízení, vyplývající z požadavků provozu (týká se pouze zásahu přes VPN nebo modem a to v termínu předem dohodnutém a odsouhlaseném objednatel).
  - Poskytovatel se zavazuje provést v rámci servisní smlouvy upgrade SW (telefonních ústředn). Tuto případnou činnost provede Poskytovatel bezplatně 2 x ročně (dle dostupnosti upgrade) po dobu trvání této Smlouvy. Zdroj upgrade SW dodá Objednatel.
  - V případě poskytnutí VPN přístupu odpovídající kvality je instalace prováděna ve vzájemně odsouhlaseném termínu dálkově, a to bez dalších poplatků.
- e) Technická pomoc při obsluze přídavných zařízení dodaných Poskytovatelem, nebo ve spolupráci jiných dodavatelů s Poskytovatelem.
- f) Pravidelná profylaktika zařízení a to prostřednictvím VPN přístupu 1x měsíčně, fyzicky na místě instalace zařízení 2x ročně. V době fyzicky prováděné profylaktiky budou změny dat, funkcí a konfigurace uvedených zařízení vyplývající z požadavků Objednatele provedeny v místě prováděné profylaktiky i bez přístupu k VPN. Termín profylaktiky bude předem dohodnut na základě oznámení Poskytovatele. O provedení Pravidelné profylaktiky musí být vystaven servisní protokol, který musí být přílohou faktury.

- g) Odstraňování poruch na Zařízení - oprava nefunkčního zařízení, aj. vad a závad zařízení, (záruční i pozáruční servis) v termínech dle článku 7.
- h) Údržba Zařízení (zálohování operačních dat, kontrola softwaru telefonních ústředěn).
- i) Dálkový dohled - na vyžádání pravidelný dohled nad provozem zařízení prostřednictvím VPN nebo modemu
- j) Rekonfigurace Zařízení dle požadavků Objednatele (min. v době fyzicky prováděné profylaktiky)

#### 4.2. Z hrazených služeb ve znění bodu 4.2. jsou vyloučeny:

- a. Dodávky náhradních dílů a telefonních přístrojů – nové nebo repasované,
- b. Ztráta, zničení či poškození Zařízení nebo jeho částí jako prokázaného důsledku neoprávněného zásahu třetí osobou,
- c. Závady a škody způsobené chybnou funkcí veřejné telefonní a datové sítě JTS,
- d. Zřizování (fyzické) nových účastníků a zřizování a přepojování vedení na rozvodech Objednatele.
- e. Objednatelem vyžádané Rozšíření Zařízení.
- f. Zaškolení technických pracovníků objednatel pro vykonávání prvotního servisu dodaných zařízení a diagnostikování závad.

Činnosti uvedené v bodě 4.2. této Smlouvy budou vyřizovány na základě samostatných objednávek, kde bude stanovena (aktuální) cena dodávaného zařízení a služeb a termín dodání a instalace dle nabídky Poskytovatele, zasláné na základě výzvy Objednatele.

### 5. Cena služeb

5.1. Měsíční paušální poplatek za údržbu a zajištění provozu Zařízení činí 9 000,- Kč (devět tisíc korun českých) bez DPH a 10 890,- Kč (deset tisíc osm set devadesát korun českých) včetně DPH 21%.

5.2. Ceny servisu v daném časovém období jsou závazné po celou dobu trvání smlouvy a mohou být navýšeny pouze:

- pokud dojde v průběhu platnosti smlouvy ke změně daňových předpisů upravujících DPH. Při této změně není nutné uzavírat dodatek ke smlouvě, ceny budou navýšeny či sníženy v souladu s nově platnými předpisy.
- při překročení míry inflace, přesněji pokud statistické vyjádření inflace vycházející z měření čistých cenových změn pomocí indexů spotřebitelských cen vyjádřených přírůstkem indexu spotřebitelských cen k předchozímu měsíci stanovených Českým statistickým úřadem (dále jen „inflation“), překročí v součtu 3 %, vztaheno k datu uzavření smlouvy nebo k datu posledního navýšení smluvních cen v důsledku překročení míry inflace. V tomto případě bude Poskytovatel oprávněn požadovat navýšení smluvních cen o odpovídající procento inflace za předemné období. Žádost o navýšení cen musí Poskytovatel zaslat Objednateli písemně.

5.3. V nabídkové ceně servisních prací prováděných na sjednaných místech plnění viz bod 2.3. a v rozsahu dle bodu 4 musí být zahrnuty veškeré přímé či nepřímé náklady včetně dopravy atd.

### 6. Povinnosti Objednatele

6.1. Objednatel je povinen neprodleně nahlásit Poskytovateli zjištěnou závadu na Zařízení na tel. číslo hotline Poskytovatele. Při nahlášení závady je třeba uvést její bezprostřední projev, počátek projevu a popsat další důležité okolnosti, při nichž k závadě došlo nebo dochází. Nahlášení potvrdí pracovník objednatel elektronicky nebo e-mailem na hotline Poskytovatele. Pracovník oprávněný za Objednatele nahlašovat případné poruchy Zařízení je: [redacted] tel. [redacted], [redacted]. Ve dnech pra-

- covního klidu je rovněž oprávněn nahlásit poruchu operátor Zdravotnického operačního střediska, a to v případě, že nikdo z výše uvedených kontaktních osob nebude v danou chvíli dostupný.
- 6.2. Objednatel je povinen umožnit technikům Poskytovatele přístup k zařízení i mimo obvyklou pracovní dobu Objednatele.
- 6.3. Objednatel je povinen Poskytovateli umožnit připojení na servisovaný systém prostředky dálkového dohledu a administrace.
- 6.4. Nedílnou součástí každého servisního zásahu bude servisní protokol. Servisní protokol podepíše oprávněný zástupci obou smluvních stran. Servisní protokol musí obsahovat přesné definování závady, servisního zásahu a provedených prací.
- 6.5. Kontaktní údaje Objednatele

Objednatel uvádí pro účel této Smlouvy následující spojení:

**Zdravotní záchranná služba Ústeckého kraje, příspěvková organizace**

Se sídlem Sociální péče 799/A, 400 01 Ústí nad Labem

- Obchodní a technická problematika: I [REDACTED]
- Technická problematika: [REDACTED]

Objednatel i Poskytovatel jsou v oboustranném zájmu povinni si navzájem sdělit případnou změnu údajů této Smlouvy.

## 7. Povinnosti Poskytovatele

- 7.1. Poskytovatel je povinen začít s odstraňováním poruch,
- A. kdy Zařízení nebo jeho část není zcela funkční, neumožňuje práci uživatelů se systémem a nelze jej používat pro podporu procesů ZZS ÚK:
- I. u telefonních ústředen v Ústí nad Labem započítí odstranění závady do 2 hodin v pracovní době v pracovní dny od 8:00 hod do 16:00 hod. a v mimo-pracovní době do 4 hodin od nahlášení závady Zařízením. S odstraněním závady (nebo snížení závady na nižší úroveň) do 12 hod. od započítání prací na odstranění závady.
- II. u telefonních ústředen v Mostě a Teplicích započítí odstranění závady do následujícího pracovního dne od nahlášení závady Zařízením. S odstraněním závady (nebo snížení závady na nižší úroveň) do 2 pracovních dnů od započítání prací na odstranění závady.
- V případě aktivace záložního operačního střediska v Mostě, platí po dobu jeho využívání, doby zásahu, jako u telefonních ústředen v Ústí nad Labem. Aktivaci a ukončení využívání záložního operačního střediska v Mostě musí Objednatel nahlásit Poskytovateli neprodleně na kontaktní tel. a e-mail.
- Vztahuje se na případy, kdy je systém zcela nefunkční z důvodů na straně Zařízení nebo jeho části, na niž je poskytovatel povinen poskytovat servisní služby.
- B. kdy Zařízení nebo jeho část je částečně funkční, umožňuje částečné poskytování služeb, po přechodnou dobu se sníženým komfortem uživatelů, případně provizorním způsobem z důvodů na straně Zařízení nebo jeho části:
- I. u telefonních ústředen v Ústí nad Labem započítí odstranění závady do 12 hodin od nahlášení závady Zařízením. S odstraněním závady (nebo snížení závady na nižší úroveň) do 2 pracovních dnů od započítání prací na odstranění závady.
- II. u telefonních ústředen v Mostě a Teplicích do druhého pracovního dne od nahlášení závady Zařízením. S odstraněním závady (nebo snížení závady na nižší úroveň) do 4 pracovních dnů od zahájení prací na odstranění závady.
- V případě aktivace záložního operačního střediska v Mostě, platí po dobu jeho využívání, doby zásahu, jako u telefonních ústředen v Ústí nad Labem. Aktivaci a ukončení využívání záložního operačního střediska v Mostě musí Objednatel nahlásit Poskytovateli neprodleně na kontaktní tel. a e-mail.

C. kdy Zařízení nebo jeho část mají nedostatky, a nebo vady drobného rozsahu, které nebrání užívání zařízení nebo jeho části, nicméně nejsou v souladu s dokumentovaným stavem Zařízení nebo jeho části:

- I. u telefonních ústředen v Ústí nad Labem započeti odstranění závady do druhého pracovního dne od nahlášení závady Zařízení. Po dohodě, nejpozději do 30 dnů.
- II. u telefonních ústředen v Mostě a Teplicích do druhého pracovního dne od nahlášení závady Zařízení. Po dohodě, nejpozději do 30 dnů.

V případě aktivace záložního operačního střediska v Mostě, platí po dobu jeho využívání, doby zásahu, jako u telefonních ústředen v Ústí nad Labem. Aktivaci a ukončení využívání záložního operačního střediska v Mostě musí Objednatel nahlásit Poskytovateli neprodleně na kontaktní tel. a e-mail.

Poskytovatel je povinen odstranit závadu zjištěnou a oznámenou výrobcem v rámci jeho podpory Zařízení, pokud možno co nejdříve nejpozději do 20 pracovních dnů od jejího nahlášení.

7.2. Pokud je příčina závady mimo zařízení (způsobená jiným zařízením či třetí stranou), či takového druhu, že ji nelze běžným zásahem odstranit (poškození několika součástí současně, poškození hrubým násilím, požárem, promočením, zásahem blesku, apod.), nebo je závada způsobená objednavatelem či závislá na objednání náhradních dílů objednavatelem, odstraní ji Poskytovatel co nejrychleji tak, jak to okolnosti a rozsah poškození umožní, znění odstavce 7.2. zde neplatí.

7.4 Poskytovatel garantuje, že veškeré výkony údržby a zajištění provozu Zařízení, tedy na servisovaném systému budou vykonávány jen prostřednictvím pracovníků Poskytovatele nebo pracovníků výrobce zařízení.

7.5 Poskytovatel se zavazuje dodržovat mlčenlivost o všech skutečnostech týkajících se Objednatele, vč. jeho provozu, klientů či potenciálních klientů, a které se při plnění této smlouvy dozví, a to i po skončení této smlouvy. Porušení této povinnosti zakládá možnost odstoupení od této smlouvy ze strany objednavatele. Smluvní strany se dohodly, že pokud Poskytovatel poruší některou z povinností týkající se ochrany informací a závazku mlčenlivosti, je povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 100.000,- Kč (slovy: jednostotísíc korun českých) za každé jednotlivé porušení. Úhradou smluvní pokuty se Poskytovatel nezbujuje povinnosti pokračovat v plnění smlouvy ani nahradit prokázanou škodu.

7.6 Poskytovatel je povinen dodržovat ustanovení právních předpisů týkajících se ochrany informací. V případě, že Poskytovatel získá přístup k hardware a software, který Objednatel užívá, nesmí zpracovávat či využívat osobní údaje k obchodním účelům. Přenos osobních údajů smí proběhnout jen za výjimečných okolností a to s předchozím souhlasem Objednatele. V takovém případě je Poskytovatel povinen nakládat s osobními údaji v souladu s platnými právními předpisy týkajícími se ochrany osobních údajů.

7.7 Kontaktní údaje Poskytovatele

Poskytovatel uvádí pro účel této Smlouvy následujícího spojení:

**Adresa: AmiCom Teplice s. r. o., Revoluční 666/7, 415 01 Teplice**

- Obchodní problematika: S [REDACTED]
- Technická problematika: [REDACTED]
- Nahlašování poruch: [REDACTED]

- jednotný systém hotline: : [REDACTED]

## **8. Fakturační a platební podmínky**

8.1. Úhrada paušálního měsíčního poplatku dle této smlouvy bude provedena na základě řádně vystavené faktury. Fakturu za poskytování předmětu plnění vystaví Poskytovatel vždy k poslednímu dni v měsíci. Zálohové platby nebudou poskytovány. Poskytovatel zašle fakturu na adresu sídla objednavatele.

8.2. Podkladem pro úhradu měsíčního paušálního poplatku bude faktura, která bude mít náležitosti daňového dokladu stanovené příslušnými právními předpisy, zejména zákonem č. 235/2004 Sb.,

o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů a údaje dle §435 občanského zákoníku (dále jen „faktura“). Faktura musí dále obsahovat:

- a) název a IČ Objednatele a Poskytovatele
- b) číslo a datum vystavení faktury,
- c) předmět plnění a jeho přesnou specifikaci ve slovním vyjádření (nestačí pouze odkaz na číslo uzavřené smlouvy),
- d) označení banky a čísla účtu, na který musí být
- e) lhůtu splatnosti faktury,
- f) jméno a vlastnoruční podpis osoby, která fakturu vystavila, včetně kontaktního telefonu.

8.3. Lhůta splatnosti faktur činí 21 kalendářních dnů ode dne jejího doručení Objednateli. Stejná lhůta splatnosti platí i při placení jiných plateb (smluvních pokut, úroků z prodlení, náhrady škody apod.). Faktura bude doručena Objednateli v elektronické podobě ve formátu PDF datovou schránkou, nebo e-mailem na adresu: [REDAKCE], výjimečně v listinné podobě osobně oproti podpisu zmocněné osoby objednatel nebo doručenkou prostřednictvím provozovatele poštovních služeb na adresu sídla objednatel uvedenou v hlavičce smlouvy.

8.4. Úhrada paušálního měsíčního poplatku bude provedena bezhotovostní formou převodem na bankovní účet. Povinnost zaplatit kupní cenu je splněna dnem odepsání příslušné částky z účtu Objednatele.

8.5. Nebude-li faktura obsahovat některou povinnou nebo dohodnutou náležitost nebo bude chybně vyúčtována cena nebo DPH, je Objednatel oprávněn fakturu před uplynutím lhůty splatnosti vrátit druhé smluvní straně k provedení opravy s vyznačením důvodu vrácení. Poskytovatel provede opravu vystavením nové faktury. Vrácením vadné faktury poskytovateli přestává běžet původní lhůta splatnosti. Nová lhůta splatnosti běží ode dne doručení nové faktury Objednateli.

8.6. Poskytovatel se zavazuje zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 0,5 % z měsíčního plnění předmětu smlouvy za každý i započatý den prodlení.

8.7. Objednatel se zavazuje zaplatit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 0,5 % z dlužné částky za každý i započatý den prodlení s placením faktury.

## **8. Platnost a ukončení smlouvy**

9.1. Tato smlouva je uzavřena na dobu neurčitou se smlouvenou tříměsíční výpovědní lhůtou. Výpovědní lhůta začne plynout 1. dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně. Výpověď musí být písemná.

9.2. Objednatel má právo vypovědět Smlouvu též se zkrácenou výpovědní lhůtou 30 dnů, a to v případě závažného nedodržení Smlouvy Poskytovatelem.

## **9. Ostatní ujednání**

10.1. Změny smlouvy budou platné pouze na základě číslovaných, písemných a oboustranně odsouhlasených dodatků, podepsaných oprávněnými zástupci obou smluvních stran.

10.2. Povinnost mlčenlivosti

- S výjimkou skutečností obecně známých jsou veškeré skutečnosti, které se Poskytovatel dozví v souvislosti s plněním této Smlouvy důvěrné a Poskytovatel a jeho zaměstnanci a jiné s ním spolupracující osoby jsou povinni o nich zachovávat mlčenlivost.
- Informace získané Poskytovatelem v rámci realizace předmětu plnění zůstanou jako zprávy důvěrné a bez písemného souhlasu nesmí být poskytnuty žádné třetí osobě jak fyzické, tak i právnické. Při prokázaném nedodržení ustanovení tohoto bodu může Objednatel požadovat po Poskytovateli sankci 100.000,00 Kč, kterou se Poskytovatel zavazuje uhradit. Objednatel má právo při nezaplacení smluvní sankce Poskytovatelem odečíst tuto částku z faktury, nebo jinak vymáhat.

- 10.3. Smluvní strany se dohodly, že případné sporné škody, rozpory ohledně kvality a úplnosti plnění předmětu smlouvy budou vyčísleny nebo rozhodnuty soudním znalcem, kterého odsouhlasí obě strany.
- 10.4. Práva a povinnosti smluvních stran, obchodní vztahy neupravené touto smlouvou se řídí příslušnými ustanoveními Občanského zákoníku, platným právním řádem ČR a obchodními zvyklostmi. Případné spory z těchto právních vztahů budou rozhodovat české soudy. Není přípustná rozhodčí doložka.
- 10.5. Poskytovatel je podle ustanovení § 2 písm. e) zákona č.320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, osobou povinnou spolupůsobit při výkonu finanční kontroly prováděné v souvislosti s úhradou zboží nebo služeb z veřejných výdajů.
- 10.6. Smluvní strany prohlašují, že skutečnosti uvedené v této Smlouvě nepovažují za obchodní tajemství ve smyslu Občanského zákoníku a udělují svolení k jejich užití a zveřejnění bez stanovení jakýchkoliv dalších podmínek.
- 10.7. Tato smlouva bude uveřejněna prostřednictvím registru smluv postupem dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (dále jen „registr smluv“), ve znění pozdějších předpisů. Poskytovatel prohlašuje, že souhlasí s uveřejněním, vyjma osobních údajů obsažených v této smlouvě, které podléhají znečitelnění, v registru smluv. Smluvní strany se dohodly na tom, že uveřejnění v registru smluv provede Objednatel jako zadavatel veřejné zakázky.
- 10.8. Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem uveřejnění v registru smluv.
- 10.9. Smlouva je vyhotovena ve třech stejnopisech. Poskytovatel obdrží po jednom a objednatel po dvou vyhotoveních smlouvy. Smluvní strany prohlašují, že si smlouvu přečetly, s jejím obsahem souhlasí, tato je důkazem jejich pravé a svobodné vůle a na důkaz toho připojují své vlastnoruční podpisy.
- 10.10. Smluvní strany prohlašují, že osoby podepisující tuto smlouvu jsou k tomuto úkonu oprávněny.
- 10.11. Poskytovatel i Objednatel shodně prohlašují, že si tuto smlouvu před jejím podpisem přečetli, že byla uzavřena po vzájemném projednání podle jejich pravé a svobodné vůle, určitě, vážně a srozumitelně, nikoliv v tísní za nápadně nevýhodných podmínek. Smluvní strany potvrzují autentičnost této smlouvy svým podpisem.
- 10.12. Nedílnou součástí této smlouvy jsou následující přílohy:

Přílohy:

Příloha č. 1 - Specifikace servisních služeb telefonního systému ZZS ÚK

Poskytovatel:

Objednatel:

V Teplicích, dne : 29 -07- 2019

V Ústí nad Labem, dne: - 2 -08- 2019

.....  
Stanislav Veigert, jednatel společnosti

*AmiCom Teplice s.r.o.*

Revoluční 666, 415 01 Teplice

tel.: [redacted]

IČO: 61325546 DIČ: [redacted]

.....  
MUDr. Ilja Deyl, ředitel ZZS ÚK, p.o.

ZDRAVOTNICKÁ ZÁCHRANNÁ SLUŽBA  
Ústeckého kraje, příspěvková organizace  
Sociální práce 799/7a, Severní terasa  
400 11 Ústí nad Labem  
IČO: 00 82 90 13

## Příloha č. 1- Specifikace servisních služeb telefonního systému ZZS ÚK

Rozsah požadovaných služeb

### Služby Objednatele zahrnuté v měsíčním poplatku za údržbu:

- a) Hotline s vysokou prioritou řešení problému
- b) Zajištění provozu Zařízení (vedení skladu náhradních dílů)
- c) Poskytování technických informací a konzultací pro obsluhu a provoz zařízení – telefonicky, elektronicky (např. e-mailem apod.)
- d) Změny dat, funkcí a konfigurace dodaných zařízení, vyplývající z požadavků provozu (týká se pouze zásahu přes VPN nebo modem a to v termínu předem dohodnutém a odsouhlaseném objednatel).
- Poskytovatel se zavazuje provést v rámci servisní smlouvy upgrade SW (telefonních ústředen). Tuto případnou činnost provede Poskytovatel bezplatně 2 x ročně (dle dostupnosti upgrade) po dobu trvání Servisní smlouvy. Zdroj upgrade SW dodá Objednatel.
- V případě poskytnutí VPN přístupu odpovídající kvality je instalace prováděna ve vzájemně odsouhlaseném termínu dálkově, a to bez dalších poplatků, (pouze v době od 8.00 do 15.00).
- e) Technická pomoc při obsluze přídavných zařízení dodaných Poskytovatelem, nebo ve spolupráci jiných dodavatelů s Poskytovatelem,
- f) Pravidelná profylaktika zařízení a to prostřednictvím VPN přístupu 1x měsíčně, fyzicky na místě instalace zařízení 2x ročně. V době fyzicky prováděné profylaktiky budou změny dat, funkcí a konfigurace uvedených zařízení vyplývající z požadavků Objednatele provedeny v místě prováděné profylaktiky i bez přístupu k VPN. Termín profylaktiky bude předem dohodnut na základě oznámení Poskytovatele. O provedení Pravidelné profylaktiky musí být vystaven servisní protokol, který musí být přílohou faktury,
- g) Odstraňování poruch na Zařízení - oprava nefunkčního zařízení, aj. vad a závad zařízení, (záruční i pozáruční servis) v termínech dle článku 7 servisní smlouvy (viz příloha č. 2 Výzvy)
- h) Údržba Zařízení (zálohování operačních dat, kontrola softwaru telefonních ústředen)
- i) Dálkový dohled - na vyžádání pravidelný dohled nad provozem telefonních ústředen prostřednictvím VPN nebo modemu
- j) Rekonfigurace Zařízení dle požadavků Objednatele (min. v době fyzicky prováděné profylaktiky)

### Z hrazených služeb ve znění bodu 1 budou vyloučeny:

- a. Dodávky náhradních dílů a telefonních přístrojů – nové nebo repasované,
- b. Ztráta, zničení či poškození Zařízení nebo jeho části jako prokázaného důsledku neoprávněného zásahu třetí osobou,
- c. Závady a škody způsobené chybou funkcí veřejné telefonní a datové sítě JTS,
- d. Zřizování (fyzické) nových účastníků a zřizování a přepojování vedení na rozvodech Objednatele.
- e. Objednatel vyžádané Rozšíření Zařízení
- f. Zaškolení technických pracovníků objednatel pro vykonávání prvotního servisu dodaných zařízení a diagnostikování závad



Činnosti uvedené v bodě 2 budou vyřizovány na základě samostatných objednávek, kde bude stanovena (aktuální) cena dodávaného zařízení a služeb a termín dodání a instalace dle nabídky Poskytovatele, zaslané na základě výzvy Objednatele. (Vzhledem k tomu, že nelze předpokládat rozsah a druh závad a tím potřebné náhradní díly a potřebný rozsah a druh prací).

## SERVISNÍ PODMÍNKY

### Poskytovatel začne s odstraňováním poruch,

A. kdy Zařízení nebo jeho část není zcela funkční, neumožňuje práci uživatelů se systémem a nelze jej používat pro podporu procesů ZZS ÚK:

- I. u telefonních ústředen v Ústí nad Labem započítí odstranění závady do 2 hodin v pracovní době v pracovní dny od 8:00 hod do 16:00 hod. a v mimo-pracovní době do 4 hodin od nahlášení závady Zařízením. S odstraněním závady (nebo snížení závady na nižší úroveň) do 12 hod. od započítí prací na odstranění závady.
- II. u telefonních ústředen v Mostě a Teplicích započítí odstranění závady do následujícího pracovního dne od nahlášení závady Zařízením. S odstraněním závady (nebo snížení závady na nižší úroveň) do 2 pracovních dnů od započítí prací na odstranění závady.

V případě aktivace záložního operačního střediska v Mostě, platí po dobu jeho využívání, doby zásahu, jako u telefonních ústředen v Ústí nad Labem. Aktivaci a ukončení využívání záložního operačního střediska v Mostě musí Objednatel nahlásit Poskytovateli neprodleně na kontaktní tel. a e-mail.

Vztahuje se na případy, kdy je systém zcela nefunkční z důvodů na straně Zařízení nebo jeho části, na niž je poskytovatel povinen poskytovat servisní služby.

B. kdy Zařízení nebo jeho část je částečně funkční, umožňuje částečné poskytování služeb, po přechodnou dobu se sníženým komfortem uživatelů, případně provizorním způsobem z důvodů na straně Zařízení nebo jeho části:

- I. u telefonních ústředen v Ústí nad Labem započítí odstranění závady do 12 hodin od nahlášení závady Zařízením. S odstraněním závady (nebo snížení závady na nižší úroveň) do 2 pracovních dnů od započítí prací na odstranění závady.
- II. u telefonních ústředen v Mostě a Teplicích do druhého pracovního dne od nahlášení závady Zařízením. S odstraněním závady (nebo snížení závady na nižší úroveň) do 4 pracovních dnů od zahájení prací na odstranění závady.

V případě aktivace záložního operačního střediska v Mostě, platí po dobu jeho využívání, doby zásahu, jako u telefonních ústředen v Ústí nad Labem. Aktivaci a ukončení využívání záložního operačního střediska v Mostě musí Objednatel nahlásit Poskytovateli neprodleně na kontaktní tel. a e-mail.

C. kdy Zařízení nebo jeho část mají nedostatky a/ nebo vady drobného rozsahu, které nebrání užívání zařízení nebo jeho částí, nicméně nejsou v souladu s dokumentovaným stavem Zařízení nebo jeho částí:

- I. u telefonních ústředen v Ústí nad Labem započítí odstranění závady do druhého pracovního dne od nahlášení závady Zařízením. Po dohodě, nejpozději do 30 dnů.

II. u telefonních ústředěn v Mostě a Teplicích do druhého pracovního dne od nahlášení závady Zařízení. Po dohodě, nejpozději do 30 dnů.

V případě aktivace záložního operačního střediska v Mostě, platí po dobu jeho využívání, doby zásahu, jako u telefonních ústředěn v Ústí nad Labem. Aktivaci a ukončení využívání záložního operačního střediska v Mostě musí Objednatel nahlásit Poskytovateli neprodleně na kontaktní tel. a e-mail.

Poskytovatel je povinen odstranit závadu zjištěnou a oznámenou výrobcem v rámci jeho podpory Zařízení, pokud možno co nejdříve, nejpozději do 20 pracovních dnů od jejího nahlášení.

Pokud je příčina závady mimo zařízení (způsobená jiným zařízením či třetí stranou), či takového druhu, že ji nelze běžným zásahem odstranit (poškození několika součástí současně, poškození hrubým násilím, požárem, promočením, zásahem blesku, apod.), nebo je závada způsobená objednavatelem či závislá na objednání náhradních dílů objednavatelem, odstraní ji Poskytovatel co nejrychleji tak, jak to okolnosti a rozsah poškození umožní, lhůty uvedené výše neplatí.

### **Doplňující požadavky na servisní služby:**

#### **Zadavatel má následující doplňující požadavky na servisní služby:**

- poskytovatel služeb zajistí jednotný systém hotline
- s elektronickým přístupem přes síť internet
- s kontaktním telefonním číslem
- poskytující informace o změnách v incidentech/požadavcích Objednateli emailem
- Servisní služby budou vykazovány měsíčně (za uplynulý kalendářní měsíc)
- Servisní služby budou účtovány měsíčně na základě podepsaných měsíčních výkazů.