Smlouva o poskytování pohotovostní servisní služby a technické podpory

(dále jen „Smlouva“) uzavřená podle § 2586 a následujících zákona číslo 89/2012 Sb., občanský zákoník v platném znění (dále jen „občanský zákoník“) a v souladu s dokumentem
Obecné podmínky technické podpory, který je nedílnou součástí této Smlouvy.

# Smluvní strany

|  |  |
| --- | --- |
| 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 |
| Jednající | Ing. Pavlem Vrzákem, jednatelem společnosti  |
| Bankovní spojení | číslo účtu: 671867203/0300, ČSOB a.s., Praha 1 |

(dále jen „Zhotovitel“)

a

|  |  |
| --- | --- |
| Obchodní firma | Město Strakonice |
| Se sídlem | Velké náměstí 2, 386 01 Strakonice |
| Zapsaná v OR vedeném | - |
| IČ | 00251810 |
| DIČ | CZ00251810 |
| Jednající | Mgr. Břetislavem Hrdličkou, starostou města |
| Bankovní spojení | Číslo účtu: 182050112/0300, ČSOB a.s. |

(dále jen „Objednatel“)

# Předmět smlouvy

## Předmětem této smlouvy je úprava podmínek, za kterých se Zhotovitel zavazuje poskytovat Objednateli pohotovostní servisní služby a technickou podporu komunikačního řešení v konfiguraci dle Přílohy číslo 2 (dále jen „Servisovaná technologie“) s definovanou dobou provedení zásahu resp. definovanou dobou odstranění vady.

## Pohotovostní servisní služby a technická podpora zahrnuje:

### poskytování pohotovostního servisu telefonního systému

### poskytování pohotovostního servisu kontaktního centra FrontStage

### poskytování odborné technické podpory kontaktního centra FrontStage

Podrobná specifikace poskytovaných služeb je uvedena v Příloze číslo 3 této smlouvy.

## Pohotovostní servisní služby a technická podpora **nezahrnuje**:

### poskytování služby pohotovostního servisu výpočetní infrastruktury (HW serverů)

### poskytování zápůjčky náhradního dílu po dobu opravy pro výpočetní infrastrukturu (HW serverů)

# Definice závad

## Závady a změny na funkčním stavu jsou pro potřeby těchto ustanovení rozděleny z hlediska naléhavosti do čtyř skupin. Specifikace těchto skupin je uvedena v Příloze číslo 1 - Obecné podmínky technické podpory.

## Za závadu se považují pouze technické závady Servisované technologie dle Přílohy číslo 2 této Smlouvy, nikoli navazujících zařízení Objednatele nebo třetích stran, které nejsou výslovně uvedeny v Příloze číslo 2, jako je např. VTS provozovaná operátorem, síťová infrastruktura (konfigurace sítě a doménová politika, síťové prvky), výpočetní infrastruktura (servery, chlazení), napájení či telefonní přístroje a náhlavní soupravy, přestože jsou provozovány spolu se Servisovanou technologií a mají tak bezprostřední vliv na funkčnost Servisované technologie.

# Závazky Zhotovitele

## Pohotovostní servisní služby a technickou podporu provádí Zhotovitel v lokalitách Objednatele (případně vzdáleným přístupem dle charakteru a povahy zásahu) v souladu s ustanoveními této smlouvy způsobem a za podmínek stanovených v příloze číslo 1 - Obecné podmínky technické podpory ATLANTIS SUPPORT a příloze číslo 3 - Specifikace poskytovaných služeb.

## Odborná technická podpora Servisované technologie - tato služba představuje telefonickou, písemnou či místní podporu Objednateli při řešení opakujícího se problému v provozu Servisované technologie, zahrnuje zpracování požadavků na změnu konfigurace nebo odbornou konzultaci týkající se provozu Servisované technologie. Cílem této služby je objasnění podstaty problému a předání odborných rad, provedení změn menšího rozsahu v konfiguraci Servisované technologie na žádost Objednatele, popřípadě otestování nových zařízení a technických řešení na prototypovém modelu. Odborná technická podpora není určena k provádění významných změn funkčnosti Servisované technologie.

# Právo Zhotovitele

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

#  Závazky Objednatele

## Objednatel se zavazuje po dobu účinnosti smlouvy využívat servisních služeb na předmět servisu prostřednictvím Zhotovitele. Pokud by oslovil jinou servisní organizaci, je třeba nejdříve informovat Zhotovitele, a to písemně.

## Funkčnost Servisované technologie je garantována při dodržení kapacitních limitů uvedených v Příloze číslo 3.

## Objednatel je povinen od okamžiku nahlášení závady do jejího odstranění umožnit přístup technikům servisní služby přístup do objektů, místností a k zařízením v rozsahu nezbytném pro plnění této smlouvy. Technik servisní služby se na požádání prokáže občanským průkazem. Totožnost technika lze ověřit telefonicky na čísle servisní nebo pohotovostní služby.

## Po dobu platnosti Smlouvy o poskytování pohotovostní servisní služby a technické podpory nebude Objednatel bez vědomí Zhotovitele samostatně ani prostřednictvím třetí osoby zasahovat do hardwarové ani softwarové konfigurace Servisované technologie. Zhotovitel neodpovídá za škody na zařízení vzniklé v důsledku porušení tohoto ustanovení Objednatelem. Takto vzniklé závady, stejně jako závady způsobené nedodržením provozních podmínek, odstraní Zhotovitel dle stejných podmínek daných touto smlouvou pro běžnou technickou podporu, avšak budou zpoplatněny samostatně, nad rámec smluvně dohodnutých paušálních poplatků.

## Při provádění servisního zásahu pověření pracovníci Objednatele zajistí přítomnost kontaktní osoby v místě servisního zásahu.

## Objednatel odpovídá za provádění, uchovávání a aktuálnost záloh konfigurací prvků komunikační a systémové infrastruktury. V případě servisního zásahu poskytne pověřený pracovník nebo kontaktní osoba Objednatele aktuální a funkční zálohu technikům servisní služby Zhotovitele, který obnoví vadné zařízení do stavu odpovídajícímu poslední funkční záloze.

## V případě změny konfigurace Servisované technologie např. rozšířením o další komponenty nad rámec Přílohy číslo 2 se zavazuje Objednatel tuto skutečnost neprodleně oznámit Zhotoviteli odesláním emailu na Servisní službu, 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 Servisované technologie.

# Součinnost při plnění

## Vzájemnou součinností smluvních stran při plnění této smlouvy jsou pověřeni:

### Pověřený pracovník Objednatele: xx

### Pověřený pracovník Zhotovitele: xx

## Změny pracovníků pověřených podle tohoto článku jsou smluvní strany povinny si vzájemně sdělit písemně s potvrzením vzetí na vědomí.

# Odpovědnost

## Zhotovitel odpovídá za řádné, kvalitní, bezvadné a včasné provádění pohotovostní servisní služby a technické podpory a za to, že dílo bude provedeno v souladu se souvisejícími platnými českými normami a předpisy podle této smlouvy.

## Zhotovitel neodpovídá za automatické prodloužení originální servisní podpory od výrobce jednotlivých zařízení jako je zejména FrontStage SW Maintenance. Nákup a prodloužení originální servisní podpory od výrobce jednotlivých zařízení zajišťuje vlastními silami a prostředky Objednatel k čemuž mu zhotovitel poskytne potřebnou součinnost.

## Obě smluvní strany odpovídají za škodu, kterou způsobí porušením svých smluvních povinností druhé smluvní straně při provádění předmětu plnění této Smlouvy a dílčích plnění dle podmínek této smlouvy.

## Žádná ze smluvních stran neodpovídá za škodu v případě okolností vylučujících její odpovědnost dle §374 Obchodního zákoníku.

#  Forma hlášení závad

## Objednatel je povinen závady a změny na funkčním stavu dle článku III. neprodleně po jejich zjištění nahlásit Zhotoviteli a zaznamenat. Nahlášení provádí pověřený pracovník Objednatele takto:

### **Havárie a vážné závady** - telefonicky kdykoliv na telefonním čísle Servisní služby. Následně je nutné v co nejkratším termínu nahlásit závadu ještě mailem na níže uvedené kontakty.

### **Menší závady** - hlásí se na telefonním čísle Servisní služby nebo odesláním emailu na Servisní službu.

## Při telefonickém nahlášení je třeba se identifikovat zadáním servisního PINu a uvést: Kdo závadu nahlašuje, kterých agentských pracovišť, linek, konektivity apod. se závada týká, popis, jak se závada projevuje, koho lze kontaktovat za účelem dalších informací (pokud se jedná o jinou osobu, než je pověřený pracovník Zhotovitele) a zajištění přístupu k Servisované technologii.

## Při hlášení závady mailem musí zpráva obsahovat následující údaje:

### Jméno Objednatele

### Kontaktní osoba telefon

### Kontaktní osoba email

### PIN servisní smlouvy

### Lokalita nahlašovaného problému

### Typ poruchy: Havárie, Vážná závada, Změna

### Opakovatelnost poruchy: Náhodná, Systematická

### Popis problému s konkrétními údaji (čísla, popisy co je zobrazeno na displeji, atd.)

### Popis reprodukce problému.

## Objednatel může písemně vymezit okruh pověřených osob nad rámec článku VII. odstavec 1, od nichž výhradně mají být Zhotovitelem přijímány jakákoli hlášení a požadavky na změny a kterým výhradně budou poskytována technická podpora. Pokud tento okruh pověřených osob nad rámec článku VII. odstavec 1 není stanoven, pak se má za to, že Zhotovitel přijímá jakákoli hlášení a požadavky na změny a poskytuje technickou podporu zejména pověřené osobě v souladu s článkem VII. odstavec 1 a případně dalším osobám Objednatele.

#  Cena a platební podmínky

## Cena za poskytování pohotovostní servisní služby a technickou podporu se skládá z těchto částí

### paušální poplatek za pohotovostní servisní službu v rozsahu dle Přílohy číslo 3

### 2 610,- Kč bez DPH měsíčně.

### poplatek za technickou podporu v rozsahu dle Přílohy číslo 3

### 0,- Kč bez DPH měsíčně.

## Cena za poskytování pohotovostní servisní služby obsahuje i cenu práce související se servisním zásahem při odstraňování závady v souladu s článkem III odstavec 2 a přílohou číslo 3 odstavec 1 body i) Havárie, ii) Vážná závada a iii) Menší závada.

## Cena za poskytování pohotovostní servisní služby neobsahuje cenu práce související s prováděním změn a ostatních incidentů. Práce související s prováděním změn a ostatních incidentů se čerpají v rámci technické podpory.

## Cena za poskytování pohotovostní servisní služby a technickou podporu dále neobsahuje cestovní výlohy.

## Cena za poskytování pohotovostní servisní služby a technickou podporu neobsahuje originální servisní podporu od výrobce jednotlivých zařízení jako je zejména FrontStage SW Maintenance.

## Cena za poskytování pohotovostní servisní služby dále neobsahuje provádění úkonů servisních techniků mimo období pohotovosti. Pokud charakter servisního zásahu vyžaduje úkon servisních techniků mimo období pohotovosti (např. instalace aktualizací a restart systémů mimo pracovní dobu z důvodu požadavku zákazníka na nepřetržitý provoz Servisované technologie a návazných systémů v pracovní době Objednatele), pak cena za tento servisní úkon je zpoplatněna sazbou dle odstavec 5 bod iii) tohoto článku a to v minimální částce odpovídající sazbě za 1 hodinu.

## Dále uvedené poplatky jsou za služby provedené nad rámec pohotovostního servisu (například vícepráce spojené se zpracováním požadavků na změnu a rozšíření apod.) nebo v případě překročení limitů hodin technické podpory stanovené v článku IV. odstavec 4.

### cestovní výlohy

### 10,- Kč za kilometr

### práce servisního technika v pracovní době od 8.00 do 17.00 v pracovní dny na místě nad rámec vymezený paušálem

### 1 440,- Kč za hodinu

### práce servisního technika mimo pracovní dobu vymezenou v bodu b.

### 2 160,- Kč za hodinu

### 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

### práce servisního technika při dálkové údržbě nad rámec vymezený paušálem

###  30,- Kč za minutu

### cena náhradního a spotřebního materiálu, pokud není pokryt zárukou

##  podle aktuálních ceníků nebo nabídky na vyžádání

## Datem uskutečnění zdanitelného plnění je vždy první den daného měsíce, ve kterém bude zásahový pohotovostní servis poskytován. Platba bude realizována na základě faktury vystavené Zhotovitelem se splatností 14 dní od doručení Objednavateli.

## Ostatní částky nad rámec článku IX. odstavec 1 budou placeny po zásahu a to na základě faktury se splatností 21 dní od doručení objednavateli.

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

## 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.

#  Pohotovostní a servisní služba

## Následující pohotovostní údaje poskytne Zhotovitel nejpozději v den předání zařízení:

## Pohotovostní služba:

## Telefon: xx

## Přístupový kód (PIN): XXXX

## Email: xx

## Fax: xx

## Běžné záležitosti vyřizují obchodní čísla 271 004 211. V případě změny kontaktních údajů výše uvedených služeb uvědomí Zhotovitel Objednatele nejméně 2 dny předem.

## Pohotovostní a servisní služba začíná běžet okamžikem potvrzení Zhotovitele o převzetí Servisované technologie do servisu dle Přílohy číslo 2.

# Sankce a smluvní pokuty

## V případě nedodržení garantovaných termínů dle Přílohy číslo 3 této smlouvy má Objednatel právo na slevu z poplatku za poskytování služeb, který je uveden v článku X. odstavec 1 bod i):

### Objednateli má nárok na jednorázovou slevu z paušálního poplatku za pohotovostní servisní službu ve výši 25% za každou započatou hodinu výpadku nad definovanou garanci doby odstranění poruchy. Takto poskytnutá výše slevy za jeden kalendářní měsíc nikdy nepřekročí 100% z poplatku za pohotovostní servisní službu.

## Objednatel není oprávněn účtovat smluvní pokutu při nedodržení termínu pro odstranění závad uvedených v Příloze 3, jejichž vyřešení nebylo možné ani při vynaložení maximálního úsilí realizovat v definované lhůtě. Jedná se např. o komplexní havárie systému a závady, při nichž je nutná obnova dat nebo konfigurací ze zálohy, komplexní závady způsobené koexistencí dalších softwarových aplikací případně aktualizací operačního systému, závady vyžadující získání oprav/aktualizací od výrobce softwaru, tedy závady, jejichž řešení nebylo objektivně možné časově realizovat v definované lhůtě. V těchto případech závad se Zhotovitel zavazuje ve lhůtě uvedené v Příloze číslo 3 zahájit práce na řešení závady a informovat Objednatele o vzniku závady tohoto typu a vyvinout maximální spravedlivě vyžadované úsilí k odstranění závady, byť nalezením dočasného náhradního řešení nebo postupu.

## Objednatel není oprávněn účtovat smluvní pokutu při nedodržení termínu pro odstranění závad uvedených v Příloze 3, jejichž vyřešení nebylo možné, jelikož charakter servisního zásahu vyžaduje úkon servisních techniků, který musí být na žádost pověřeného pracovníka či kontaktní osoby Objednatele proveden mimo období pohotovosti (např. instalace aktualizací a restart systémů mimo pracovní dobu z důvodu požadavku zákazníka na nepřetržitý provoz Servisované technologie a návazných systémů v pracovní době Objednatele).

## Při odstraňování závad, při nichž došlo ke ztrátě dat nebo jinak souvisejících se ztrátou dat může Objednatel zvolit, zda chce Servisovanou technologii rychle zprovoznit a následně obnovovat data i s rizikem jejich určité ztráty nebo zda chce data nejdříve obnovit z poslední zálohy či se pokusit o jejich rekonstrukci a teprve pak Servisovanou technologii zprovoznit.

## V případě prodlení s úhradou důvodně a řádně vystavené faktury je Zhotovitel oprávněn účtovat úrok z prodlení ve výši 0,05% z dlužné částky za každý den prodlení.

## Pokud Objednatel bude v prodlení s placením svých splatných závazků vůči Zhotoviteli déle jak 14 dní, může Zhotovitel na základě písemné výzvy pozastavit plnění povinností vyplývajících pro něj z této smlouvy, nebo dokonce odstoupit písemně od této Smlouvy s účinky odstoupení od okamžiku doručení písemné výpovědi.

# Doba platnosti smlouvy

## Tato smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu druhou smluvní stranou.

## Platnost smlouvy je stanovena na dobu neurčitou.

## Platnost smlouvy může být ukončena, kteroukoli ze stran písemnou výpovědí s výpovědní lhůtou 2 měsíce, nedohodnou-li se strany smluvní na změně této lhůty. Tato lhůta se nevztahuje na výpovědní důvod článku XII. odstavec 6 této smlouvy.

# Vyšší moc

## Pro účely této smlouvy „vyšší moc“ znamená událost, která je mimo kontrolu smluvních stran, nastala po podpisu smlouvy, ke které došlo bez zavinění smluvních stran a která však nezahrnuje chybu či nedbalost jedné ze stran. Takovými událostmi se rozumí zejména bez omezení války a revoluce, přírodní katastrofy, epidemie, karanténní omezení, dopravní embarga, vyhlášené generální stávky v příslušných průmyslových odvětvích či jiné neočekávané výpadky produkce u výrobců nebo dodavatelů Zhotovitele.

## Jestliže vznikne situace zaviněná událostí vyšší mocí, dotčená strana okamžitě uvědomí druhou smluvní stranu písemně o takových podmínkách a jejich příčině. Pokud není jinak stanoveno písemně ze strany dotčené, bude druhá smluvní strana pokračovat v realizaci svých závazků podle smlouvy tak, jak je to možné a bude hledat veškeré rozumné alternativní prostředky pro realizaci části, kde nebrání vyšší moc.

## Trvá-li vyšší moc déle než 3 měsíce, smluvní strany mohou odstoupit od smlouvy okamžitě. Odstoupením od smlouvy nejsou dotčena plnění, která si během smlouvy smluvní strany navzájem poskytnou.

# Dohoda o mlčenlivosti

Obě smluvní strany se zavazují zachovat v době platnosti této Smlouvy i po jejím ukončení mlčenlivost o všech skutečnostech, které jsou předmětem této smlouvy a které jsou obchodním tajemstvím každé ze smluvních stran, případně o skutečnostech, které se dozvěděly v souvislosti s plněním předmětu této smlouvy. Tato povinnost se vztahuje i na ostatní zaměstnance obou smluvních stran, jejich klienty, případně osoby, které budou obeznámeny se skutečnostmi uvedenými v této Smlouvě.

# Závěrečná ustanovení

## Smluvní strany se zavazují nezneužít informace, které získají při plnění této Smlouvy a vyhnout se všem jednáním, která by poškodila druhou Smluvní stranu.

## Ve všech skutečnostech touto Smlouvou výslovně neupravených, se vztahy Smluvních stran řídí českým právem, zejména Obchodním zákoníkem.

## Veškeré změny a doplňky této Smlouvy budou prováděny pouze za souhlasu obou Smluvních stran písemnými dodatky, které budou chronologicky značeny a stanou se součástí této Smlouvy.

## Tato Smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž každá Smluvní strana obdrží po jednom vyhotovení.

## Smluvní strany po přečtení shodně prohlašují, že se zněním této Smlouvy souhlasí, že je sepsána podle jejich pravé a svobodné vůle, a že ji neuzavírají v tísni, pod nátlakem nebo za jednostranně nevýhodných podmínek, což stvrzují vlastnoručními podpisy.

## Tato smlouva byla schválena usnesením Rady města Strakonice č. 1879/2021 ze dne 30.06.2021.

## Smluvní strany berou na vědomí, že tato smlouva podléhá povinnosti jejího uveřejnění prostřednictvím registru smluv, v souladu se zákonem č. 340/2015 Sb., zákona o registru smluv, v platném znění, tuto smlouvu uveřejní objednatel.

# Přílohy smlouvy

Nedílnou součástí smlouvy jsou tyto přílohy:

Příloha 1 Obecné podmínky technické podpory ATLANTIS SUPPORT

Příloha 2 Servisovaná technologie

Příloha 3 Specifikace poskytovaných služeb

Za strany smluvní:

Ve Strakonicích dne V Praze dne

Objednatel: Zhotovitel:

Město Strakonice atlantis telecom spol. s r.o.

Mgr. Břetislav hrdlička, starosta Ing. Pavel Vrzák, jednatel

Příloha číslo 1
Obecné podmínky technické podpory FrontStage Advanced Support

Definice pojmů:

Servisovaná technologie – technologie výslovně uvedená v samostatné příloze, která je nedílnou součástí Smlouvy o poskytování pohotovostní servisní služby a technické podpory

Pověřený pracovník Objednatele – je pracovník Objednatele, který je oprávněný nahlásit závady a změny na funkčním stavu Servisované technologie. Dále pověřený pracovník Objednatele může místo sebe zajistit přítomnost jiné kontaktní osoby v místě servisního zásahu, která tímto získává pravomoci pověřeného pracovníka.

Pověřený pracovník Zhotovitele – zajišťuje vzájemnou součinností smluvních stran při plnění této smlouvy. Pověřený pracovník Objednatele hlásí závady a změny na funkčním stavu Servisované technologie výhradně prostřednictvím kontaktu pohotovostní a servisní služby, nikoliv pověřenému pracovníku Zhotovitele.

## Období pohotovosti - jedná se o časové období, kdy je poskytována pohotovostní služba a technická podpora. Příloha číslo 3 stanovuje závazné termíny pro provedení zásahu resp. odstranění závady resp. poskytnutí technické podpory při nahlášení v rámci resp. mimo období pohotovosti.

## Havárie - jedná se o totální výpadek Servisované technologie

## Vážná závada - jedná se o totální výpadek funkce obvolávání obyvatel, zasílání e-mailů nebo SMS.

## Menší závada – totální výpadek/nedostupnost ostatních funkcí.

## Změny a ostatní incidenty - požadavky na změny v naprogramování Servisované technologie a ostatní závady a požadavky.

Dohled sítě – je vzdálené proaktivní monitorování Servisované technologie v reálném čase včetně vyhodnocování provozu, detekce nestandardních stavů Servisované technologie, volitelně i na návazné síťové a komunikační infrastruktuře Objednatele.

ServiceDesk - je webová aplikace sloužící pro evidenci Servisovaných technologií, jejich technických parametrů, závad, incidentů a požadavků oprávněných osob na poskytnutí technické podpory včetně sledování časů jednotlivých událostí a jejich následné vyhodnocování a reporting s volitelnou možností externího přístupu oprávněných osob Objednatele.

VTS – Veřejná Telefonní Síť (zejména se jedná o telefonní přípojky ISDN, SIP trunk apod.)

Obecné podmínky

## Odpovědní pracovníci Objednatele jsou oprávněni požadovat Pohotovostní servisní služby a technickou podporu u společnosti atlantis telecom spol. s r.o. (dále jen „Zhotovitel“) pro řešení závad a změn na funkčním stavu Servisované technologie. Zhotovitel zaručuje, že veškeré požadavky odstraní ve lhůtách definovaných ve Specifikaci poskytovaných služeb v Příloze 3.

## V případě služby s garantovanou dobou opravy čas potřebný na rekonstrukci uživatelských dat nespadá do této doby.

## Řešení požadavku na poskytnutí pohotovostního servisu a technickou podporu může být v některých případech provedeno vzdáleně. Výhodou vzdáleného řešení problémů je významné zkrácení průměrné doby opravy.

## V případě, že nelze provést řešení vzdáleně, zajistí servisní technik Zhotovitele zásah na místě závady

## Při nedodržení provozních podmínek daných výrobcem technického vybavení, může být zásah evidován jako „nestandardní“ o čemž bude proveden záznam do “Protokolu o provedení servisního zásahu“. Servisní technik si poté vyžádá potvrzení protokolu kontaktní osobou Objednatele v místě závady.

## Servisní technik při řešení požadavku na pohotovostní servis nebo technickou podporu provede nezbytné kroky vedoucí k úspěšnému vyřešení požadavku. V případě, že v jeho průběhu zjistí, že závada je způsobena vnějším zásahem do konfigurace Servisované technologie (změny provedené pracovníky Zhotovitele či třetí stranou), zajistí v datové formě výpis této konfigurace před a po vyřešení požadavku jej označí jako “nestandardní“ a provede o něm zápis do “Protokolu o provedení servisního zásahu“. Servisní technik si poté vyžádá potvrzení protokolu kontaktní osobou Objednatele v místě závady.

## V případě, že pro odstranění závady je nutné vyměnit vadný HW za nový, pak servisní technik zodpovídá za uvedení údajů o původním a novém HW do “Protokolu o provedení servisního zásahu“. Zde doplní především údaje o vadných zařízeních, jejich sériových číslech, počtu kusů, místě instalace a vyžádá si potvrzení protokolu kontaktní osobou Objednatele v místě závady.

## Originál “Protokolu o provedení servisního zásahu“ si ponechá Zhotovitel, pověřený pracovník Objednatele obdrží jeho kopii. V případě, že pohotovostní servis a technická podpora je prováděna vzdáleně, pak servisní technik zaeviduje tento úkon pouze do aplikace ServiceDesku. Objednatel je o úkonu následně informován e‑mailem.

## K odstranění závady je Zhotovitel oprávněn použít zástupný díl (komponentu nebo celé zařízení) pokud tím nebudou podstatně sníženy užitné vlastnosti díla a jeho funkční způsobilost. Zhotovitel je povinen zástupný díl nahradit dílem předepsaným nejdéle do 90 dnů po odstranění závady.

## Zhotovitel garantuje, že v případě vzdáleného přístupu do ICT infrastruktury Objednatele, budou tento přístup využívat pouze řádně poučení pracovníci Zhotovitel. Objednatel zodpovídá za nastavení rozsahu práv a stanovení bezpečnostních pravidel pro přístup a zásahy externích pracovníků Zhotovitel na svých zařízeních.

## Aktualizace operačních systémů a softwarových aplikací třetích stran (zejména operačního systém Windows) instaluje výhradně Zhotovitel. Objednatel se zavazuje, poskytnou součinnost Zhotoviteli tak, aby Zhotovitel mohl tyto aktualizace softwaru provést (např. konektivita do Internetu na službu Windows Update apod.).

##  Zálohy konfigurace provádí v rámci plnění profylaxe Zhotovitel. Zálohy uživatelských dat provádí sám Objednatel a je odpovědný za její řádné uchování.

Příloha číslo 2
**Servisovaná technologie**

|  |  |
| --- | --- |
| Lokalita | Instalovaný materiál |
| DC MěÚ Strakonice | Aplikace pro řízení komunikace s občany |
|  |  |
|   |  |
|   |  |
|   |  |
|   |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| LokalitaPoskytovatel telefonní konektivity | Typ konektivity |
| Adresa/Operátor |  |
|  |  |

Potvrzení převzetí Servisované technologie do servisu

Technologie byla převzata Zhotovitelem do servisu dne:

Ve Strakonicích dne V Praze dne

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Objednatel Zhotovitel

Příloha číslo 3
**Specifikace poskytovaných služeb**

## Období pohotovosti je stanoveno **v pracovní dny od 8.00 do 17.00 hodin**.

## V případě vzniku závady v souladu s touto Smlouvou, zajistí Zhotovitel „Servisní zásah“. Servisní zásah bude proveden podle typu závady v následujících termínech a hlášení bude přijímáno v následujících dobách pohotovosti:

### Havárie - Při nahlášení v období pohotovosti musí být Havárie odstraněna do 48 hodin od okamžiku nahlášení, alespoň do stavu Vážné závady. Při nahlášení závady mimo období pohotovosti musí být závada odstraněna do 3 hodin po následujícím počátku pohotovosti.

### Vážná závada - Při nahlášení v době pohotovosti musí být Vážná závada odstraněna alespoň do stavu Menší závady do **4**8 hodin od nahlášení. Při nahlášení závady mimo období pohotovosti musí být závada odstraněna do 6 hodin po následujícím počátku pohotovosti.

### Menší závada - Při nahlášení v době pohotovosti musí být závada odstraněna do 5dnů od nahlášení na servisní službu. Při nahlášení závady mimo období pohotovosti musí být závada odstraněna do 12 hodin po následujícím počátku pohotovosti.

### Ostatní incidenty – ostatní incidenty budou realizovány do 5-ti pracovních dnů od nahlášení incidentu.

## Zhotovitel bude v rámci ceny za poskytování technické podpory po dobu účinnosti smlouvy v období pohotovosti poskytovat tyto služby:

### Odborná podpora bude Objednateli poskytována v období pohotovosti v rozsahu 1 člověkohodin za měsíc.

### Při nahlášení požadavku na poskytnutí technické podpory v období pohotovosti musí být práce na požadavku zahájena do 4 hodin od okamžiku jeho nahlášení. Při nahlášení požadavku na poskytnutí technické podpory mimo období pohotovosti musí být práce na požadavku zahájena do 3 hodin po následujícím počátku pohotovosti.

### Nevyčerpané člověkohodiny odborné pomoci se převádějí jen do následujícího čtvrtletí po kalendářním čtvrtletí, ve kterém měly být řádně čerpány.

### V případě nedostupnosti veřejné telefonní sítě provede Zhotovitel analýzu problému a v případě závady ležící na straně operátora uvedeného v Příloze číslo 2 ho sám zkontaktuje a bude s ním kooperovat při odstraňování závady.

### Odborná podpora zahrnuje profylaktickou kontrolu systému a provedení zálohy konfigurace.

### Cestovní náklady se hradí obvyklým způsobem.

## Funkčnost Servisované technologie byla navržena a je zaručena pro následující provozní zatížení:

### Počet hovorů h1/den

### Průměrná délka hovorů h2 minut

### Počet e-mailů p1/den

### Průměrná velikost e-mailu p2 kB

## Pro řádné plnění této smlouvy je nutné, aby objednatel měl platnou originální servisní podporu minimálně v následujícím rozsahu, která není součástí této smlouvy:

### **FrontStage SW Maintenance**

Ve Strakonicích dne V Praze dne

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Objednatel Zhotovitel

Příloha číslo 4
**Vzor protokolu o provedení servisního zásahu**

|  |  |
| --- | --- |
| Zákazník | Společnost |
| Lokalita | Adresa |
| Systém | Zařízení |
| Nahlášeno | 1/1/2021 13:00 |
| Nahlásil | Pověřený pracovník Objednatele |
| Popis požadavku |
| Zahájení zásahu | 1/1/2021 20:01 |
| Ukončení zásahu | 1/1/2021 22:00 |
| Zásah provedl | Servisní technik |
| Popis řešení |
| Dodané/zapůjčené komponenty | Seznam komponent |
| Odebrané komponenty | komponent |
| Hodnocení zákazníka spokojenost s postupem při řešení požadavku: 🞏 Zcela spokojen, 🞏 Spokojen, 🞏 Spíše spokojen, 🞏 Spíše nespokojen, 🞏 Nespokojen, 🞏 Zcela nespokojen, 🞏 Nemohu posoudit, 🞏 OstatníKomentář k hodnocení: |
| Ve Strakonicích dne V Praze dne \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Objednatel Zhotovitel |