

SMLOUVA

na zajištění servisních služeb a podpory výrobce IP konvergovaného telefonního systému Avaya IP Office

Smluvní strany

1. Česká republika - Krajský soud v Českých Budějovicích
se sídlem: Zátkovo náměstí 2, 370 84 České Budějovice
zastoupená: JUDr. Jiřím Št'astným,
pověřen zastupováním uvolněné funkce předsedy krajského soudu
IČO: 00215686
DIČ: není plátcem D PH
Banka, číslo účtu: [REDACTED], [REDACTED]
(dále jen "**objednatel**") na straně jedné, a

2. Kostax spol. s r.o.
se sídlem: V. Nezvala 22, 370 06 České Budějovice
zapsaná v OR vedeném u Krajského soudu v Českých Budějovicích, oddíl C, vložka 4120
zastoupený/á: Ing. Petrem Kokořem, Ing. Danielem Betákem
IČO: 60850353
DIČ: CZ60850353
Banka, číslo účtu [REDACTED], [REDACTED]
(dále jen "**dodavatel**") na straně druhé

Smluvní strany uzavřely níže uvedeného dne, měsíce a roku tuto smlouvu:

I. Předmět díla

1. Předmětem smlouvy je zajištění přímé podpory výrobce a údržba a pravidelný servis infrastruktury IP telefonního systému Avaya IPO instalovaného na Krajském soudu v Českých Budějovicích a na okresních soudech v jeho působnosti.
2. Tento dohodnutý předmět smlouvy zahrnuje přímou podporu výrobce systému Avaya, zajištění servisní pohotovosti, vzdálenou správu, servis na vyžádání a havarijní zásahy. Veškeré tyto činnosti provádí dodavatel pro potřeby objednatele.
3. Předmětná technika je specifikována společně s lokalitami umístění této techniky v příloze č. 1 této smlouvy.

4. Dodavatel se zavazuje, že poskytnuté služby budou odpovídat jeho předložené nabídce a zveřejněným zadávacím podmínkám veřejné zakázky s názvem „KS České Budějovice – ústředna Avaya, servis a podpora výrobce“, kterou kupující eviduje pod interním č. Spr 397/2020, a to i v případě, že v této smlouvě nejsou výslovně uvedeny.

II. Doba plnění

1. Smlouva se uzavírá **na dobu určitou 60 měsíců** a nabývá platnosti dnem podpisu a účinnosti vkladem do registru smluv.
2. V případě přímé podpory začne 60 měsíční lhůta plynout ode dne, kdy dodavatel přímou podporu zajistí.

III. Podpora výrobce

1. Přímá podpora výrobce dle této smlouvy zahrnuje především zajištění přímé podpory instalovaného HW a SW pro provozování telefonní ústředny - min. poskytování nových verzí programového vybavení, dokumentace, online přístupy (WEB, telefon) objednatele k centru podpory instalovaného HW a SW a k obsahu všech databází, které výrobce zařízení v rámci své podpory poskytuje v režimu 8x5.
2. Dodavatel zajistí **dohodu s výrobcem (Avaya)** tak aby v případě závady na hardware dodaného zařízení bylo možné zajistit jeho výměnu prostřednictvím výrobce zařízení v režimu NBD (další pracovní den od nahlášení závady – hlášení závad od 8:00 do 17:00 hod) v místě plnění. Dohoda s výrobcem o výměně vadného zařízení v režimu NBD se nevztahuje na koncové IP telefonní přístroje a VOIP analogové adaptéry.
3. Dodavatel zajistí **dohodu s výrobcem (Avaya) o podpoře instalovaného software** na dobu 60 měsíců v režimu 8x5 (v pracovní dny v pracovní hodiny), která bude zahrnovat poskytování nových verzí programového vybavení a dokumentace, on-line přístup objednatele k centru podpory instalovaného hardware a software a k obsahu těch databází, které výrobce zařízení poskytuje v rámci své podpory.

IV. Podmínky provádění údržby

1. Dodavatel provádí činnosti dle této smlouvy s využitím vlastních technických prostředků.
2. Objednatel umožní za účelem provádění činností dle této smlouvy pracovníkům dodavatele přístup do těch částí svých objektů, kde je umístěna předmětná technika. V případě havarijní poruchy zajistí objednatel přítomnost svého odpovědného pracovníka v případě potřeby i mimo řádnou pracovní dobu objednatele.
3. Objednatel si ručí za průběžnou kontrolu funkčnosti zálohovacího systému, provádění pravidelné archivace dat a následné uskladnění dat. Dodavatel je povinen v případě uskutečnění servisního zásahu zkontrolovat provedení zálohování dat systému. V případě, že data zálohována nejsou, je dodavatel povinen na tuto skutečnost objednatele upozornit, požádat objednatele o provedení zálohy a postupovat dále dle pokynů objednatele.
4. Objednatel se zavazuje zdržet se jakéhokoliv jednání, při kterém by vědomě zasáhl či umožnil třetí straně zasáhnout do údržby předmětné techniky dle přílohy č. 1 této smlouvy. Tímto jsou myšleny především následující činnosti (ne však pouze tyto činnosti): samostatné instalace či reinstalace programového vybavení, změny nastavených konfiguračních parametrů, zasahování do systémových oblastí apod.

5. Dodavatel nenese odpovědnost za omezení a skryté chyby systémového i aplikačního programového vybavení vyráběného třetí stranou. Práva objednatele jsou v tomto případě vymezena licenčním ujednáním mezi ním jakožto uživatelem a výrobcem daného programového vybavení.

V. Způsob provádění údržby

Dodavatel se zavazuje v rámci údržby předmětné techniky Objednatele k provádění následujících činností ve prospěch Objednatele:

a) Zajištění servisní pohotovosti

V rámci zajištění okamžité technické podpory objednatele zajišťuje dodavatel servisní pohotovost v režimu 8x5 (v obvyklou pracovní dobu 5 dní v týdnu). V rámci této servisní pohotovosti garantuje dostupnost kvalifikovaného technika za účelem řešení neočekávaných, náhlých technických problémů, a to prostřednictvím telefonního čísla s dostupností služby v běžné pracovní době (8:00-17:00) denně 5 dní v týdnu.

Způsob kontaktování servisní pohotovosti je popsán v příloze č. 2 této smlouvy.

b) Průběžná servisní činnost s výkonem mimo místo předmětné výpočetní techniky

Průběžná servisní činnost s výkonem mimo místo předmětné IT techniky (**vzdálená správa**) slouží pro konzultace, průběžný monitoring stavu sledovaného systému a provádění takových zásahů, jejichž povaha umožňuje provedení vzdálenou správou systému.

Interval provádění servisní činnosti s výkonem mimo místo předmětné počítačové sítě předmětné počítačové sítě (vzdálená správa): průběžně dle potřeby.

c) Havarijní zásahy

Havarijní zásahy slouží jako řešení havarijních stavů na předmětné výpočetní technice, které musí být realizovány v místě předmětné IT techniky. Tyto zásahy zahrnují náhlé nutné provozní údržby, reinstalace, opravy a konfigurace zařízení a nápravu havárií. V rámci poskytnutí havarijního zásahu je garantován příjezd do stanoveného časového limitu a zahájení prací na odstranění příčiny havarijního stavu.

Reakční doba zásahu je garantována do **6 hodin** od nahlášení poruchy. Odstranění závady je garantováno do **24 hodin** od nahlášení poruchy v pracovní dny (do této doby se nepočítají dny volna, pracovního klidu a svátky).

Dle povahy jsou havarijní zásahy rozděleny do dvou kategorií, a to technik a technik-systémový inženýr. Náplň činností těchto dvou kategorií je uvedena v ceníku níže.

Havarijní zásahy budou účtovány v souladu s ceníkem v článku VI. této smlouvy.

Způsob nahlášení požadavku na havarijní zásah je popsán v příloze č. 2 této smlouvy.

d) Ostatní požadavky

Ostatní požadavky mohou vzniknout v souvislosti s používáním předmětné techniky. Řešení ostatních požadavků proběhne v předem naplánovaném a dohodnutém termínu. Nemá tedy žádnou garantovanou reakční dobu.

Dle povahy jsou činnosti rozděleny do dvou kategorií, a to technik a technik-systémový inženýr. Náplň činností těchto dvou kategorií je uvedena v ceníku níže. Konkrétní kategorie je stanovena v okamžiku dohodnutí konkrétního zásahu a povahou provedené práce.

Ostatní požadavky budou účtovány v souladu s ceníkem v článku VI. této smlouvy.

VI. Cena díla

1. Za přímou podporu výrobce na dobu 60 měsíců se objednatel zavazuje zaplatit jednorázovou částku:

509.000,00	Kč bez DPH
615.890,00	Kč včetně DPH

2. Za servisní pohotovost se objednatel zavazuje platit **roční paušální částku**:

24.000,00	Kč bez DPH
29.040,00	Kč včetně DPH

Tato cena může být měněna jen v případě změny daňových předpisů (změně DPH).

3. Roční paušální částka také zahrnuje konzultace, telefonickou podporu a krátké servisní zásahy v délce do 15-ti minut (tzv. pětiminutovky), a to v rozsahu **1 hodiny** měsíčně.

4. Roční paušální částka nezahrnuje:

- cenu náhradních dílů pro smluvně ošetřenou techniku,
- v bodě 3 sjednané služby nad rámec paušálně sjednaných hodin
- průběžnou servisní činnost s výkonem mimo místo předmětné výpočetní techniky (vzdálená správa),
- ostatní provozní údržbu, neexpresní a expresní havarijní zásahy
- dopravní náklady

5. CENÍK DALŠÍCH SLUŽEB

Popis	Cena za 1 hodinu Kč bez DPH	Cena za 1 hodinu Kč vč. DPH
Hodinová sazba v pracovní době - technik Zásahy týkající se kabelového systému a případných koncových uživatelských zařízení a periferií (například údržba a obsluha kabelového systému, údržba, konfigurace a správa osobních počítačů, tenkých klientů, notebooků, mobilních zařízení, tiskáren apod.)	850,00	1.028,50
Hodinová sazba v pracovní době – systemový inženýr Zásahy týkající se síťové infrastruktury (například údržba, konfigurace, správa, IP komunikačního systému, síťových aktivních prvků a případných dalších zařízení jako serverů, serverových zálohovacích systémů, datových úložišť, apod.).	1.500,00	1.815,00
Zpáteční cesta do místa sídla zadavatele a nejbližšího okolí	300,00	363,00
Příplatek za vyžádanou práci po pracovní době (od 6:00hod do 8:00 hod a od 17:00 hod do 22:00 hod)	max. 25%	
Příplatek za vyžádanou práci mimo pracovní dobu – noční práce (po 22:00 hod. do 6:00 hod), víkendy, svátky	max. 50% (svátky max. 100%)	

6. Maximální výše plnění dle této smlouvy činí 1 200 000,00 Kč bez DPH, tj. 1 452 000,00 Kč včetně DPH.

VII. Platební podmínky

1. Jednorázová platba za přímou podporu výrobce bude uhrazena na základě faktury vystavené po uzavření této smlouvy. Dodavatel je povinen nejpozději do 6 týdnů od uhrazení této faktury předložit objednateli dohody o přímé podpoře výrobce ve smyslu čl. III odst. 2 a 3 této smlouvy, popř. potvrzení nebo certifikát potvrzující, že přímá podpora byla dodavatelem zajištěna v rozsahu uvedeném v čl. III odst. 2 a 3 této smlouvy.
2. První roční paušální částka bude uhrazena na základě faktury vystavené po uzavření této smlouvy. Další roční paušální částky budou hrazeny na základě faktury vystavené v posledním měsíci předcházejícího období.
3. Služby nad rámec roční paušální částky, spotřebovaný materiál, náhradní díly apod. je dodavatel oprávněn vyúčtovat po jejich poskytnutí objednateli. Součástí daňového dokladu bude dodací list s položkovým rozpočtem spotřebního materiálu a náhradních dílů, případně služeb provedených nad rámec roční paušální částky.
4. Faktura vystavená dodavatelem musí mít náležitosti daňového dokladu obsažené v § 29 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů a musí být doložena s protokolem podepsaným osobou oprávněnou k jednání za objednatele. Nebude-li mít faktura předepsané náležitosti, je objednatel oprávněn ji vrátit dodavateli k doplnění, aniž se tak dostane do prodlení. Po doručení upravené faktury běží nová lhůta k jejímu zaplacení.
5. Faktury budou vystavovány se splatností 30 kalendářních dnů ode dne jejich doručení objednateli.

VIII. Další povinnosti dodavatele

1. Dodavatel se zavazuje mít po celou dobu trvání a účinnosti smlouvy k dispozici technika a systémového inženýra, kteří mají SŠ nebo VŠ vzdělání technického směru, jenž odpovídá předmětu plnění uvedenému v této smlouvě s minimálně 3letou praxí v oboru, a zároveň jsou držiteli potvrzení o proškolení od výrobce dodaného řešení. Na výzvu objednatele je dodavatel povinen předložit doklady o vzdělání, popř. uvedené potvrzení o proškolení.
2. Ujednání o mlčenlivosti: Dodavatel se zavazuje během plnění smlouvy i po ukončení smlouvy zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, o kterých se dozví od objednatele v souvislosti s plněním smlouvy. Dodavatel je povinen zavázat výše uvedenými povinnostmi i své případné subdodavatele.
3. Dodavatel zajistí při realizaci díla, aby osoby, které se na zhotovování díla podílejí, dodržovaly bezpečnostní a protipožární předpisy platné v místě, kde se dílo zhotovuje, a zajistí potřebné proškolení těchto osob. Dále se zavazuje k dodržování obecně platných právních předpisů, zejména hygienických, týkajících se likvidace odpadů a ochrany životního prostředí.
4. Dodavatel odpovídá objednateli za škodu, která by mu vznikla v důsledku činnosti dodavatele dle této smlouvy.
5. Dodavatel za škodu neodpovídá, pokud by k jejímu vzniku došlo v důsledku jednání pracovníků objednatele. Pokud by ke vzniku škody došlo částečně vlivem činnosti pracovníků objednatele, neodpovídá dodavatel za škodu v této části.

IX. Oprávněné osoby

1. Za objednatele jsou oprávněni ve věci této smlouvy jednat:

Ing. Ivan Janotka, tel. +420 [REDACTED], email: [REDACTED]

RNDr. Jindra Petrová, tel. +420 [REDACTED], e-mail: [REDACTED]

2. Za dodavatele jsou oprávněni ve věci této smlouvy jednat:

Ing. Petr Kokoř, tel. [REDACTED] e-mail: [REDACTED]

Ing. Daniel Beták, tel. [REDACTED] e-mail: [REDACTED]

X. Odstoupení od smlouvy

1. Odstoupit od smlouvy lze v případech podstatného porušení smluvní povinnosti ve smyslu ustanovení §2106 a násl. OZ.

2. Dodavatel je především oprávněn odstoupit od smlouvy v případě, že nebude uhrazena faktura za přímou podporu, a to ani 30 dní po uplynutí její splatnosti.

3. Objednatel je především oprávněn odstoupit od smlouvy v případě, že mu dodavatel ve lhůtě 6 týdnů od uhrazení faktury za přímou podporu nepředloží dohody, certifikát nebo potvrzení ve smyslu článku VII odst. 1 této smlouvy.

4. Odstoupení od smlouvy je účinné okamžikem doručení písemného oznámení o odstoupení uvádějícího důvod odstoupení druhé smluvní straně.

5. Odstoupení od smlouvy se nedotýká nároku na náhradu smluvní pokuty, nároku na náhradu újmy vzniklé porušením smlouvy, závazku mlčenlivosti dodavatele, ani dalších práv a povinností, z jejichž povahy plyne, že mají trvat i po ukončení smlouvy.

6. Smluvní strany jsou povinny vrátit, popř. nahradit již poskytnuté plnění do 30 dnů od doručení odstoupení od smlouvy.

XI. Výpověď smlouvy

1. Platnost Smlouvy je možné ukončit výpovědí bez udání důvodu nebo okamžitou výpovědí z důvodu opakovaného závažného porušování smluvních povinností. Výpověď musí mít vždy písemnou formu.

2. Výpovědní lhůta pro ukončení platnosti smlouvy bez udání důvodu činí pro obě smluvní strany 3 měsíce. Výpovědní lhůta počíná běžet od 1. dne měsíce následujícího po doručení výpovědi.

3. Za závažné neplnění smluvních povinností je na jedné straně považováno nedodržování časových termínů pro rychlost zásahu či opravy a na druhé straně nedodržení splatnosti vystavené faktury o více než 30 dní.

4. V případě výpovědi je dodavatel povinen předložit objednateli veškeré případné dosud nepředané doklady a informace týkající se přímé podpory výrobce, aby po ukončení této smlouvy mohl objednatel komunikovat s výrobcem a čerpat podporu. V případě nemožnosti čerpat dále podporu, je dodavatel povinen vrátit objednateli poměrnou část plnění za dobu, která zbývala z 60 měsíční podpory.

XII. Úrok z prodlení a smluvní pokuta

1. Je-li objednatel v prodlení s úhradou plateb podle čl. IV této smlouvy, je povinen uhradit dodavateli úrok z prodlení z neuhrazené dlužné částky podle konkrétní faktury za každý den prodlení ve výši stanovené zvláštním právním předpisem.
2. Za nedodržení reakční doby při havárii nebo překročení doby vyřešení problému uhradí dodavatel objednateli smluvní pokutu ve výši **1 000,00 Kč** za každou započatou 1 hodinu. Dodavatel neodpovídá za včasnost havarijního zásahu, pokud nejsou objednatelem zajištěny podmínky nutné pro realizaci zásahu.
3. Ujednání o sankci za porušení povinnosti mlčenlivosti: Za porušení povinnosti mlčenlivosti specifikované v této smlouvě je druhá smluvní strana (dodavatel) povinna uhradit objednateli smluvní pokutu ve výši **50 000,00 Kč** a to za každý jednotlivý případ porušení povinnosti.
4. Ujednáním o smluvní pokutě dle předchozích odstavců tohoto článku není dotčeno právo objednatele na náhradu škody.

XIII. Zvláštní ustanovení

1. Vyskytnou-li se události, které jedné nebo oběma smluvním stranám částečně nebo úplně znemožní plnění jejich povinností podle této smlouvy, jsou povinni se o tomto bez zbytečného odkladu informovat a společně podniknout kroky k jejich překonání. Nesplnění této povinnosti zakládá právo na náhradu újmy pro stranu, která se porušení smlouvy v tomto bodě nedopustila.
2. Stane-li se některé ustanovení této smlouvy neplatné či neúčinné, nedotýká se to ostatních ustanovení této smlouvy, která zůstávají platná a účinná. Smluvní strany se v tomto případě zavazují dohodou nahradit ustanovení neplatné/neúčinné novým ustanovením platným/účinným, které nejlépe odpovídá původně zamýšlenému ekonomickému účelu ustanovení neplatného/neúčinného. Do této doby platí odpovídající úprava obecně závazných právních předpisů České republiky.
3. Ujednání o spolupůsobení při výkonu finanční kontroly: Druhá smluvní strana (dodavatel) je podle §2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb. o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů (zákon o finanční kontrole) ve znění pozdějších předpisů, osobou povinnou spolupůsobit při výkonu finanční kontroly prováděné v souvislosti s úhradou zboží nebo služeb z veřejných výdajů.
4. Smluvní strany v souladu s ustanovením §558 odst. 2 OZ vylučují použití obchodních zvyklostí na právní vztahy vzniklé z této smlouvy.
5. Smluvní strany souhlasně prohlašují, že tato smlouva není smlouvou uzavřenou adhezním způsobem ve smyslu ustanovení §1798 a násl. OZ. Ustanovení §1799 a §1800 OZ se nepoužijí.
6. Dodavatel výslovně prohlašuje, že na sebe přebírá nebezpečí změny okolností ve smyslu ustanovení §1765 odst. 2 OZ.

XII. Závěrečná ustanovení

1. Na právní vztahy, touto smlouvou založené a v ní výslovně neupravené, se použijí příslušná ustanovení OZ.
2. Jsou-li v této smlouvě uvedeny přílohy, tvoří její nedílnou součást.

3. Veškeré změny a doplňky této smlouvy musí být učiněny písemně ve formě číslovaného dodatku k této smlouvě, podepsaného oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
4. Smlouva je vyhotovena ve čtyřech vyhotoveních s platností originálu, z nichž každá ze smluvních stran obdrží po dvou vyhotoveních.
5. Účastníci této smlouvy prohlašují, že smlouva byla sjednána na základě jejich pravé a svobodné vůle, že si její obsah přečetli a bezvýhradně s ním souhlasí, což stvrzují svými vlastnoručními podpisy.

V Českých Budějovicích dne 21. 05. 2020

V Českých Budějovicích dne 15. 05. 2020

Za objednatele:

JUDr. Jiří Šťastný

pověřen zastupováním

uvolněné funkce předsedy krajského soudu

Za dodavatele:

Ing. Petr Kokoř - jednatel

Ing. Daniel Beták - jednatel

Příloha č. 1 – Specifikace předmětné techniky a seznam lokalit

(aktuální stav ke dni uzavření smlouvy):

IPO/B5800 IP 500 EXT CARD PHONE 2 – rozšiřující karta – 2x analogová pobočka	700431778	2
IPO IP500 V2 SYS SD CARD AL – SD karta se startovacím klíčem IP komunikačního systému	700479702	1
IPO/B5800 ISDN RJ45/RJ45 3M RED – propojovací kabel	700213440	10
IPO/B5800 IP500 TRNK BRI 8 UNI – rozšiřující karta 4x ISDN2 port	700417421	2
IPO/B5800 IP500 TRNK BRI UNVRSL DUAL – rozšiřující karta 2x E1 port	700417462	1
IPO MC VCM 64 V2 – rozšiřující karta DSP procesoru pro konverzi IP a TDM telefonie	700504032	1
IPO V9 VRTULZD SE ADI LIC – software (licence) virtuálního IP komunikačního systému Avaya IP Office	275694	1
IPO R9 CONTACT RECORDER ADI LIC – software (licence) virtuálního IP komunikačního systému Avaya IP Office	275623	1
SAL POLICY SRVR LIC R1.5 DWNLD	227273	1
IPO R9 VRTULZD SE INSTL DVD – DVD se software	700507516	1
Zařízení pro nouzový provoz		
IPO/B5800 IP500 RACK MNTG KIT – montážní úchyty do 19“ rozvaděče	700429202	9
IPO/B5800 IP500 EXT CARD PHONE 2 – rozšiřující karta – 2x analogová pobočka	700431778	18
IPO IP500 V2 CNTRL UNIT – chassis zařízení pro nouzový stav	700476005	9
IPO IP500 V2 SYS SD CARD AL – SD karta se startovacím klíčem pro chassis zařízení nouzového provozu	700479702	9
IPO MC VCM 32 V2 – rozšiřující karta DSP procesoru pro konverzi IP a TDM telefonie	700504031	9

- Krajský soud České Budějovice, Zátkovo nábřeží 2, 370 84 České Budějovice
- Okresní soud České Budějovice, Lidická 20, 371 06 České Budějovice
- Okresní soud Český Krumlov, Linecká 284, 381 20 Český Krumlov
- Okresní soud Jindřichův Hradec, Klášterská 123/II, 377 01 Jindřichův Hradec
- Okresní soud Pelhřimov, tř. Legií 876, 393 36 Pelhřimov
- Okresní soud Písek, Velké nám. 121, 397 41 Písek
- Okresní soud Prachatice, Pivovarská 3, 383 18 Prachatice
- Okresní soud Strakonice, Smetanova 455, 386 23 Strakonice
- Okresní soud Tábor, nám. Mikoláše z Husi 43, 390 17 Tábor

Příloha č. 2 - Způsob hlášení poruchy

Technický servis a podporu dodavatele je možné kontaktovat následujícími způsoby:

V pracovní dny a v pracovní dobu od 08:00 do 17:00 hodin.

Telefonicky na [REDACTED]

Telefonicky na [REDACTED]

Elektronickou poštou na [REDACTED]

Mimo pracovní dny a mimo pracovní dobu:

Telefonicky na [REDACTED]

Závada je považována za nahlášenou, pokud je druhou stranou přijata. V případě telefonického nahlášení závady je tímto přijetím jednoznačně uskutečněný telefonní hovor (ne tedy zanechání vzkazu na případném záznamníku), v případě elektronické pošty stav, kdy odesílatel neobdrží zprávu o nedoručitelnosti e-mailu (například chybným zadáním adresy aj.).

Prioritním způsobem nahlašování závady je telefonické nahlášení.

Při hlášení závady je nutné uvádět tyto údaje:

1. Název, umístění a typ zařízení
2. Požadovaná rychlost zásahu
3. Stručný a výstižný popis závady
4. Čas a datum nahlášení závady
5. Identifikaci osoby, která závadu nahlašuje