

Smlouva o poskytování servisních služeb (číslo)

Obchodní firma **atlantis telecom spol. s r.o.**
Se sídlem Štěrboholská 1427/55, 102 00 Praha 10 - Hostivař
Zapsaná v OR vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 26780
IČ 60466189
DIČ CZ60466189
Zastoupená [REDACTED]
Bankovní spojení ČSOB a.s., Praha 1, číslo účtu 671867203/0300,
(dále jen „**zhotovitel**“)

a

Obchodní firma **Psychiatrická nemocnice v Dobřanech**
Se sídlem Dobřany, Ústavní ul.
IČ 00669792
DIČ CZ00669792
Zastoupená [REDACTED]

(dále jen "**objednatel**")

uzavírají níže psaného dne, měsíce a roku smlouvu následujícího znění:

I. Zhotovitel

Zhotovitel je společností podnikající v oblasti prodeje, instalací a servisu telekomunikační techniky a je autorizovaným distributorem a dovozcem pro Českou republiku společnosti Polycom.

II. Účel smlouvy

- 1) Předmětem této smlouvy je úprava podmínek, za kterých se zhotovitel zavazuje poskytovat objednateli servisní služby uvedené v této smlouvě. Objednatel se zavazuje po dobu účinnosti smlouvy využívat těchto servisních služeb prostřednictvím zhotovitele. Pokud by objednatel zamýšlel uzavřít s jiným subjektem smlouvu o poskytování služeb, jejíž předmět by se i jen částečně překrýval s touto smlouvou, je povinen nejdříve informovat zhotovitele, a to písemně.

- 2) Účelem poskytování servisu je zajistit funkčnost videokonferenčního systému v konfiguraci dle Přílohy číslo 1 v lokalitách dle Přílohy č.4 a za podmínek uvedených ve specifikaci, která je obsahem Přílohy číslo 2.
- 3) Závady a změny na funkčním stavu videokonferenčního systému jsou pro potřeby těchto ustanovení rozděleny z hlediska naléhavosti do skupin, a to v souladu se specifikací, která je obsahem Přílohy číslo 2. Za závadu se považují pouze technické závady videokonferenčního systému, nikoli navazujících zařízení objednatele nebo třetích stran, jako je např. VTS provozovaná operátorem nebo telefonní přístroj v majetku uživatele.
- 4) Servisní podpora dle této Smlouvy je poskytována jen na HW a SW, který je kryt aktivním servisním programem výrobce. V opačném případě je příslušný servisní požadavek uzavřen jako nerelevantní a nebude dále řešen.

III. Závazky zhotovitele

- 1) V případě, že nastane incident či servisní požadavek, zajistí zhotovitel „Servisní zásah“. Zásah bude proveden podle typu závady v termínech a hlášení bude přijímáno v dobách v souladu se specifikací, která je obsahem Přílohy číslo 2.
- 2) Zhotovitel bude poskytovat po dobu účinnosti smlouvy zdarma tyto servisní služby odpovídající servisnímu programu **atlantis servis**, a to v souladu se specifikací, která je obsahem Přílohy číslo 2.

IV. Závazky objednatele

- 1) Objednatel je povinen provozovat videokonferenční systém za následujících technických podmínek:
 - pracovní teplota od 5° do 35°C
 - relativní vlhkost vzduchu od 20 do 80%, nekondenzující
 - teplotní gradient méně než 10°C za hodinu
 - bezprašné prostředí, norma pro kanceláře
 - prostředí bez vibrací
 - napájení třívodičové ze samostatně jištěné zásuvky 220V / 16A bez vypínače v maximální vzdálenosti 2 m od místa instalace
- 2) Objednatel je povinen od okamžiku nahlášení závady do jejího odstranění umožnit technikům servisního střediska přístup k videokonferenčnímu systému, a to zejména vzdáleně prostřednictvím předem zprovozněné VPN. Funkční VPN přístup ke všem systémům krytým touto Smlouvou je základním předpokladem. Další OLA parametry jsou rovněž obsahem Přílohy číslo 2.
- 3) Objednatel je povinen události dle článku II. odstavec 3 neprodleně po jejich zjištění nahlásit zhotoviteli a zaznamenat. Nahlášení se provádí v souladu s obsahem Přílohy číslo 2.
- 4) V případě změny konfigurace servisovaného videokonferenčního systému nebo rozšíření o další komponenty nad rámec Přílohy číslo 1 se zavazuje objednatel tuto skutečnost písemně oznámit zhotoviteli do jednoho měsíce od změny tak, aby bylo možno posoudit dopady nových komponent na plnění této

servisní smlouvy. Na základě tohoto posouzení pak bude uzavřen odpovídající dodatek ke smlouvě tak, aby Příloha číslo 1 byla v souladu s konfigurací servisovaného systému.

- 5) Objednatel je povinen minimálně po dobu trvání této smlouvy mít na videokonferenčním systému dle Přílohy číslo 1 aktivní základní servisní program výrobce tzv. Premier Servis. Ten je pro plnění Účelu této smlouvy nezbytný.

V. Forma hlášení závad

- 1) Při telefonickém nahlášení je třeba uvést: Kdo závadu nahláší, kterých poboček se závada týká, popis, jak se závada projevuje, koho lze kontaktovat za účelem dalších informací a zajištění přístupu k ústředně.
- 2) Telefonickou konzultaci či nahlášení závady jsou oprávněni provádět pouze pověřeni pracovníci objednatele, kteří obdrží od zhotovitele nejpozději do 3 pracovních dnů PIN a kterými jsou:

- 
- 

- 3) Při hlášení závady mailem je třeba vyplnit formulář v Příloze č.5, tedy servisní požadavek musí obsahovat mj. zejména následující údaje:
 - a. Jméno zákazníka
 - b. Kontaktní osoba telefon
 - c. Kontaktní osoba email
 - d. PIN servisní smlouvy
 - e. Lokalita nahlašovaného problému
 - f. Typ závady: Prio 1
 - g. Opakovatelnost závady: Náhodná, Systematická
 - h. Popis problému s konkrétními údaji (sériová čísla, chování systému, chybové hlášky, atd.)
 - i. Popis reprodukce problému.
- 4) Objednatel může dopisem vymezit okruh zodpovědných osob, od kterých jediné budou přijímána ze strany zhotovitele jakákoli hlášení a požadavky na změny a kterým jediné budou poskytovány konzultace.
- 5) Volání na mobilní telefon technikům zhotovitele není považováno na validní způsob zadání incidentu či problému dle Smlouvy.

VI. Cena za poskytování servisních služeb a platební podmínky

- 1) Cena za poskytování servisních služeb se v souladu s Přílohou č. 3 skládá z těchto částí:

paušální poplatek za pohotovostní službu v rozsahu dle článku III. odstavec 1), provádění služeb dle článku III. odstavec 2)

6.000,- Kč bez DPH měsíčně.

Dále uvedené poplatky jsou za služby provedené nad rámec pohotovostního servisu (například vícepráce při rozšiřování ústředny apod.) nebo v případě překročení limitů hodin práce stanovených v Článku III. odstavec 2.

- a. cestovní výlohy
12 Kč za kilometr (fakturace jen jednosměrní cesty a jen na základě odsouhlasení Objednavatelem)
- b. práce servisního technika v pracovní době od 8.00 do 17.00 v pracovní dny na místě nad rámec vymezený paušálem
1440 Kč za hodinu
- c. práce servisního technika mimo pracovní dobu vymezenou v bodu b.
1980 Kč za hodinu
- d. cena plánované instalační činnosti (doplňky a rozsáhlé změny) při rozsahu větším než 8 hodin
990 Kč za hodinu v době od 8.00 do 17.00 v pracovní dny
- e. práce servisního technika při dálkové údržbě nad rámec vymezený paušálem
24 Kč za minutu
- f. cena náhradního a spotřebního materiálu, pokud není pokryt zárukou
podle aktuálních ceníků nebo nabídky na vyžádání

Paušální částka bude fakturovaná měsíčně za předcházející měsíc k prvnímu dni následujícího měsíce, ve kterém bol zásahový pohotovostní servis poskytován, a placena na účet zhotovitele na základě vystavené faktury se splatností 30 dní od doručení objednavateli.

Částky ostatní budou placeny po zásahu, na který se nevztahují záruční podmínky nebo paušální platba, při objednaných změnách, nebo opravách mimo záruku a to na základě faktury se splatností 30 dní od doručení objednavateli.

K faktuře, ve které budou fakturovány položky v souladu s bodem VI. této smlouvy, body a) až f) bude vždy přiložen položkový výkaz, na základě, kterého si bude schopen Objednavatel odkontrolovat správnost a oprávněnost fakturované sumy.

V případě poskytování služeb nad rámec paušálních služeb ve smyslu této smlouvy, musí být tento režim dopředu Objednavatelem písemně odsouhlasen. Zhotovitel je teda povinen oznámit Objednavateli, že se při poskytování služeb nečerpá paušál a režim podpory se mění na poskytování služeb dle bodu VI., a) až f) této smlouvy.

Pokud zhotovitel po době splatnosti vystavené faktury na svém účtu příslušnou částku nezjistí, vyzve písemně objednavatele k jejímu zaplacení. **Pokud ten bude v prodlení s placením déle jak 14 dní od doručení uvedené výzvy k zaplacení, může zhotovitel pozastavit svá plnění a plnění povinností vyplývajících pro něj z této smlouvy,** nebo dokonce odstoupit písemně od této smlouvy s účinky odstoupení od okamžiku doručení písemného vyhotovení.

Uvedené ceny nezahrnují DPH, která bude účtována podle platných předpisů.

- 2) Každý rok počínaje rokem následujícím po roku podpisu smlouvy může být ze strany zhotovitele k druhému čtvrtletí prováděna valorizace částek uvedených v odstavci 1 tohoto článku a to dle oficiálního indexu spotřebitelských cen vydaného Statistickým úřadem ČR pro právě uplynulý rok.

VII.

Pohotovostní a servisní služby

- 1) Následující pohotovostní údaje doplní zhotovitel nejpozději v den předání zařízení:

Pohotovostní středisko:

Telefon:	271 004 212
Přístupový kód (PIN):	876357
Email:	servis@atlantis.cz
Fax:	271 004 200

Běžné záležitosti se nahlašují na telefonní číslo 271 004 211. V případě změny kontaktních údajů výše uvedených služeb uvědomí zhotovitel objednatele nejméně 2 dny předem.

- 2) Pohotovostní a servisní služby začínají běžet okamžikem potvrzení zhotovitele o převzetí telefonního systému do servisu dle Přílohy číslo 1.

VIII.

Právo zhotovitele

K poskytování plnění podle této smlouvy je zhotovitel oprávněn použít kromě svých zaměstnanců i jiných fyzických či právnických osob. Zhotovitel však nese odpovědnost, jakoby plnění poskytoval sám.

IX.

Doba platnosti smlouvy

- 1) Tato smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu druhou smluvní stranou.
- 2) Platnost smlouvy je stanovena na dobu neurčitou.
- 3) Platnost smlouvy může být ukončena, kteroukoli ze stran písemnou výpovědí s výpovědní dobou 1 měsíc, nedohodnou-li se strany smluvní na změně této doby. Tato doba se nevztahuje na výpovědní důvod dle článku VI. odstavec 1 této smlouvy.

X.

Ostatní vztahy

Ostatní vztahy výslovně neupravené touto smlouvou se řídí příslušnými obecně závaznými právními předpisy, zejména ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku.

XI.
Charakter smlouvy

- 1) Obsah této smlouvy může být měněn dohodou smluvních stran toliko písemnými dodatky.
- 2) Smlouva se vyhotovuje ve dvou stejnopisech, z nichž objednatel obdrží jeden a zhotovitel jeden.

XII.
Smluvní pokuty a sankce

- 1) V případě nesplnění termínu Zhotovitelem dle Specifikace servisních služeb, která je přílohou této smlouvy může Objednatel uplatnit nárok na smlouvenou penalizaci ve výšce 0,03 % z ceny dle bodu VI. této smlouvy za každý den opoždění. Objednavatel má právo žádat od Zhotovitele taky náhradu škody ve výšce přesahující smluvní pokutu.
- 2) V případě opožděné platby Objednavatele může Zhotovitel požadovat smluvní pokutu ve výšce 0,03% z ceny plnění za každý den opoždění.

XIII.
Přílohy smlouvy

Nedílnou součástí smlouvy jsou tyto přílohy:

Příloha číslo 1 - Typy a počty zařízení

Příloha číslo 2 - Specifikace podpory VDK technologií

Příloha číslo 3 – Lokality

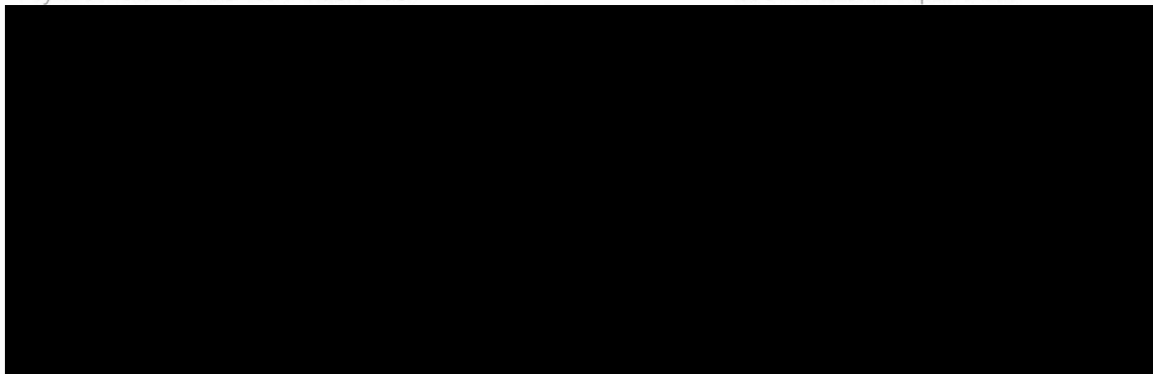
Příloha číslo 4 – Formulář pro hlášení servisního požadavku

Za strany smluvní:

V Praze dne _____ **18.3.2021**

Objednatel:
Psychiatrická nemocnice v Dobřanech

Zhotovitel:
atlantis telecom spol. s r.o.



Příloha č. 1: Typy a počty zařízení

Předmětem plnění jsou následující VDK zařízení:

Servisní podpora dle této specifikace není poskytována na HW a SW, který není kryt aktivním servisním programem výrobce. V takovém případě je příslušný servisní požadavek uzavřen jako nerelevantní.

Licence k VDK zařízení		ks
2200-86260-101	Studio X30; Poly TC8	1

Podmínky SLA a délka poskytnuté záruky vycházejí z existence a rozsahu zakoupeného servisního programu výrobce.

Příloha č.2 Specifikace podpory VDK technologií

Rozsah podporované VDK technologie je definovaný Přílohou č.1 Servisní smlouvy.

Účelem poskytování servisní pohotovosti je zajistit funkčnost videokonferenčního řešení Poly dle této přílohy č.2

Servisní pohotovost a podpora dle této specifikace je poskytována jen na HW a SW, který je kryt aktivním servisním programem výrobce. V opačném případě je příslušný servisní požadavek uzavřen jako nerelevantní a nebude dále řešen.

Poskytovatel bude poskytovat po dobu účinnosti Smlouvy v rámci paušální měsíční ceny poskytovat tyto servisní služby odpovídající servisnímu programu Poskytovatele, a to následovně:

- Servisní pohotovost dle SLA parametrů definovaných touto smlouvou a v časovém rozsahu definovaném touto přílohou č.2, čl. 1.
- Veškeré náklady související s odstraňováním závad na technologiích dle čl. 5 a 6 níže, a to v lokacích definovaných v příloze č. 4
- Provádění profylaktické kontroly systému a provedení zálohy konfigurace v rozsahu dle čl. 2 níže
- Požadavky na změny a korekce v rozsahu dle čl. 3 níže a úpravy stávajícího řešení, ve fázi konzultace, analýzy, řešení a implementace
- Poskytování telefonické hot-line pro technické dotazy a konzultace (dle čl. 3 níže),
- Pravidelné školení administrátorů/uživatelů

Objednatel je povinen zajistit splnění následujících podmínek pro dodržení SLA:

- LAN + WAN + VMware infrastruktura Objednatele nevykazuje abnormality
- Funkční VPN přístup pro pracovníky Poskytovatele (řešitele):
- Odstup videa od zvuku (synchronizaci rtů) < 150 ms
- Jitter < 20 ms
- Packet loss < 3 %Dostupnost potřebné součinnosti pověřených pracovníků uvedených v komunikační matici (příloha smlouvy)

1. Provozování ServiceDesku

- Poskytovatel se zavazuje provozovat ServiceDesk pro Objednatele v režimu 8 x 5 (8 hodin x 5 dní), kam může Objednatel hlásit své požadavky a cena této služby je součástí paušální ceny Servisních služeb dle servisní smlouvy.
- Objednatel může své požadavky hlásit formou:
 - Přímého přístupu do ServiceDesku Poskytovatele, který je dostupný na webové adrese: www.atlantis.cz
 - Emailovým oznámením Poskytovateli na adresu: servis@atlantis.cz
 - Telefonickým kontaktem zákaznické linky Poskytovatele na čísle +420271004212, která bude dostupná v pracovní dny od 8:00 do 16:00, tj. 8 hodin denně.
 - Telefonní kontakt pro hlášení požadavků s prioritou 1, dle bodu 6: +420271004212

- Při hlášení závady mailem na email adresu ServiceDesku Poskytovatele musí pověřený Pracovník Objednatele postupovat způsobem dle čl. 8 této přílohy č.2, v opačném případě servisní požadavek nebude považován za validně zadaný a nebudou se na něj vztahovat SLA parametry dle této přílohy č. 2.
- Volání na mobilní telefon technikům Poskytovatele není považováno na validní způsob zadání incidentu či problému dle této Smlouvy.

2. Správa a údržba řešení

- Prováděna v četnosti na základě dohody smluvních stran
- Tato služba pokrývá v rámci následující činnosti:
 - Kontrola logů (profylaxe)
 - Zjištění stavu HW/SW
 - Identifikace případných chyb a návrhu jejich odstranění
 - Kontrola a nasazení nových verzí (upgrade) SW po předchozí kontrole nových verzí v LAB prostředí Poskytovatele
- Smlouva pokrývá tuto činnost v pracnosti až 1h / měsíčně

3. Konzultace požadavků a změnové požadavky

- Konzultaci požadavků na dodatečnou změnu je doporučeno zahájit formou zadání požadavku na ServiceDesku Poskytovatele, čímž bude tento požadavek standardně zařazen do systému, a to bez přiřazených pevných SLA parametrů pro fix time
- Telefonní kontakt +420 271 004 212 pro konzultace je k dispozici pro pověřené pracovníky Objednatele, kteří obdrželi příslušný PIN, a neslouží k přímému zadávání a okamžitému řešení servisních požadavků či hlášení o incidentech. Tato linka bude dostupná v pracovní dny od 8:00 do 16:00 CEST, tj. 8 hodin denně
- Smlouva pokrývá tuto činnost (konzultace případně i realizace drobných změn) v rozsahu pracnosti až 1h / měsíčně
- Práce nad rámec 1h / měs. budou fakturovány zpětně za daný měsíc dle předloženého výkazu servisních prací, a to v jednotkových cenách dle Přílohy č. 3

4. Pravidelné školení administrátorů/uživatelů

- Tato služba zajišťuje povědomí a informovanost pracovníků Objednatele ohledně využitelných funkcionalit řešení, možnosti využití tohoto řešení a spolupráce Poskytovatele s předáním informací na koncové uživatele Objednatele. Školení objednává pověřený pracovník Objednatele.
- Smlouva pokrývá 1 školení Objednatele ročně v sídle Objednatele, nebo organizačních složek specifikovaných v příloze - Seznam lokalit, kdy realizace tohoto školení Poskytovatelem bude odpovídat až 0,5 MD / ročně.

5. Zajištění kontinuity a dostupnosti celého řešení (SLA)

- Tato služba zahrnuje:
 - Incident management pro VDK zařízení dle Přílohy č.1 dodaného Poskytovatelem
 - Servisní pohotovost Objednatele spojené se zárukou 8x5 NBD (v pracovní dny od 8:00 do 16:00 CEST, tj. 8 hodin denně)
- Požadavky jsou zadávány přes ServiceDesk Poskytovatele způsobem definovaným v čl. 1, resp. čl.8 této Přílohy č.2
- Řízení požadavků (incidentů) po dohodě s Objednatelem přímo nevychází z ITIL a má následující specifikaci:
 - Priorita 1

Jedná se o incident či havarijní stav, kdy naléhavost situace znemožňuje používání systému k účelu definovanému v předmětu plnění této servisní smlouvy, *typicky s dopadem na celé řešení (mnoho nebo všechny lokality)* či je funkcionality omezena skupině uživatelů a pracovníci Objednatele nejsou schopni zprovoznit systém vlastními silami a není možné použít náhradní řešení. Tento stav je řešen Objednatelem i Poskytovatelem s reakčními parametry SLA uvedenými níže „Priorita 1“. Požadavek je vyřešen, až je obnovena funkcionality před tímto incidentem.

6. Incident Management

	Priorita 1
Parametr	Délka trvání
TTO -tj. čas převzetí	4 hod
TTI - tj. čas reakce	4 hod
TTF tj. čas vyřešení	NBD (24hod)

- Vyřešení incidentu je definováno jako vyřešení závady nebo poskytnutí přijatelného náhradního řešení nebo návodu jako tento incident obejít.
- Jednotlivé časy představují vyřešení požadavku v čistém času, který odpovídá pracovní době podpory Poskytovatele (8-16h 8x5). Pokud řešení požadavku přesahuje pracovní dobu Poskytovatele je tento přesahující čas převeden do následujícího pracovního dne.
- Do času řešení se nezapočítává čas požadavku ve stavu „Čeká se“, kdy se čeká na: (i) součinnost pověřených pracovníků Objednatele, nebo (ii) kdy vyřešení / oprava incidentu přímo závisí na nutné akci výrobce řešení (např. dodání hotfix či oprava výrobcem poskytované služby apod.) v případě, kdy jde o příčinu incidentu mající povahu prokazatelně globálního charakteru, což musí být zároveň potvrzeno výrobcem (Poly) (incident může být do stavu „Čeká se“ dán až na základě předchozí dohody mezi řešitelem Poskytovatele a pověřeného pracovníka Objednatele).

7. Problem management

- Pokud řešení incidentu není konečné (je poskytnuto náhradní řešení nebo návod / metodika na obcházení chybné funkcionality) je následně vytvořen požadavek jako „Problem ticket“. Požadavek kategorie „Problem ticket“ může založit i sám Objednatel pokud se jedná o velmi závažnou nesnáz či komplikaci (nejedná se o akutní incident), který velmi významně ohrožuje předmět servisní smlouvy nebo se jedná o incident, který se opakoval.
- Ticketu je přiřazena po dohodě s Objednatelem Priorita 2 a kategorie dle tabulky níže:

	A Problém týkající se VDK řešení Poly
TTO -tj. čas převzeti	NBD
TTF tj. čas vyřešení	10 pracovních dní

- Ticket je řešen v rámci běžné pracovní doby, tj. časy se vztahují k pracovním dnům
- Do času řešení se nezapočítává čas požadavku ve stavu „Čeká se“, kdy se čeká na : (i) součinnost pověřených pracovníků Objednatele, nebo (ii) kdy vyřešení problému přímo závisí na nutné akci výrobce řešení v případě, kdy jde o příčinu problému mající povahu prokazatelně globálního charakteru, což musí být zároveň potvrzeno výrobcem (Polycor) (problém může být do stavu „Čeká se“ dán až na základě předchozí dohody mezi řešitelem Poskytovatele a pověřeného pracovníka Objednatele).

8. Forma hlášení závad

- 6) Při email či telefonickém nahlášení je třeba uvést: Kdo závadu nahlašuje, kterých poboček se závada týká, popis, jak se závada projevuje, koho lze kontaktovat za účelem dalších informací a zajištění přístupu k dotčené technologii.
- 7) Telefonickou konzultaci dle čl. 3 této přílohy či nahlášení závady dle čl. 5, 6, 7 jsou oprávněni provádět pouze pověřeni pracovníci objednatele, kteří obdrží od Poskytovatele nejpozději do 3 pracovních dnů od uzavření této Smlouvy PIN a kterými jsou:

- 
- 

- 8) Při hlášení závady musí být vyplněn formulář dle Přílohy č. 5, tedy zpráva musí obsahovat mj. zejména následující údaje:
 - a. Jméno zákazníka
 - b. Kontaktní osoba telefon
 - c. Kontaktní osoba email
 - d. PIN servisní smlouvy
 - e. Lokalita nahlašovaného problému
 - f. Typ závady: incident, problém nebo změna
 - g. Priorita závady: Prio 1, 2

- h. Opakovatelnost závady: Náhodná, Systematická
- i. Popis problému s konkrétními údaji (sériová čísla, chování systému, chybové hlášky atd.)
- j. Popis reprodukce problému.
- k. Vyplněný formulář dle vzoru v Příloze č.5

V opačném případě servisní požadavek nebude považován za validně zadaný a nebudou se na něj vztahovat SLA parametry dle této přílohy č. 2.

- 9) Objednatel může dopisem vymezit okruh zodpovědných osob, od kterých jediné budou přijímána ze strany Poskytovatele jakákoli hlášení a požadavky na změny a kterým jediné budou poskytovány konzultace.
- 10) Volání na mobilní telefon či přímý kontakt emailem vůči technikům Poskytovatele není považováno na validní způsob zadání incidentu či problému dle této Smlouvy.

Příloha č. 3 Seznam lokalit

- Ústavní 334 41, Dobřany

Příloha č. 4 Formulář pro hlášení servisního požadavku

Kontaktní údaje koncového zákazníka

Jméno zákazníka		
Kontaktní osoba		
Telefon kontaktní osoby		
Email kontaktní osoby		
Lokalita poruchy		
Poly.com partnerská organizace		
Kontaktní osoba Poly.com partnerské organizace		
Platná servisní smlouva s atlantis telecom (ano/ne)	ANO	NE
Kontraktor servisní smlouvy s atlantis telecom pokud existuje		
Osoba pověřená v servisní smlouvě zadávat servisní požadavky pokud existuje		
PIN servisní smlouvy pokud existuje		

Popis problému/požadavku

1. Výrobce, typ a model zařízení vykazujícího chyby:

2. Jaké jsou softwarové verze všech příslušných zařízení a aplikací?

3. V jaký přesný čas nastal problém (uved'te prosím posun GMT)?

4. Popis chybného chování.

5. Jaké je očekávané chování?

6. Opakovatelnost chyby, či závady (nahodilá/systematická)? Frekvence výskytu? Je to poprvé, co jste měli problém, nebo se to stalo několikrát?

7. Má zákazník nějaké podobné systémy, které problém nevykazují? Pokud ano, jaké jsou rozdíly mezi neproblematickým a problematickým zařízením?

8. Dokázali jste problém reprodukovat ve svém laboratorním prostředí? Pokud není reprodukovatelný v laboratoři, jaké jsou rozdíly mezi laboratorním prostředím a prostředím zákazníka (*nepovinná položka*)?

9. Pokud je problém reprodukovatelný (lze reprodukovat/nelze reprodukovat) uveďte prosím podrobné shrnutí, jak problém reprodukovat.

10. Došlo k nějakým změnám v zákaznickém prostředí před vznikem problému?

11. Jaká analýza byla dosud provedena k nalezení příčiny problémů?

- a) Zkontrolovány dokumenty k současnému vydání SW (release notes <https://support.polycom.com/content/support/north-america/usa/en/support.html>) ?
- b) Byly testovány různé verze?
- c) Bylo změněno nastavení konfigurace?
- d) RMA?
- e) Zkontrolovali jste KB (<https://support.polycom.com/content/support.html> a Teams)?

12. Pokud je potenciálně problém s průchodem sítí (FW), bylo možné shromáždit logy a trace z koncového zařízení a portů přepínače a směrovače?

13. Je v poskytnutém logu nastaven debug level (např. X, GS), nebo jsou vybrané potřebné logy související s chybou (např. Trio)? Je zapnut SIP/H323 trace, či je dodán tcpdump (pcap), pokud se jedná o problém související s TCP/IP sítí?

14. Pokud problém souvisí se ztrátou paketů, proč podle Vás se jedná o problém Poly a není to problém souvisejícího se sítí?

15. Uveďte jména/alias/FQDN/IP adresy atd. všech zařízení. Dále dle potřeby uveďte SIP/H323 volací řetězce.

16. Popište a uveďte diagram topologie sítě a příslušných IP adresách. (*nepovinná položka*)

17. Provedli jste kontrolu logů a potvrdili, že obsahují čas ve kterém nastal problém(úvedená časová značka)? (*nepovinná položka*)

18. Určete, který log/soubor/CDR zahrnuje čas problému(časová značka). (*nepovinná položka*)

Přílohy – dokumentace poruchy

Jakékoliv vhodné doplňující údaje vložte jako přílohu do emailu, na FTP server, na cloudové úložiště nebo do tohoto formuláře.

Vhodné přílohy:

- Výpisy systému
- Logy, CDR, konfigurační soubory
- Výřez obrazovky s výskytem chyby, hlášením chyby nebo konfigurací
- Nastavení systému
- Fotodokumentace

- Popis zapojení
- Síťový diagram
- Tcpdump (trace pcap)