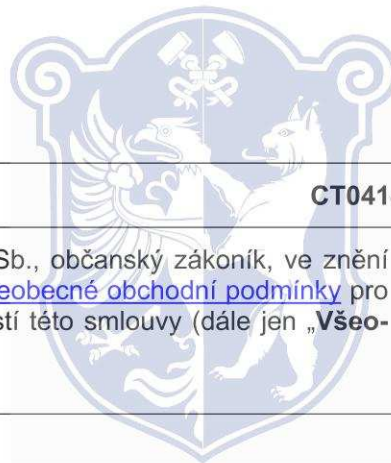




SERVISNÍ SMLOUVA ČÍSLO: 2021/0397/ORBR

CT04142

uzavřená v souladu s ustanoveními § 2586 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, a dále ve smyslu § 1751 cit. zák. s odkazem na [Všeobecné obchodní podmínky](#) pro dodání díla a poskytování servisních služeb, které jsou nedílnou součástí této smlouvy (dále jen „**Všeobecné podmínky**“)

mezi

ZHOTOVITELEM:

OBCHODNÍ FIRMA ALTRON, a.s.

SÍDLO NA ADRESE Novodvorská 994/138, 142 21 Praha 4

ADRESA/EMAIL PRO FAKTURACI Novodvorská 994/138, 142 21 Praha 4, email: elektronicka.podatelna@altron.net

IČ 64948251

DIČ CZ64948251

ZÁPIS V OBCH. REJSTRÁKU Městský soud v Praze, oddíl B, vložka 3609

STATUTÁRNÍ ZÁSTUPCI Ing. Martin Souček

FUNKCE Člen představenstva

BANKOVNÍ SPOJENÍ

(dále jen „společnost ALTRON“ nebo „zhotovitel“)

a

OBJEDNATELEM:

OBCHODNÍ FIRMA Statutární město Kladno

SÍDLO NA ADRESE Náměstí starosty Pavla čp. 44, 272 52 Kladno

ADRESA/EMAIL PRO FAKTURACI

IČ 00234516

DIČ pro DPH CZ00234516

STATUTÁRNÍ ZÁSTUPCE Ing. Přemysl Mužík

FUNKCE Statutární náměstek primátora

BANKOVNÍ SPOJENÍ

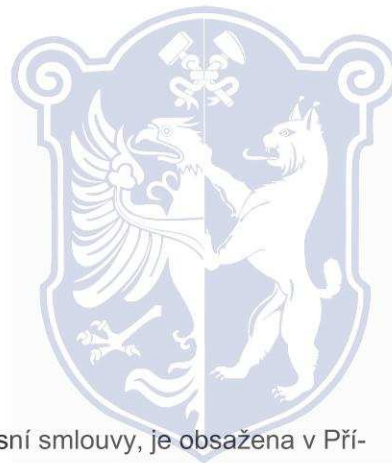
(dále jen „objednatel“)

(společně dále též jen „účastníci“, resp. **smluvní strany**)

OBSAH:

Článek I	Definice	3
Článek II	Oprávněné osoby podle Servisní smlouvy	3
Článek III	Specifikace servisního programu a jeho ceny	4
Článek IV	Smluvní pokuty v závislosti na KPI	4
Článek V	Doba trvání a zánik platnosti Servisní smlouvy	4
Článek VI	Závěrečná ustanovení	5
Článek VII	Přílohy	6





Článek I Definice

I.1 Specifikace a místo instalace Zařízení:

I.1.a. Specifikace a místo instalace Zařízení, které jsou předmětem servisní smlouvy, je obsažena v Příloze č. 1 této smlouvy

I.2 **Obsah smlouvy.** Touto Servisní smlouvou účastníci upravují vzájemná práva a povinnosti v rámci závazkového vztahu, na jehož podkladu se zhotovitel zavazuje provádět servisní činnosti a poskytovat další dohodnutá plnění spojená s poskytováním servisu. Zhotovitel se zavazuje k plnění převzatých povinností Servisní smlouvou stanoveném rozsahu, kvalitě a termínech. Objednatel se zavazuje za tuto činnost poskytovat smlouvenou úhradu podle podmínek obsažených dále v Servisní smlouvě a k poskytování spolupráce nezbytné pro plnění smluvních povinností ze strany zhotovitele.

I.3 **Servisní programy.** Servisní programy představují ucelený soubor servisních činností a dalších plnění spojených s poskytováním servisu, určených k zajištění nezbytné podpory provozu Zařízení a jejich pravidelné údržby s cílem prodloužení životnosti Zařízení a zvýšení spolehlivosti jejich provozu.

I.4 **Preventivní údržba.** Preventivní údržba je souhrn vizuální, elektrické, mechanické a elektronické kontroly Zařízení dle předpisů výrobce. Tato komplexní kontrola skutečného stavu Zařízení a jeho odzkoušení v provozních režimech má zjistit, zda Zařízení pracuje v souladu se všemi definovanými technickými specifikacemi a specifikacemi prostředí. Na základě provedené prohlídky je vypracován Protokol o provozuschopnosti Zařízení včetně návrhu preventivních opatření. Popis preventivní údržby předmětného Zařízení je přílohou této Servisní smlouvy.

I.5 **Cena.** Cena je dohodou účastníků stanovena jako cena smluvní a je vždy stanovena Servisní smlouvou.

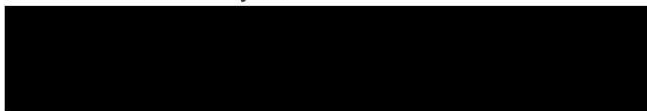
Článek II Oprávněné osoby podle Servisní smlouvy

II.1 Za Objednatele jsou oprávněni:

II.1.a. k podpisu Servisní smlouvy: ing. Přemysl Mužík, statutární náměstek primátora

II.1.b. k jednání ve věci plnění Servisní smlouvy: Bc. Petr Jorg MBA, ing. Josef Janeček

II.1.c. ve věcech technických:



II.2 Za zhotovitele jsou oprávněni:

II.2.a. k podpisu Servisní smlouvy:

Ing. Martin Souček



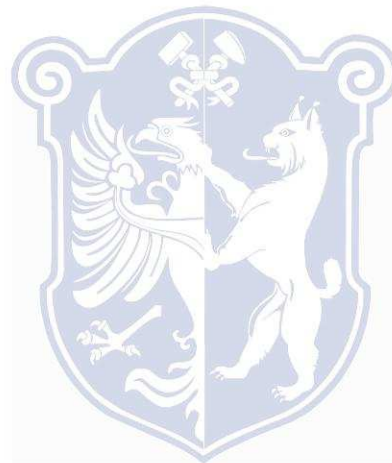
II.2.b. k jednání ve věcech plnění smlouvy:

Tomáš Sedmíhradský



II.2.c. ve věcech technických:

ALTRON servis



Článek III Specifikace servisního programu a jeho ceny

- III.1 Identifikace servisního programu.** Soubor servisních činností a dalších plnění spojených s poskytováním servisu ve vazbě na výše identifikovaná Zařízení je souhrnně nazývaný „Servisní program“
- III.2 Specifikace servisního programu.** Specifikaci servisního programu upravuje příloha č.2 této smlouvy
- III.3 Cena servisního programu.** Cena se sjednává jako cena smluvní a dohodou smluvních stran je stanovena takto: **271 420,00 Kč bez DPH ročně**, respektive 67 855,00 Kč bez DPH kvartálně, za uvedená Zařízení v rozsahu specifikace servisního programu uvedeného v čl.III.2. Cena servisního programu bude fakturována se splatností 30ti dnů a to vždy na začátku kvartálu.

Článek IV Smluvní pokuty v závislosti na KPI

Specifikace KPI dle způsobu porušení upravuje příloha č.2 této smlouvy.

IV.1 Méně závažné porušení SLA. V případě méně závažného porušení SLA je Objednatel oprávněn účtovat Poskytovateli smluvní pokutu ve výši **200,- Kč** za každé jednotlivé porušení, popř. za každou započatou Jednotku prodlení, maximálně však do výše **1 000,- Kč** za každé porušení.

IV.2 Závažné porušení SLA. V případě závažného porušení povinností SLA je Objednatel oprávněn účtovat Poskytovateli smluvní pokutu ve výši **500,- Kč** za každé jednotlivé porušení, popř. za každou započatou Jednotku prodlení. Maximálně však do výše **2 000,- Kč** za každé prodlení

IV.3 Kritické porušení SLA. V případě kritického porušení povinností SLA je Objednatel oprávněn účtovat Poskytovateli smluvní pokutu ve výši **1 000,- Kč** za každé jednotlivé porušení, popř. za každou započatou Jednotku prodlení, maximálně však do výše **5 000,- Kč** za každé porušení.

Článek V Doba trvání a zánik platnosti Servisní smlouvy

V.1 Doba trvání Servisní smlouvy. Servisní smlouva je uzavřena na 12 měsíců

V.2 Odstoupení ze strany Objednatele. Od Servisní smlouvy může objednatel odstoupit pouze v případě, kdy zhotovitel v důsledku svého zavinění řádně a včas neplní smluvní závazky, kdy činností či nečinností zhotovitele vzniká objednateli škoda, nebo v případě, že zhotovitel vstoupí do likvidace, případně bude na jeho majetek prohlášen konkurz. V případě zhotovitelova prodlení se

splněním smluvního závazku, může objednatel od Servisní smlouvy odstoupit nejdříve v den následující po marném uplynutí písemně poskytnuté náhradní lhůty.

V.3 Odstoupení ze strany Zhotovitele. Zhotovitel může odstoupit od Servisní smlouvy pouze v případě, kdy objednatel v důsledku svého zavinění řádně a včas neplní smluvní závazky, kdy jeho činností či nečinností vzniká zhotoviteli škoda, nebo v případě, že objednatel vstoupí do likvidace, případně bude na jeho majetek prohlášen konkurz a dále v případě, že objednatel je v prodlení se splněním svých platebních povinností o více než 30 kalendářních dnů. V případě objednatelova prodlení se splněním smluvního závazku ve věci platebních povinností, může zhotovitel od Servisní smlouvy odstoupit nejdříve v den následující po marném uplynutí písemně poskytnuté náhradní lhůty.

V.4 Ostatní ujednání odstoupení. Případy obsažené v předchozích odstavcích tohoto článku se považují za podstatné porušení smluvních podmínek. Účinky odstoupení nastávají dnem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně.

Práva a povinnosti účastníků vyplývající z platného odstoupení od Servisní smlouvy se řídí příslušnými ustanoveními obecné i platné právní úpravy.

Zhotovitel je povinen učinit opatření potřebná k tomu, aby se zabránilo vzniku škody hrozící objednateli nedokončením činností sjednaných v této Servisní smlouvě, pokud by mohla vzniknout v důsledku poruch řádně nahlášených do zániku smlouvy.

V.5 Výpovědní lhůta. V případě výpovědi Servisní smlouvy bez uvedení důvodů činí výpovědní lhůta 3 měsíců a její běh počíná prvním dnem nového pololetí následujícího po doručení písemné výpovědi druhé smluvní straně.

Článek VI Závěrečná ustanovení

VI.1 Platnost a účinnost Servisní smlouvy. Servisní smlouva nabývá platnosti dnem podpisu smlouvy od obou smluvních stran a účinnosti dnem jejího zveřejnění v centrálním registru smluv podle § 6 odst. 1 zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv). Za přijetí nabídky na uzavření této smlouvy se považuje pouze přijetí bez jakýchkoli změn oproti znění nabídky.

VI.2 Změny Servisní smlouvy. Jakékoli změny nebo dodatky k této Servisní smlouvě musí být provedeny formou písemných dodatků podepsaných oběma smluvními stranami. Práva vzniklá z této Servisní smlouvy nesmí být postoupena bez výslovného předchozího písemného souhlasu druhé strany. Vzdát se práva či prominout dluh z této Servisní smlouvy lze pouze na základě písemné dohody smluvních stran. Pokud některá ze smluvních stran neuplatní svoje právo nebo nevyžaduje plnění podle této Servisní smlouvy, nebude to považováno za vzdání se práva nebo prominutí dluhu. Za písemnou formu nebude pro účel této Servisní smlouvy považována výměna e-mailových či jiných elektronických zpráv.

VI.3 Rozhodné právo. Tato Servisní smlouva a práva a povinnosti smluvních stran z ní vyplývající se řídí českým právem, zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník. Obchodní zvyklosti zachovávané obecně či v odvětví týkajícím se předmětu plnění této Servisní smlouvy nemají při výkladu této smlouvy přednost před ustanoveními zákona. Smluvní strany vylučují použití ustanovení § 1799 a § 1800 občanského zákoníku na tuto Servisní smlouvu.

VI.4 Změna okolností. Smluvní strany na sebe berou nebezpečí změny okolností a nemohou se tedy domáhat jakýchkoliv práv na základě jakékoliv změny takových okolností.

VI.5 Promlčení. Práva vyplývající z této Servisní smlouvy či jejího porušení se promlčují ve lhůtě 10 let ode dne, kdy právo mohlo být uplatněno poprvé.

VI.6 Platnost a účinnost ustanovení Servisní smlouvy. Je-li nebo stane-li se jakékoliv ustanovení této Servisní smlouvy neplatné, relativně neúčinné, zdánlivé nebo nevynutitelné, nebude to mít vliv

na platnost, účinnost a vynutitelnost dalších ustanovení Servisní smlouvy, lze-li toto ustanovení oddělit od této Servisní smlouvy jako celku. Smluvní strany vyvinou veškeré úsilí nahradit takové neplatné, relativně neúčinné, zdánlivé nebo nevynutitelné ustanovení novým, které bude svým obsahem a účinkem co nejvíce podobné neplatnému, relativně neúčinnému, zdánlivému nebo nevynutitelnému ustanovení, zejména s přihlédnutím k účelu, který smluvní strany zjevně sledovaly.

- VI.7 Informační povinnost** Smluvní strany berou na vědomí, že Servisní smlouva i následné dodatky k ní mohou podléhat informační povinnosti podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím ve znění pozdějších předpisů. Smluvní strany prohlašují, že žádné ustanovení této Servisní smlouvy nepovažují za obchodní tajemství ani za důvěrný údaj a smlouva může být zveřejněna v jejím úplném znění včetně příloh a případných dodatků.
- VI.8 GDPR** Poskytovatel bere na vědomí, že Statutární město Kladno je správcem osobních údajů subjektů údajů ve smyslu Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů) a ve smyslu zákona č. 110/2019 Sb. o zpracování osobních údajů. Objednatel prohlašuje, že osobní údaje fyzických osob získané v souvislosti s plněním této Servisní smlouvy zpracovává pouze k účelu danému touto smlouvou, bez využití jiného zpracovatele údajů. Podrobné informace o ochraně osobních údajů jsou uvedeny na oficiálních webových stránkách www.mestokladno.cz v sekci Ochrana osobních údajů.
- VI.9 Stejnopisy.** Servisní smlouva se vyhotovuje ve třech vyhotoveních s platností originálu, z nich objednatel obdrží 2 vyhotovení a zhotovitel obdrží jedno vyhotovení.
- VI.10** Smluvní strany na důkaz svého souhlasu s touto Servisní smlouvou připojují svoje podpisy.

Článek VII Přílohy

VII.1 Nedílnou součástí Servisní smlouvy tvoří:

- | | | |
|----------|-------------|--|
| VII.1.a. | Příloha č.1 | Specifikace a místo instalace zařízení |
| VII.1.b. | Příloha č.2 | Specifikace servisního programu a KPI |

V Praze dne.....

V Kladně dne.....

Zhotovitel:

Objednatel:

Ing. Martin
Souček

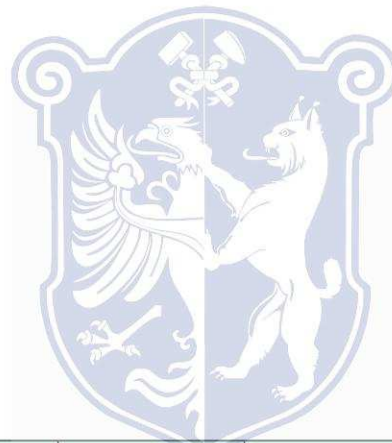
Digitálně podepsal
Ing. Martin Souček
Datum: 2021.04.27
22:53:09 +02'00'

Ing. Martin Souček
Člen představenstva

Přemysl
Mužík

Digitálně podepsal
Přemysl Mužík
Datum: 2021.05.27
11:34:52 +02'00'

Statutární město Kladno
ing. Přemysl Mužík
statutární náměstek primátora



Příloha č.1 Specifikace a místo instalace zařízení

Číslo předmětu servisu Altron	Technologie	Název	Objekt	Sériové číslo
PS01399	UPS		Serverovna OVTI	
	KJ		Serverovna OVTI	
	KJ		Serverovna OVTI	
ND	GHZ		Serverovna OVTI	
PS01206	UPS		Serverovna MP	
PS02896	DA		Serverovna MP	
PS01414	KJ		Serverovna MP	
PS01413	KJ		Serverovna MP	
PS01412	KJ		Serverovna MP	
PS01411	KJ		Serverovna MP	
PS01410	KJ		Serverovna MP	
PS01409	KJ		Serverovna MP	
PS01419	Monitoring		Serverovna MP	
PS01418	Rozvaděče NN		Serverovna MP	
PS01417	Rozvaděče NN		Serverovna MP	

Obsah

1	Specifikace servisního programu	9
1.1	Definice pojmů	9
1.2	Specifikace priorit incidentů (severita)	9
1.3	Základní parametry SLA	10
1.4	Parametry SLA pro poruchový servis	10
1.4.1	Parametry pro technologickou část (předměty servisu)	10
1.4.2	Rozsah položek poruchového servisu zahrnutých do ceny služby	10
1.5	Parametry SLA pro preventivní údržbu	11
1.5.1	Základní údržba	11
2	KPI	13
2.1	Poruchový servis a servisní pohotovost	13

Specifikace servisního programu

Definice pojmů

Pickup Time	potvrzení přijetí incidentu – doba od nahlášení incidentu objednatelem do potvrzení přijetí incidentu pracovníkem dohledového centra – zpravidla v systému servisního portálu Altron nebo v systému objednatele / monitoringu.
Call Back	zpětné zavolání – doba od přijetí incidentu pracovníkem dohledového centra do zpětného zavolání erudovaného technika definovanému kontaktu objednatele.
Response Time	nástup na opravu – doba od přijetí incidentu pracovníkem dohledového centra do nastoupení technika na opravu v místě poskytování služby. Pokud dojde k vyřešení incidentu pomocí zpětného zavolání, tento parametr se neuplatňuje a je považován za splněný.
Fix Time	vyřešení incidentu – doba od nástupu na opravu do vyřešení incidentu (např. znovu zprovoznění datacentra) a to i za pomoci redundantního řešení či náhradního řešení. Pokud dojde k vyřešení incidentu pomocí zpětného zavolání, tento parametr se neuplatňuje a je považován za splněný.
Repair Time	oprava závady – doba od nástupu na opravu do vlastní opravy zařízení například výměnou vadného náhradního dílu nebo celého zařízení. Doba objednání náhradních dílů po záruce objednatelem se do této doby nezahrnuje. Pokud dojde k vyřešení incidentu pomocí zpětného zavolání, tento parametr se neuplatňuje a je považován za splněný.
HOT LINE	nepřetržitý provoz GREEN servisní linky 800, hrazené zhotovitelem (24x7x365)
BD	Business Day (pracovní den)
NBD	Next Business Day (následující pracovní den)
ND	Not Defined (nedefinováno)

Specifikace priorit incidentů (severita)

Vysoká priorita – Incident A

Incident má za následek závažné porušení a použitelnost provozované služby ve svých základních funkcích a hrozí, že služba bude bezprostředně ukončena. Jedná se zejména o dodávku elektrické energie do koncových ICT zařízení. Za incident s vysokou prioritou se označuje i událost či provozní stav, který bezprostředně ohrožuje životy či zdraví osob v objektu. Jako incident s vysokou prioritou se také označuje i událost i stav, u kterého hrozí bezprostředně k hromadné škodě na objektu či technologiích, které jsou v něm umístěné. Incidentem není porucha technického zařízení např. UPS, které je osazeno v redundantní topologii.

Střední priorita – Incident B

Funkčnost služby nebo systému řešení nebo jeho částí je ve svých funkcích degradována tak, že tento stav omezuje běžný provoz systému řešení nebo omezuje řádné užití služby. Tento incident neohrožuje bezprostředně dodávku služby, ale omezuje její využití z pohledu nekritických ukazatelů. Jedná se zejména o nedodržení teplotních mezí na sálech s koncovou technologií, či nedodržení mezí vlhkosti na sálech s koncovou technologií. Dále se typicky jedná o poruchu zařízení kritické technologie v redundantním provozu, kdy není bezprostředně ohrožena dostupnost koncové služby.

Nízká priorita – Incident C

Všechny incidenty, které nespádají do kategorie vysoká a střední. Incident neohrožuje dostupnost a provoz služby a není nutné ji odstranit ihned. Do této kategorie typicky spadá závada na podpůrné technologii (SHZ, CCTV, EKV a podobně).

Základní parametry SLA

SLA	SILVER	MONITORING
Servisní pohotovost	24x7	24x7
Telefonická asistence	24x7	24x7
HOT LINE 24x7x365	Ano	Ano
Proškolení obsluhy	1x ročně	1x ročně
Vedení provozního deníku	Ano	ND

* Podmínkou pro SW podporu je vzdálený přístup k serveru AIMON instalovaného u klienta

Parametry SLA pro poruchový servis

Poruchový servis je poskytován na bázi servisních programů (BRONZE, SILVER, GOLD a INDIVIDUAL).

Programy se liší podle úrovně poskytovaných SLA a také podle rozsahu položek, zahrnutých do ceny služby – viz kapitola 1.5.2.

Parametry pro technologickou část (předměty servisu)

SLA			
Priorita incidentu (severita)	Incident A	Incident B	Incident C
Pickup Time	15 min	20 min	30 min
Call Back	1 hod	1,5 hod	NBD
Response Time	8 hod	24 hod	2 BD
Fix Time	24 hod	3 BD	10 BD
Repair time	3 BD	10 BD	20 BD

Přesný seznam předmětů servisu je uveden v příloze č.1 této smlouvy.

Rozsah položek poruchového servisu zahrnutých do ceny služby

	Úkon, položka	Zahrnuto v ceně programu SILVER
1	Náklady na dopravu techniků na opravy	Ano
2	Náklady na dopravu materiálu na opravy	Ano

3	Náklady na vykonání opravy technikem (práce)	Ano
4	Náklady na baterie pro UPS a DC zdroje (výměna – materiál)	Ne
5	Náklady na kompresory chladicích systémů (výměna – materiál)	Ne
6	Náklady na chladivo u chladicích systémů (výměna/doplnění – materiál)	Ne
7	Náklady na hasivo u systému SHZ (doplnění – materiál)	Ne
8	Náklady na palivo pro DA (výměna/doplnění)	Ne
9	Náklady na ostatní díly a provozní média, které nejsou uvedeny v bodě 4-8	Ne
10	Náklady na servisní pohotovost 24x7 (garance doby nástupu servisního technika na opravu)	Ano
11	Náklady na nepřetržitý dohled 24x7x365 (v případě provozování vzdáleného dohledu AIMON)	Ano
12	Náklady na telefonickou asistenci 24x7x365	Ano
13	Náklady na HOT LINE 24x7x365	Ano

Parametry SLA pro preventivní údržbu

Preventivní údržba je souhrn vizuální, elektrické, mechanické a elektronické kontroly Zařízení dle předpisů výrobce a dle typu programu také dle zkušeností poskytovatele pro dosažení optimalizovaných nákladů na provoz těchto technologií. Tato komplexní kontrola skutečného stavu Zařízení a jeho odzkoušení v provozních režimech má zjistit, zda Zařízení pracuje v souladu se všemi definovanými technickými specifikacemi a specifikacemi prostředí. Na základě provedené prohlídky je vypracován Protokol o provozuschopnosti Zařízení včetně návrhu preventivních opatření. Protokol o provozuschopnosti Zařízení bude zaslán na e-mailovou adresu objednatele petr.jorg@mestokladno.cz a Josef.janecek@mestokladno.cz a to do 5ti pracovních dnů od provedení preventivní prohlídky / servisního zásahu.

Základní údržba

Program Optimal.

Položky, které nejsou uvedeny v ceně paušálu se provádí na základě dohody s klientem a následně objednávky.

Typ	OPTIMAL
Režim poskytování	Pracovní doba

Provádění úkonů	Min. četnost provádění	Práce v ceně paušálu	Materiál v ceně paušálu
Školení provozního personálu	1x ročně	Ano	NA
Profylaktická prohlídka UPS	2x ročně	Ano	Ano
Kapacitní zkouška baterií UPS	1x ročně	Ano	Ano
Pravidelná repase modulů UPS	1x 5 let	Ne	Ne
Profylaktická prohlídka motorgenerátoru	2x ročně	Ano	Ano
Vizuální kontrola a kontrolní start motorgenerátoru	1x ročně	Ano	Ne
Pravidelná výměna chladicí kapaliny motorgenerátoru	1x 5 let	Ano	Ano
Rozbor nafty	1x ročně	Ne	Ne
Profylaktická prohlídka rozvaděčů NN	2x ročně	Ne	Ne
Kontrola systémů NN termo kamerou	1x ročně	Ano	NA
Profylaktická prohlídka monitorovacího systému	2x ročně	Ano	Ano
Profylaktická prohlídka – Klimatizačních jednotek	2x ročně	Ano	Ano
Reporty z incidentů	Dle vzniku	Ano	NA
Vedení provozního deníku		Ano	NA

KPI

Parametry KPI definují v závislosti na způsobu porušení smluvních SLA úroveň porušení a jednotku prodloužení pro účely definice smluvních pokut, definovaných v servisní smlouvě.

Poruchový servis a servisní pohotovost

Oblast	Způsob porušení	Definice porušení dle SLA	
		Technologie & Monitoring	Jednotka prodloužení
Pickup time	Nedojde k potvrzení převzetí incidentu v čase, stanoveném v SLA	Závažné	Minuta
Call Back	Překročení parametru Call Back	Kritické	½ Hodina
Response time	Překročení parametru Response time	Kritické	Hodina
Fix Time	Překročení parametru Fix Time	Kritické	Hodina (pro nízkou prioritu Den)
Servisní pohotovost	Služba není k dispozici	Kritické	Hodina
Nepřetržitý dohled	Služba není k dispozici	Kritické	Hodina
Telefonická asistence	Služba není k dispozici	Závažné	Hodina
HOT LINE	Služba není k dispozici	Závažné	Hodina