

IXPERTA s.r.o.

**Smlouva č. W13536 (OP15684)**  
**o provedení technického servisu komunikačního zařízení**  
**a o poskytování dalších servisních služeb**

uzavřená podle zákona č. 389/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů,  
mezi smluvními stranami:

**A. Objednatel:**

**Fakultní nemocnice Hradec Králové**

se sídlem v se sídlem v Sokolská 581, 500 05 Hradec Králové – Nový Hradec Králové  
IČO: 00179906 010:00179906

zastoupené: prof. MUDr. Vladimírem Paličkou, C80, dr.h.c., Ředitelem nemocnice

Bankovní spojení: České národní banka, č.10.24639511/0710

(dále jen „Objednatel“)

a

**B. Zhotovitel:**

**IXPERTA s.r.o.**

se sídlem Lihovarská 1060/12, 19000 Praha 9,

IČO: 27599523, DIČ: 0227599523,3,

zapsaná v obchodním rejstříku při Městském soudu v Praze, oddíl C, vložka 179901,

zastoupené p. Pavlem Šiprem, jednatelem společnosti

Bankovní spojení:

UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia a.s., Želetavská 1525/1, 140 92 Praha 4,4,

č.30. 51368600112700.

(dále jen „Zhotovitel“)

1. **Definice pojmov**
- 1.1 **Předmět servisu** = komunikační systém uvedený v Příloze 6, 1 této smlouvy, na němž se provádí Servisní činnost dle této smlouvy.
- 1.2 **Servisní činnost** = Úkony Zhotovitele provedené v rámci sjednaných servisních služeb uvedených v Příloze 6.2 této smlouvy.
- 1.3 **Závada** = odchylka funkčnosti a/nebo stavu Předmětu servisu od iedné (normální) funkčnosti a/nebo stavu.
- 1.4 **Odstranění závady** = obnovení ředné funkčnosti a/nebo stavu Předmětu servisu opravou nebo výměnou jeho příslušné části (dílu), popř. výměnou celého Předmětu servisu.
- 1.5 **Náhradní provoz** = přechodné opatření k zajištění funkčnosti Předmětu servisu, např. zaplácením náhradního zařízení nebo jeho části ze strany Zhotovitele v případech, kdy bezprostřední úplné odstranění závady není technicky či provozně možné a/nebo účelné.
- 1.6 **Reakční lhůta (Response Time)** = garantované lhůta k zahájení servisní činnosti (Od jejího vyřízení).
- 1.7 **Lhůta k odstranění závady (Resolution Time)** = garantované lhůta k odstranění závady nebo k zajištění náhradního provozu Předmětu servisu, popř. k poskytnutí relevantní technické informací rady.
- 1.8 **Oprávněný iadatel** = pracovník Objednatele uvedený na seznamu v Příloze 6.24 této smlouvy, který je oprávněn předkládat Zhotoviteli požadavky Objednatele na provedení Servisní činnosti.
- 1.9 **Telefonické konzultace** = poskytování technických informací rady jako voitelná servisní služba specifikované v Příloze 6.2 této smlouvy.
- 1.10 **Hlášení závady** = doručení písemné zprávy o zavadě Předmětu servisu Zhotoviteli. Od toho okamžiku se počítá reakční lhůta a lhůta k odstranění závady.
- 1.11 **HW, Hardware** = označuje fyzickou hardwarovou komponentu Předmětu servisu, např.: počítač, baterie, skříně, vybavení skříní, větrky, disky atp.
- 1.12 **SW, Software** = označuje softwarovou komponentu Předmětu servisu jako například: operační systém, software telefonů, aplikační software, software serverů atp.
- 1.13 **Aktualizace Update** = označuje implementaci minor verze SW (včetně opravných verzí - fix releases & hot fixes) změnou jedné minor verze na jinou minor verzi v rámci stejného čísla hlavní verze SW.
- 1.14 **Povýšení Upgrade** = označuje implementaci hlavní verze SW jiného čísla změnou jedné hlavní verze na jinou hlavní verzi.
- 1.15 **Dostupnost služby** = doba, ve které Zhotovitel provede Úkony v rámci sjednaných servisních služeb uvedených v Příloze 6.2 této smlouvy a která je specifikovaná v Příloze 6.3.2 této smlouvy.
- 1.16 **Místo instalace** = lokality, v nichž je instalován Předmět servisu, uvedené v Příloze C.1 této smlouvy a v nichž jsou prováděny Úkony Zhotovitele v rámci některých ze sjednaných servisních služeb uvedených v Příloze 6.3.2 této smlouvy.

## 2. Účel a předmět smlouvy

2.1 Účelem této smlouvy je stanovení podmínek pro provádění technického servisu komunikačního zařízení a pro poskytování dalších servisních služeb.

2.2 Předmětem této smlouvy je

- a) závazek Zhotovitele provést Servisní činnost dle ustanovení Článku 3.1 této smlouvy, a to v souladu s ustanoveními kapitoly 3 a dalšími podmínkami této smlouvy,
- b) závazek Objednatele hradit Zhotoviteli za provedení Servisní činnosti ceny dle kapitoly 4 této smlouvy a plnit další podmínky této smlouvy.

## 3. Servisní činnost

3.1 Úkony Servisní činnosti v rozsahu dle Přílohy 6: 2 této smlouvy vykonává Zhotovitel na Předmětu servisu specifikovaném v Příloze č. 21 této smlouvy. Místa výkonu Servisní činnosti jsou specifikována v Příloze č. 1 iv Příloze č. 32 této smlouvy.

3.2 Zhotovitel přijímá požadavky na všechny typy Servisní činnosti od Oprávněného Zadatele během sjednané doby Dostupnosti služby (viz článek 1.15 této smlouvy) uvedené v Příloze 6. 2 této smlouvy u servisní služby Servisní podpora 1. Ustrojená těchto svých komunikačních rozhraní (Číslech adresách):

- Telefon: +420 26606 3333
- Fax: +420 26606 3030
- e-mail: [helpdesk@ixperta.com](mailto:helpdesk@ixperta.com)
- webový portál: <http://www.ixperta.com>

Zhotovitel je povinen zajistit ve výše uvedené době Dostupnosti služby neúnikovou funkčnost svých komunikačních rozhraní.

V případě plánování změny jakéhokoliv Údaje o svém komunikačním rozhraní je Zhotovitel povinen na tuto změnu Objednatele upozornit v dostatečném předstihu, v případě něhle vyvolané změny pak bez zbytečného odkladu.

3.3 Požadavky Objednatele na provedení Servisní činnosti jsou oprávněni předkládat Zhotoviteli pouze Oprávněni Zadatelé (viz článek 1.8 této smlouvy).

3.4 Pro Servisní činnost platí:

a) Oprávněný Zadatel sděluje svůj požadavek na Servisní činnost telefonicky na aktuální telefonické komunikační rozhraní Zhotovitele (viz Článek 3.2 této smlouvy).

Oprávněný Zadatel je povinen Zhotoviteli bez zbytečného odkladu požadavek na Servisní činnost potvrdit zasíláním řádně vyplněného formuláře „Hlášení závady“ (faxem nebo e-mailem), jehož vzor tvoří Přílohu č. 33 této smlouvy, na aktuální telefonické komunikační rozhraní Zhotovitele (viz článek 3.2 této smlouvy).

V případě, že Objednatel využije službu Webový portál pro hlášení závad a požadavků, může Objednatel zadat požadavek na Servisní činnost tímto webovým rozhraním.

Nezbytnou součástí požadavku na Servisní činnost je:

- identifikační číslo Objednatele přidělené Zhotovitelem,
- jméno Oprávněného Zadatele, případně kontaktní Údaje na příslušnou osobu Objednatele,
- název a místo Předmětu servisu,
- stručné vystižení charakteristika závady,
- stupeň priority Servisní činnosti, resp. závady,

b) Je-li v Příloze 6. 2 této smlouvy uvedena forma Servisní činnosti, jejíž realizace není na požadavku Objednatele závislá, Zhotovitel provede příslušnou servisní službu dle vlastního zjištění a/nebo uvědomění, přičemž Objednatele o provedení servisní služby informuje (buď předem nebo dodatečně).

- c) Není-li při provádění Servisní činnosti mořné a/nebo Učelné závadu Předmětu servisu bezprostředně Úplně odstranit, Zhotovitel provede přiměřené přechodné opatření k zajištění náhradního provozu na místě Předmětu servisu (dále jen „Náhradní provoz“ – viz élének 1.5 této smlouvy), např. přechodným zaplěněním náhradního zařízení. V takovém případě se Zhotovitel zavazuje provést pak odstranění závady (úplnou opravu) Předmětu servisu v nejkratěi mořné lhůtě, nejdéle do 30 (trřiceti) dnři Od zřizeni Náhradního provozu. Při zaplěnění náhradního zařízení v rámci Náhradního provozu, Objednatel za toto náhradní zařízení pø celou dobu jeho (iejho) drzeni odpovídá, přičemž nebezpečí škody na tomto zařízení nebo jeho éásti přechází na Objednatelè jeho převzetim. Není-li Zhotovitelem výslovně písemně uvedeno, Ze náhradní zařízení nahrazuje vadný Předmět servisu nebo jeho éásti na dobu neurčitou, vlastnické převo k tomuto náhradnímu zařízení nebo jeho éásti na Objednatelè nepřechází.
- d) Pracovník Zhotovitelè, který provedl na Předmětu servisu Servisní éinnost nad rámec sjednaných servisních služeb dle Přílohy 6: 2 této smlouvy, vyhotoví Protokol o servisním zásahu, jehož obsahem je:
- název a místo Předmětu servisu, su,
  - stručné vystižné charakteristika Servisní éinnosti (např. popis závady a jejího odstranění),
  - datum a časové rozmezí provedení Servisní éinnosti,
  - případné výhrady k provedení Servisní éinnosti (např. výčet nedodělkř, jež je třeba uéinit dodatečně),
  - jméno a podpis pracovníka Zhotovitelè, jenž Servisní éinnost provedl,
  - jméno a podpis příslušného pracovníka Objednatelè, resp. uživatele, jenž plnění Zhotovitelè převzal.

Pracovník Zhotovitelè, jenž Protokol o servisním zásahu vystavil, odpovídá i za zajiéění podpisu příslušného pracovníka Objednatelè, resp. uživatele, jenž plnění Zhotovitelè převzal.

Vzor Protokolu o servisním zásahu je v Příloze 3.5 této smlouvy.

### 3.5 Pro Telefonickou konzultaci (viz élének 1.9 této smlouvy) platí:

- a) Oprávněný Zadatel sděluje svůj požadavek na Telefonickou konzultaci na aktuální telefonické komunikaéni rozhraní Zhotovitelè (viz élének 3.2 písm. této smlouvy).

Požadavek Oprávněného Zadatelè na Telefonickou konzultaci musí obsahovat tyto Údaje:

- identifikaéni éíslo Objednatelè přidělené Zhotovitelem,
- jméno Oprávněného Zadatelè, případně kontaktní Údaje na příslušnou osobu Objednatelè,
- stručné vystižné charakteristika a problému a zadání (co 59 Od Telefonické podpory žádé).

- b) Pracovník Zhotovitelè vykonávající Telefonickou konzultaci poskytne Oprávněnému zadateli, popř. na základě jeho pokynu, jiné příslušné osobě požadovanou technickou informaci/radu bez zbytečného odkladu.

Jestliže pracovník Zhotovitelè vykonávající Telefonickou konzultaci nemže požadovanou technickou informaci/radu ihned poskytnout v relevantním rozsahu, poskytne (zajišti nejprve přiměřenou předběnou informaci/radu; následně pak poskytne Zhotovitelè požadovanou technickou informaci/radu v konečném relevantním rozsahu ve lhůtách uvedených v Příloze 3.2 této smlouvy u služby Telefonické konzultace.

36. Pro odstraňování závad Předmětu servisu se stanoví limitní lhůty „Reakéni lhůta“ a „Lhůta k odstranění závady“ uvedené v Příloze C. 2 této smlouvy. Tyto limitní lhůty jsou odstupňovány podle naléhavosti, resp. priority předmětné servisní služby ve vztahu k provozování Předmětu servisu, přičemž:

- a) Priorita 1 – přísluší závadě (softwarovému nebo hardwarovému problému), při níž je Předmět servisu v dané lokalitě celkově nefunkéni, takže jeho provozování není možné (provozní klasifikace „stav nouze“);

- b) Priorita 22 – přísluší závadě (softwarovému nebo hardwarovému problému), při níž je funkčnost Předmětu servisu v dané lokalitě sice podstatně omezena, avšak jeho omezené provozování je možné (provozní klasifikace „závada systému“);
- c) Priorita 33 – přísluší závadě (softwarovému nebo hardwarovému problému), při níž je funkčnost Předmětu servisu v dané lokalitě omezena nepodstatně, takže je možné jeho běžné provozování (provozní klasifikace „chyba systému“).

### 3.7 Pro limitní lhůty ve smyslu ustanovení článku 3.6 této smlouvy, platí:

- a) Reakční lhůta začiná
  - (bud) okamžikem doručení předmětného požadavku (viz článek 3.4 písm. a) této smlouvy) Zhotoviteli, je-li předmětný požadavek doručen během doby Dostupnosti služby Servisní podpora 1. úrovně uvedené v Příloze č. 2 této smlouvy,
  - (nebo) počátkem sjednané doby Dostupnosti služby Servisní podpora 1. úrovně (viz Příloha ("32 této smlouvy) následujícího pracovního dne, je-li předmětný požadavek doručen (viz článek 3.4 písm. a) této smlouvy) mimo sjednanou dobu Dostupnosti služby Servisní podpora 1. úrovně uvedené v Příloze C.2 této smlouvy.

Okamžikem doručení Zhotoviteli předmětného požadavku se rozumí umí buď čas přijetí písemného telefonátu Zhotovitelem nebo čas přijetí písemného hlášení závady (faxem nebo e-mailem) na komunikačním rozhraní Zhotovitele (viz článek 3.2 této smlouvy) nebo čas přijetí předmětného požadavku Zhotovitelem ve webovém portálu poskytovaném věremcímci služby Webový portál pro hlášení závad a požadavků.

Reakční lhůta končí u Servisní éinnosti zahéjením této éinnosti na Předmětu servisu (viz článek 3.1 této smlouvy).

Reakční lhůta se počítá (bézi) pouze během doby Dostupnosti služby Servisní podpora 1. úrovně uvedené v Příloze č. 2 této smlouvy.

- b) Lhůta k odstranění závady začíná stejné jako Reakční lhůta podle ustanovení článku 3.7 písm. a) této smlouvy.

Lhůta k odstranění závady končí

- u Servisní éinnosti uvedením Předmětu servisu do pínhodnotného provozuschopného stavu,
- pro závady, které je možné odstranit pouze opravou na místě a Objednatel NEMA sjednané navazující slůy pro opravu na místě v Příloze C.2 této smlouvy, okamžikem informování Oprávněného Zadele Objednatele o této skutečnosti.

Lhůta k odstranění závady se počítá (bézi)

- pro závady, které je možné odstranit vzdáleným přístupem, pouze během doby Dostupnosti služby Servisní podpora 1. úrovně uvedené v Příloze č. 2 této smlouvy,
- pro závady, které je možné odstranit pouze opravou na místě a Objednatel MA sjednanou službu Oprava na místě v Příloze ("32 této smlouvy, pouze během doby Dostupnosti služby Oprava na místě uvedené v Příloze ("3. 2 této smlouvy.

Lhůta k odstranění závady lze stanovit pouze věremcímci sjednané volitelné servisní služby „Oprava na místě“ uvedené v Příloze ("3. č. 2 této smlouvy.

### 3.8 O způsobu a časové dostupnosti provedení Servisní éinnosti rozhoduje Zhotovitel na základě vlastního odborného vyhodnocení příslušných relevantních ukazatelů, přičemž za toto své rozhodnutí odpovídá.

Odpovědnost Zhotovitele ve vztahu k případným limitním lhůtám ve smyslu ustanovení článku 3.6 této smlouvy je podmíněna věasným poskytnutím věkéré potřebné souéinnosti ze strany Objednatele uvedených v Příloze č. 2 této smlouvy (zprístupnění Předmětu servisu, poskytnutí věech relevantních provozních informací, dat, konfigurací apod.). Jestliže Objednatel tuto souéinnost v potřebném rozsahu věas neposkytne, případné limitní lhůty se úmémé prodlouží.

### 3.9 Jestliže výrobce Předmětu servisu nebo jeho éásti oficiálně oznámí ukončení servisní podpory určité technologie (zařizení) Předmětu servisu, je Zhotovitel oprávněn od Servisní éinnosti na této technologii (zařizení) Předmětu servisu upustit, tj. tuto technologii (zařizení) ze specifikace Přílohy C.1 této smlouvy vyjmout, avšak teprve po uplynutí lhůty 6 (éesti) měsíců od

prokazaného seznámení Objednatele sděleným oznámením výrobce, přičemž se stouží z časovou účinností odpovídající míře upravená cena Servisní činnosti daná ustanovením článku 4.1 této smlouvy.

- 3.10 K omezení nebo rozšíření rozsahu Servisní činnosti v souvislosti s omezením nebo rozšířením rozsahu Předmětu servisu musí dohodou smluvních stran, jejíž musí být písemná a musí mít formu dodatku k této smlouvě.
- 3.11 Zhotovitel je oprávněn svěřit provedení Servisní činnosti náležitě kvalifikované třetí osobě, za její činnost však Objednateli odpovídá, jako kdyby Servisní činnost provedl sám.
- 3.12 Zhotovitel je povinen v rámci servisní činnosti používat pouze originální, nerepasované a nové náhradní díly. Zhotovitel poskytuje na dodané náhradní díly a servisní činnost záruku v délce 12 měsíců.

#### 4. Cena, platební podmínky

- 4.1 Celková cena za provedení Servisní činnosti v rámci specifikace dle ustanovení článku 3.1 a dle dalších ustanovení této smlouvy – s výjimkou odstraňování závad Předmětu servisu v důsledku vnějších událostí, za něž neodpovídá Zhotovitel (viz článek 4.2 této smlouvy) – činí 15 526,- Kč (slovy: patnáct tisíc pět set dvacet šest korun českých) měsíčně (bez DPH). Tato cena je konečná a zahrnuje veškeré náklady na servisní činnosti poskytovanou v rozsahu této smlouvy (včetně dopravy, náhradních dílů, pojištění atd.).
- 4.2 Obdobím zdanitelného plnění Servisní činnosti je kalendářní měsíc, dnem zdanitelného plnění je poslední den příslušného kalendářního měsíce. Objednatel se zavazuje hradit Zhotoviteli cenu za provedení Servisní činnosti dle článku 4.1 této smlouvy na základě daňového dokladu, který Zhotovitel vystaví vždy ke dni zdanitelného plnění.
- 4.3 Odstraňování závad Předmětu servisu způsobených prokazatelně porušením nebo nedodržením provozních či záručních podmínek Předmětu servisu, ať ze strany Objednatele či třetích osob, nebo v důsledku vnějších událostí, za něž neodpovídá Zhotovitel (např. vandalismus, terorismus, válka, občanské nepokoje, požáry, povodně a jiné živelné události, výbuchy, úniky chemických a radioaktivních materiálů a podobné), jakož i servisní úkony provedené Zhotovitelem nad rámec specifikace Servisní činnosti dané ustanovením článků 3.1 a 3.2 této smlouvy, účtuje Zhotovitel individuálně podle cen stanovených v příloze ("3.1 této smlouvy a svých aktuálních ceníků, resp. cenových sazeb (spotřebovaný materiál a náhradní díly, práce servisní techniky jakož i všechny ostatní léčené vynaložené výdaje), a to nad rámec paušální ceny dané ustanovením článku 4.1 této smlouvy.  
Dnem zdanitelného plnění těchto servisních úkonů je den jejich fyzického převzetí.
- 4.4 Ke všem cenám Zhotovitel navíc účtuje DPH podle platné právní úpravy.
- 4.5 Každá faktura (či dobropis musí mít náležitosti daňového dokladu ve smyslu platných předpisů. Pokud není výslovně písemně sjednáno jinak, lhůta splatnosti faktur i dobropisů je 30 (třicet) kalendářních dnů od jejich vystavení.
- 4.6 Při prodloužení s placením ze strany Objednatele v jakémkoliv souvislosti s touto smlouvou má Zhotovitel nárok na smluvní pokutu ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý den prodloužení.

#### 5. Společnost a odpovědnost Objednatele

- 5.1 Objednatel je povinen zejména:
- a) seznámit se s provozními a příp. i záručními podmínkami Předmětu servisu a dohodat je;
  - b) zajistit přečtení svého identifikačního (číslo, přiděleného Zhotovitelem tak, aby mohlo sloužit k prokázání oprávněných Zadátelem při předkládání požadavků na Servisní činnost (viz článek 3.4 písm. a) této smlouvy) a na telefonickou konzultaci (viz článek 3.5 písm. a) této smlouvy) a přitom nemohlo být jakkoliv zneužito, zejména např. třetí osobou;

- o) je-li to relevantní, zajistit přiměřené zálohování provozních dat a konfiguraci Předmětu servisu a v případě potřeby je Zhotoviteli v elektronické podobě předat;
  - d) je-li to relevantní, zajistit přiměřené zálohování a kontrolu kontinuity tarifikačních dat;
  - e) Zhotovitele bezodkladně informovat o jakékoliv neobvyklé funkčnosti Předmětu servisu a/nebo o příznaku možné poruchy Předmětu servisu;
  - f) v případě potřeby umožnit Zhotoviteli véasny a dostatečný přístup k Předmětu servisu; pro sjednané Vzdělené servisní služby (Remote), uvedené v Příloze 6. 2 této smlouvy umožnit Zhotoviteli instalaci vzděleného přístupu k Předmětu servisu, do této instalace nikterak nezasahovat ani ji neodpojit, ani jakékoliv takové zásahy neumožňují osobě;
  - g) bez předchozího výslovného písemného svolení Zhotovitele neprovádět žádné technické zásahy do Předmětu servisu ani takové provádění neumožňují osobě;
  - h) v případě zásahu do Předmětu servisu, který byl předem slovně písemně povolen volen Zhotovitelem, (např. změny jeho konfigurace, přemístění apod.) Zhotovitele bezodkladně písemně informovat (Zhotovitel tím ovšem za takový zásah nepřebírá odpovědnost);
  - i) poskytovat Zhotoviteli na jeho žádost nezbytnou součinnost a veškeré relevantní informace, které mohou napomoci k provedení Servisní činnosti, zejména k odstraňování závad Předmětu servisu;
  - j) poskytovat součinnost uvedenou v Příloze c) č. 2 této smlouvy pro Sjednané servisní služby.
- 5.2 V případě porušení kterékoliv z povinností ve smyslu ustanovení článku 5.1 této smlouvy Objednatel odpovídá za škody, jež v souvislosti s takovým porušením povinností vznikly, a zejména je povinen uhradit Zhotoviteli veškeré náklady, které mu tím vznikly, a to dle aktuálních ceníků a/nebo cenových sazeb Zhotovitele.
- 5.3 Jakýkoliv neoprávněný technický zásah do Předmětu servisu (viz článek 5.1 písm. g) této smlouvy) a/nebo do instalace vzděleného přístupu k Předmětu servisu (viz Článek 5.1 písm. f) této smlouvy) se pokládá za podstatné porušení této smlouvy.
- 5.4 Má-li Servisní činnost pokračovat po neoprávněném technickém zásahu do Předmětu servisu (viz článek 5.1 písm. g) této smlouvy) a/nebo do instalace vzděleného přístupu k Předmětu servisu (viz článek 5.1 písm. f) této smlouvy), provedeném Objednatelem či třetí osobou, je Zhotovitel oprávněn provést a Objednatel navíc (nad rámec paušální ceny dle ustanovení článku 4.1 této smlouvy) uhradit celkovou revizi Předmětu servisu, a to dle aktuálních ceníků a/nebo cenových sazeb Zhotovitele.
- 5.5 Jestliže Objednatel neposkytne Zhotoviteli součinnost v míře nezbytné k realizaci předmětného druhu Servisní činnosti, je v odpovídající míře a s přihlédnutím k aktuálním náhradním možnostem Zhotovitele odložena povinnost Zhotovitele předmětnou Servisní činností provést (až do doby, kdy Zhotovitel byl v prodlení se svým předmětem).

## 6. Odstoupení od smlouvy

### 6.1 Odstoupení od této smlouvy se řídí ustanovením § 2001 a násled. občanského zákoníku.

Zhotovitel si zejména vyhrazuje právo odstoupit od této smlouvy, jestliže Objednatel nezaplatí cenu ve smyslu ustanovení kapitoly 4 této smlouvy ani ve lhůtě dalších 30 (třiceti) dnů po splatnosti příslušné faktury, nebo pokud dojde k jinému podstatnému porušení této smlouvy Objednatelem, zejména k neoprávněnému technickému zásahu do Předmětu servisu (viz článek 5.1 písm. g) této smlouvy) a/nebo do instalace vzděleného přístupu k Předmětu servisu (viz článek 5.1 písm. f) této smlouvy), ať již Objednatelem či třetí osobou.

Objednatel si zejména vyhrazuje právo odstoupit od této smlouvy, jestliže Zhotovitel nebude opakovaně provádět Servisní činnost odpovídající kvalitě a v souladu s touto smlouvou, zejména jestliže bez svého dovolu nedodrží sjednanou lhůtu k odstranění závady a předmětný problém pak nevyřeší ani ve lhůtě dalších 30 (třiceti) dnů po uplynutí sjednané lhůty k odstranění závady (Resolution Time).

Účinky odstoupení od této smlouvy v takových případech nastávají a stávají doručením příslušného oznámení (o odstoupení) druhé smluvní straně, přičemž se týkají jen zbyvajících plnění (nesplněného zbytku plnění).

Oznámení smluvní strany o jejím odstoupení od této smlouvy musí být písemné a podepsané oprávněným(-i) zástupcem(-i) odstupující smluvní strany.

6.2 Pro případ odstoupení od této smlouvy se smluvní strany zavazují, že do 60 (šedesáti) dnů od prokazatelného doručení oznámení o odstoupení vyrovnají vzájemné závazky.

## 7. Závěrečná ustanovení

7.1 Tato smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oprávněnými zástupci obou smluvních stran, a účinností abývá 1. 11. 2021.

7.2 Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to na dobu 30 (třiceti) měsíců od data nabytí její účinnosti.

7.3 Smluvní strany se dohodly, že nejpozději 6 (šest) měsíců před uplynutím doby trvání této smlouvy projednají provedení další servisní činnosti na Předmětu servisu 1 pro navazující období v trvání dalších 30 (třiceti) měsíců, a to za podmínek stanovených v této smlouvě. Pokud některá ze smluvních stran k jedné či více z těchto podmínek nepřistoupí, nebo je odmítne, ujednájí dle předchozí věty azného vyplývající z závazky k provedení další servisní činnosti na Předmětu servisu zaniknou (pozbydou platnosti).

7.4 Smluvní strany se dohodly, že předčasně lze tuto smlouvu vypovědět pouze zčásti, a to ve vztahu k části Předmětu servisu, k níž ze strany výrobce byla oficiálně ukončena servisní podpora (viz též bod 3.9 této smlouvy) a/nebo jejíž by (např. v rámci určité provozní lokality Objednatel) byla technologie zrušena či nahrazena jiným zařízením. Vypovězení lhůta pro tyto případy činí jeden měsíc od data doručení vypovědi druhé smluvní straně.

7.5 Tato smlouva může být měněna pouze dohodou smluvních stran formou písemných dodatků podepsaných oprávněnými zástupci obou smluvních stran.

7.6 V případě, že se některé z ustanovení této smlouvy stane neplatným nebo neúčinným, platnost a účinnost ostatních ustanovení tím není dotčena. Neplatné nebo neúčinné ustanovení bude nahrazeno jiným ustanovením platným a (míněným), které co nejlépe odpovídá původnímu smyslu a účelu neplatného nebo neúčinného ustanovení.

7.7 Smluvní strany se zavazují řešit případné spory, v souvislosti s touto smlouvou smířlivě, a to přímým jednáním na úrovni vedoucích pracovníků. Jednání se uskuteční na žádost kterékoliv ze smluvních stran do 10 (deseti) dnů poté, co byla písemná žádost k jednání doručena druhé smluvní straně.

Nepodaří-li se spor vyřešit smířlivou cestou, řeší spor příslušný soud České republiky.

7.8 Tato smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech a každá smluvní strana obdržela po jednom.

7.9 Nedílnou součástí této smlouvy jsou tyto její přílohy:

1 – Technická specifikace Předmětu servisu a místa jeho instalace

2 – Technické specifikace Servisní činnosti

3 – Vzor formuláře „Hlášení závady“ (faxová a e-mailverze)

4 – Seznam pověřených osob

5 – Vzor formuláře „Protokol o servisním zásahu“

6 – Obecná ustanovení ke smlouvě o provedení technického servisu komunikačního zařízení a o poskytování dalších servisních služeb (dále jen „Obecná ustanovení“).

Odlíčené od těchto Obecných ustanovení smluvní strany pro tuto smlouvu dohodly:

- a) ustanovení bodu 1.11 Obecných ustanovení se pro tuto smlouvu nahrazuje takto: Pokud mezi účastníky smlouvy o provedení technického servisu komunikačního zařízení a o poskytování dalších servisních služeb (dále jen „Smlouva“) nebude v jedné z jejích příloh výslovně ujednáno jinak, veškeré technické zásahy na komunikačním zařízení, které je na základě Smlouvy předmětem tohoto technického servisu (dále jen „Předmět servisu“), nechá Objednatel provádět prostřednictvím Zhotovitele nebo prostřednictvím subjektu, které od Zhotovitele k takovým pracím mají písemný souhlas. Zhotovitel se za-



vazuje nebra mit bez véz ne ho dlivodu takovymto budoucim uje rlení. Programy (software), jez" jsou souéési éjinak pfisuéi k Pfdmétu servisu, Objednatel nebude ménit ani rozmnoovávání m'orakové ho neumožní třetí osobé. Jestlié Objednatel shledá provozní potfegu technické ho zásahu do Pfdmétu servisu a/nebo do pfisuéé propojovací síte (kabelezé), zavazuje se o tom v pfiméfeném pfedstihu (pfed provedením dením takové ho technické ho zásahu) Zhotovitele informovat.

- b) ustanovení bodu 4.1 a 4.2 Obecných ustanovení se pro tuto smlouvu neuplatní.
- c) ustanovení bodu 4.5 Obecných ustanovení se pro tuto smlouvu nahrazuje takto: Jestliže je Zhotovitel 36 31/1771 plněním prodlemf, za néž odpovídá je Objednatel oprávněn požadovat Od něho smluvní pokutu. Zhotovitel neodpovídá za prodím' zpfisobené pfekážkou, je nastala nezávisle na jeho vůli a brní mu 1/piném', pfíemíjí, anijí nésíedky. Zhotovitel nemfme ani odvrítit ani pfekonát, takovou pfekážkou je zejména mobilizace, véika, nepokoje, sfévka a vefejné vý/uka. Smluvní pokuta za prodím' pfí odstrafování zvad Priority 1 éini / 30% měsíení ceny servisní éinnosti (bez DPH) za každý ukonéeny den prodíení, ceikem véak nejvýše 4 násobek měsíení ceny servisní éinnosti (bez DPH). Smluvní pokuta za prodíení pfí ods'rafování zvad Priority 2 a Priority 3 éini / 10% měsíení ceny servisní éinnosti (bez DPH) za každý ukonéeny den prodíení, ceikem však nejvýše 1 násobek měsíení ceny servisní éinnosti (bez DPH). Jestliže se prodíení fyké pouze o 5:é pinéni, 2a néž je ve Smlouvé uvedena Genazvíés't (napf. licení popíafky za Lifívéní software), smluvní pokuta se vztahuje pouze k této zviétní (díéi) cené. Jestlié Objednatel nemíé véas uzívat (provozovat) pouze oéí část sjednaného rozsahu pinéení Zhotovitele, smluvní pokuta se umérné sníuje.
- d) Ustanovení bodu 7.4. Obecných ustanovení se pro tuto smlouvu neuplatní.

V Hradci Králové, dne 25.10.2021

V Praze, dne 25.10.2021

Za: Objednatel: tele:

Za: Zhotovitel: tele:

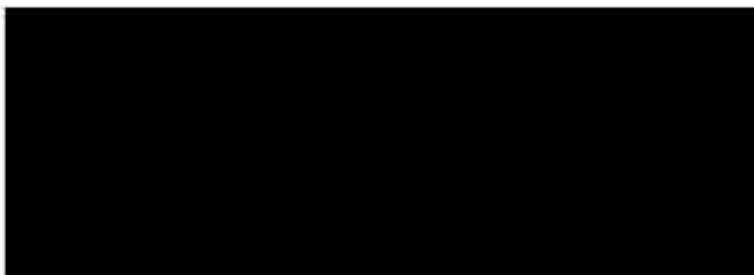


prof. MUDr. Vladimír Palíčka, CSc., DrhC.,



IXPERTA  
Lihovurskd 1060i122  
190 00 Praha 9  
id:27699523  
DIČ: 022759952323

Faktura namoim: finder Warsaw?)  
For: Cais'vi  
Solmiska GEE-3  
5000 Prs-203 aiwé NOV Hradek réioué  
K: 9017990546314905833380



## **Příloha 1: Technická specifikace Předmětu servisu**

Zhotovitel bude poskytovat služby na Předmětu servisu v následujících třech lokalitách:

### **SIEMENS/UNIFY OpenScape 4000 verze 7**

Adresa: Hradec Králové, Sokolská 581, budova č. 48

Konfigurace:

systémové skříň včetně zdroje v jednotlivých Účastnických boxech (13 boxů)

Fizení systému - Eco server, simplexní

Battery Manager pro napájení z akumulátorů

řídící karty Účastnických boxů TUCA

karta SIUX2

karta SLMAV

karta SLMAC

karta SLMAE

karta SLMA24

karta SLM0244

karta DIU-N2

karta DIUT2-EE1

karta SIUX

karta TIVIANI

karta STMI44

GSM brána: 2N VoiceBlue Next

### **SIEMENS/UNIFY OpenScape 4000 verze 7**

Adresa: Hradec Králové, Nezvalova 2655, budova č. 7

Konfigurace:

Rack 19", 600x800

fizení systému - Eco server, simplexní

karta SIUX2

karta SLMAV

karta SLM0244

karta DIU-N2

karta DIUT2-EE1

karta STMI44

### **Atos/NIFY OSBiz X5W V3R1**

Adresa: Léčebna návykových nemocí v Nechanicích, Varšavova 224, 503 15, Nechanice

Řídící deska OSBiz X5W V3R1

Základní systémová licence pro OSBiz

20x analogový port s licencemi OSBiz

8x digitální ports licencemi OSBiz

4SLTS (4x 80)

Aplikáční vybavení (zahrnuto v servisní činnosti za lokalitu Sokolská 581):

aplikace spojovatelek AC-WIN IP V2

Software ProfiX 8 i 4000 poboček, licence pro 2 PbU

Software ATECO W32H13/4000 poboček/2000linek verze 4.5' licence pro 2PbU

PC Esprimo D756/E85+/Pentium G4400/4GB RAM/128 GB SSD/RDVD

Ceník vybraných výkonů (pro činnosti objednané Objednatelům nad rámec této servisní smlouvy):

Hodina práce technika - 1690 Kč bez DPH

Doprava - 1 215 Kč bez DPH

## Příloha 2: 'Technická specifikace Servisní činnosti

Zhotovitel se zavazuje plnit Objednateli dohodnutou smluvní Servisní Činnost, která se skládá ze servisních služeb popsaných níže.

Servisní činnost se skládá

A) z následujících základních servisních služeb:

Telefonická podpora	(Call Desk)	ANO
Webový portál pro hlášení závad a požadavků	(Web-based Support)	ANO
Dispečink	(Dispatching)	ANO
Servisní podpora 1. úrovně	(1st Level Support)	ANO
Servisní podpora 2. úrovně	(2nd Level Support)	ANO
Servisní podpora 3. úrovně	(3rd Level Support)	NE
Preventivní údržba na místě	(Onsite Preventive Maintenance)	ANO
Vzdálené zálohování a obnova	(Remote Backup & Recovery)	AND

a

B) 2 následujících volitelných servisních služeb (ANO/NE), které navazují na servisní Služby základní:

Oprava na místě	(Onsite Repair)	ANO*
Dodání a výměna náhradních dílů	(Spare Parts Replacement)	ANO
Sklad náhradních dílů	(Spare Parts Depot)	ANO
Zálohování a obnova na místě	(Onsite Backup & Recovery)	NE
Vzdálené provádění změn	(Remote MAC)	NE
Provedení změn na místě	(Onsite MAC)	NE
Riziko změn	(Change Management)	NE
Vzdálené monitorování systému	(System Monitoring)	ANO
Sledování kvality poskytovaných služeb	(Service Level Management)	NE
Telefonická konzultace	(Call Assistance)	NE

\*Detailně upraveno v této Příloze 2, kapitole III. Parametry volitelných služeb, část Dodání a výměna náhradních dílů? (Spare Parts Replacement)

## I. I. Místo výkonu servisních služeb

**Servisní služby na místě (Onsite),** neboli soubor servisních úkonů provedených v rámci Servisní činnosti na Předmětu servisu, Zhotovitel provádí na místě instalace (lokality) uvedených v Příloze 6.1 jako součást

základních servisních služeb:

- Preventivní údržba na místě (Onsite Preventive Maintenance)

3 volitelných servisních služeb, pokud si je Objednatel sjednal:

- Oprava na místě (Onsite Repair),
- Zálohování a obnova na místě (Onsite Backup & Recovery),
- Průvodění změn na místě (Onsite MAC),
- Dodání a výměna náhradních dílů (Spare Parts Replacement).

**Vzdálené servisní služby (Remote),** soubor servisních úkonů provedených v rámci Servisní činnosti na Předmětu servisu, Zhotovitel provede ze svého příslušného pracoviště jako součást

základních servisních služeb:

- Vzdálené zálohování a obnova (Remote Backup & Recovery),
- Servisní podpora 1. úrovně (1st Level Support),

a volitelných servisních služeb, pokud si je Objednatel sjednal:

- Vzdálené monitorování systému (System Monitoring),
- Vzdálené průvodění změn (Remote MAC).

**Servisní sklad náhradních dílů (Spare Parts Depot),** pokud si tuto službu Objednatel sjednal, Zhotovitel provádí v místě, které svou vzdáleností od místa instalace (lokality) uvedených v Příloze 6.1 splňuje dohodnuté parametry doručení náhradních dílů.

**Ostatní servisní služby, servisní úkony** provedené v rámci Servisní činnosti na Předmětu servisu jako součást ostatních základních a volitelných servisních služeb. Zhotovitel provede a poskytuje na svém příslušném pracovišti.

## II. Parametry základních servisních služeb

Dostupnost služby	
Dostupnost služby (pro servisní služby, u nichž je přímo uvedena jiné Dostupnost služby, tato hodnota neplatí)	24x7

Telefonická podpora (Call Desk)	
Dostupnost služby	Shodné se službou Servisní podpora 1. úrovně

Webový portál pro hlášení závad a požadavků (Web-based Support)	
Dostupnost služby	24x7
Počet oprávněných osob pro využití služby:	2

Dispečink (Dispatching)	
Dostupnost služby	Shodné se službou Servisní podpora 1. úrovně

Servisní podpora 1. úrovně (1st Level Support)	
Dostupnost služby	24x7
Reakční lhůty (vzdělené)	
Závady priority 1: Zahájení vzdělené servisní služby během:	2 servisních <sup>1)</sup> hodin
Závady priority 2: Zahájení vzdělené servisní služby během:	8 servisních <sup>1)</sup> hodin
Závady priority 3: Zahájení vzdělené servisní služby během:	24 servisních <sup>1)</sup> hodin

<sup>1)</sup>Vysvětlení pojmu „servisní hodina“ pro 116: této smlouvy viz níže v části VII. této Přílohy (3. 2

Vzdělené zálohování a obnova (Remote Backup & Recovery)	
Uložný prostor o potřebné velikosti je zajištěn na straně:	Objednatel
Počet provedených záloh / Předmět servisování:	12 <sup>1)</sup>

Preventivní údržba na místě (On Site preventive maintenance)	
Počet provedených preventivních údržeb ročně:	4x

### III. Parametry volitelných servisních služeb

<b>Dostupnost služby</b>	
Dostupnost služby (pro servisní služby, u nichž je přímo uvedena jiné Dostupnost služby, tato hodnota neplatí)	24x7
<b>Oprava na místě</b>	
Dostupnost služby	Shodné se službou Servisní podpora 1. úrovně
<b>Reakce na inčitu (na místě)</b>	
Závady priority 1: Zahájení servisní služby na místě během:	4 servisních <sup>1)</sup> hodin
Závady priority 2: Zahájení servisní služby na místě během:	8 servisních hodin
Závady priority 3: Zahájení servisní služby na místě během:	24 servisních hodin
<b>Čas k odstranění závady (na místě)</b>	
Závady priority 1: Odstranění závady na místě během:	4 servisních <sup>1)</sup> hodin
Závady priority 2: Odstranění závady na místě během:	2 pracovních dní pracovních
Závady priority 3: Odstranění závady na místě během:	5 pracovních dní pracovních A

<sup>1)</sup> Vysvětlení pojmu „servisní hodina“ pro 136e této smlouvy viz níže v části VII. této Přílohy č. 2

<b>Fáze náhradních dílů (Spare Parts Depot)</b>	
Sklad náhradních dílů udržován v Praze	ANO
<b>Dodání a výměna náhradních dílů (Spare Parts Replacement)</b>	
Doručení náhradního dílu na místo instalace.	ANO

<sup>1)</sup> Vysvětlení pojmu „servisní hodina“ pro 06e této smlouvy viz níže v části VII. této Přílohy 6. 2

<b>Zálohování a obnova na místě (Onsite Backup &amp; Recovery)</b>	
Počet provedených záloh Předmětu semisru ročně:	NE
<b>Rizici změn (Change Management)</b>	
	NE
<b>Vzdálené provádění změn (Remote MAC)</b>	
Dostupnost služeb	NE

Lhůta k dokončení změny vzdáleným přístupem během:	
Počet vzdáleně provedených změn za měsíc	

<b>Provedení změn na místě (Onsite MAC)</b>	<b>NE</b>
Lhůta k dokončení změny na místě během:	
Počet změn provedených na místě za měsíc	

<b>Provedení změn na místě (Onsite MAC)</b>	
<b>Vzdálené provedení změn (Remote MAC)</b>	
Specifikace změn, které jsou součástí služby.	
OpenScape Voice HiPath 4000 HiPath 3000 OpenScape Office	OpenScapeXpressions
Vytvoření, změna nebo zrušení: <ul style="list-style-type: none"> <li>• služby (Konference, opakování volby/Redial, zpětné volání/Callback, přesměrování hovoru/Call Forwarding, upozornění na čekající hovor/Call Waiting, nerušit/Do not Disturb),</li> <li>• <del>pobočky,</del></li> <li>• <del>pojmenování poboček)</del></li> <li>• tlačítka (jméno tlačítka, nastavení zkrácené volby, nastavení funkce na tlačítka)</li> <li>• skupiny (pick-up skupiny, hunting group)</li> <li>• hudby v předřetí (music on hold)</li> <li>• seznam zkrácených voleb (speed dial list)</li> <li>• <del>0</del> <del>číslo sekretéřské soupravy.</del></li> </ul>	Vytvoření, změna nebo zrušení: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <del>uživatel, blokování uživatele,</del></li> <li>• <del>hlasové počty uživatele,</del></li> <li>• <del>skupiny,</del></li> <li>• <del>faxu,</del></li> <li>• <del>automatické spojovatelky (IVR),</del></li> <li>• <del>informace o čekajícím hovoru (MWI),</del></li> <li>• <del>přesun hlasových zpráv mezi uživateli,</del></li> <li>• <del>Typu hlasové schránky nebo typu přístupu k hlasové schránce.</del></li> </ul>
Kontaktní centrum	Zařízení LAN /WAN
Vytvoření, změna nebo zrušení: <ul style="list-style-type: none"> <li>• agenta</li> <li>• oddělení</li> <li>• skupiny, virtuální skupiny</li> <li>• směrování hovorů</li> <li>• fronty</li> <li>• <del>0</del> work reason, unavailability a wrap-up</li> <li>• broadcast center views</li> </ul>	Vytvoření, změna nebo zrušení: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <del>povolení/zakázání portu přepínače (switch) nebo směrovace (router).</del></li> <li>• Konfigurace rychlosti na portu,</li> <li>• Konfigurace parametrů VLAN na přepínání nebo směrování.</li> </ul>

<b>Vzdálené monitorování systému (System Monitoring)</b>	<b>ANO</b>
Dostupnost služby	Shodné se službou Service Support 1. Úrovně
Vyhrazené monitorovací infrastruktura:	<b>NE</b>

<b>Sledování kvality poskytovaných služeb (Service Management)</b>	<b>NE</b>
Provedení vyhodnocení kvality poskytovaných služeb reportem – ročně:	
Vyhotovení reportu o poskytovaných službách v kvalitě:	
<b>Telefonické konzultace (Call Assistance)</b>	<b>NE</b>
Dostupnost služeb	
Lhůta k poskytnutí technické informací/rady v konečném relevantním rozsahu během:	
Počet konzultačních hovorů – měsíčně:	



## IV. Popis činnosti tvořících servisní služby

### Základní servisní služby

#### 1. Telefonická podpora (Call Desk)

- Přijímání ohlášených závad nebo požadavků na Servisní činnost Od Oprávněného Závadatele pomocí definovaného typu komunikace - email, telefon, fax.
- Ověření údajů získaných Od Oprávněného Závadatele.
- Kontrola oprávnění k požadavku na Servisní činnost.
- Zanesení požadavku na Servisní činnost do systému řízení servisních služeb.
- Přřazení priority k požadavku na Servisní činnost (řazenost (Prioritou 1, 2 nebo 3)).
- Předání ohlášené závady na příslušnou úroveň servisní podpory (např. Servisní podpora 1. Úroveň).
- Předání Servisní činnosti na příslušnou část servisní podpory (např. služby na místě).

#### 2. Webový portál pro hlášení závad a požadavků (Web-based Support)

- Poskytování přístupu k webové aplikaci, které nabízí následující funkce:
  - o Otevření nového požadavku na Servisní činnost nebo oznámení závady, dle smluvně uzavřených podmínek podpory produktů a služeb (pouze oprávnění uživatelé).
  - o Vyhledávání, prohlížení a sledování stavu servisních požadavků a závad (které se týkají Myněmich Závadatelů/Objednatelů).
  - o Přidávání poznámek nebo příloh k otevřenému požadavku pro upozornění odpovědného servisního technika.
  - o Uzavření, nebo opětné otevření daného požadavku.
  - o Zaslání automatického potvrzovacího emailu uživateli po úspěšném otevření požadavku a po každé aktualizaci požadavku.
- Zaevidování požadavku na Servisní činnost do systému řízení servisních služeb pro převzetí příslušnou částí servisní podpory.

#### 3. Dispečink (Dispatching)

- Převzetí ze systému řízení servisních služeb ohlášené závady nebo požadavku na Servisní činnost.

- Posouzení a vyřízení případných nesmluvních nákladů za produkty nebo služby, které nejsou součástí smluvně uzavřených podmínek podpory produktů/služeb a schválení dohodnutých nákladů s oprávněnou osobou.
- Aktivní monitorování všech požadavků na Servisní činnost a nahlášených závad, které vyžadují zásah servisní techniky na místě.
- Při potenciálním porušení dohodnutých parametrů servisní činnosti je dispečer:
  - o Přifadit řešení závady nebo požadavku na Servisní činnost jinému servisnímu technikovi.
  - o Zajistit s Oprávněným Závadatelem domluvit řešení požadavku přímo na místě instalace (dle Přílohy 6.1).
- Poskytování informací o zpracování požadavků pro osobu zodpovědnou za úroveň poskytovaných služeb; je-li sjednána služba šředování kvality poskytovaných služeb (Service Level Management).

#### 4. Servisní podpora 1 úrovně (1st Level Support)

- 0 Přijetí ze systému řízení servisních služeb ohlášené závady nebo požadavku na Servisní činnost a jejich vyhodnocení.
- Informování Oprávněného Závadatele o přijetí ohlášené závady nebo požadavku na Servisní činnost a informování o rozsahu problému a následném postupu.
- V případech, kdy je to možné, provedení vzdálené podpory za účelem diagnostiky a odstranění problému:
  - o Vzdálené připojení do místa instalace (dle Přílohy 6.1),
  - o Provedení vzdálené diagnostiky na pozemném systému,
  - o Konzultace možných řešení s Oprávněným Závadatelem,
  - o Vzdálené vyřešení závady, požadavku.
- V případech, kdy je nutný zásah na místě instalace (dle Přílohy 6.1), automatické zapojení služby Dodání a výměna náhradních dílů (Spare Parts Replacement) a/nebo Oprava na místě (Onsite Repair); pokud si je Objednatel zakoupil; nebo vyřídění objednávky na tyto služby u oprávněné osoby, pokud si tyto služby objednatel nezakoupil.
- Předání závady, nebo požadavku na příslušnou úroveň servisní podpory, aby byly provedeny další kroky k vyřešení požadavku nebo závady.

- Uzavření závady nebo požadavku v systému řízení servisních služeb.

## 5. Servisní podpora 2. úrovně (2nd Level Support)

- Převzetí ohlášené závady ze systému řízení servisních služeb a její vyhodnocení.
- Kontaktování servisní podpory 1. stupně pro bližší informace o ohlášené závadě.
- Analýza závady a její řešení:
  - o Provedení diagnostiky, návrhu a otestování možných řešení závady v laboratořích.
- Poskytnutí řešení závady podpoře 1. stupně.
- Eskalování na servisní podporu Zhotovitele (Servisní podpora 3. úrovně (3rd Level Support)) při řešení závady.

## 6. Servisní podpora 3. úrovně (3rd Level Support)

- Převzetí ohlášené závady ze systému řízení servisních služeb a její vyhodnocení.
- Kontaktovat servisní podporu 2. stupně pro bližší informace o ohlášené závadě.
- Analýza závady a její řešení:
  - o Nastavení zkušebního prostředí v laboratořích.
  - o Provedení diagnostiky, návrhu a otestování možných řešení závady.
- Zajištění řešení závady dle podmínek dohodnutých ve smlouvě o servisní činnosti:
  - o Aktualizace a plnění uvolnění software,
  - o Poskytnutí hot-fix nebo patche stávající verze firmware,
  - o Poskytnutí řešení závady podpoře 2. stupně.
- Informování podpory 2. stupně o vyvoji řešení.

## 7. Vzdálené zálohování a obnovy (Remote Backup & Recovery)

- Vzdálené zálohování operačních systémů a/nebo uživatelských dat.
- Vzdálené obnovooperačních systémů a/nebo uživatelských dat.
- Vytvoření plánu zálohování podle parametrů ve smlouvě o servisní činnosti a provedení zálohování dle plánu.
- Sledování správné funkce zálohovacího serveru.
- Vyhodnocování alarmů získaných z nástrojů pro zálohování a obnovy a zajištění odstranění závad.

## 8. Preventivní údržba na místě (Onsite Preventive Maintenance)

- Naplánování návštěvy na místě instalace (dle dle Přílohy 6.1) a potvrzení naplánovaného data s Objednatelem.
- Návěsta na místě instalace.
- Provedení preventivní údržby, Předmětu servisu, které zahrnuje kontrolu napájecích jednotek, záložních baterií, funkčnosti mechanismů redundantních prvků, kontrolu systémových záznamů (logů) a analýzu případných chybých hlášení.
- Provedení zálohy systémů a zákaznických dat, je-li sjednána služba Zálohování a obnova na místě (Onsite Backup & Recovery).
- Vyplnění formuláře preventivní údržby Předmětu servisu a informování Objednatela o výsledku a upozornění na případné nedostatky.
- Předání informací o preventivní údržbě osobě zodpovědné za sledování kvality poskytovaných služeb, je-li sjednána služba Sledování kvality poskytovaných služeb (Service Level Management).

## Volitelné servisní služby

### 9. Oprava na místě (Onsite Repair)

- Převzetí závady ze systému řízení servisních služeb a její vyhodnocení.
- Návěsta na místě instalace (dle Přílohy 6.1).
- Provedení aktivit na místě za účelem diagnostiky a odstranění závady:
  - o Provedení diagnostiky na systému v místě instalace (dle Přílohy 6.1),
  - o Určení možných řešení na odstranění závady.
  - o Případné objednání požadovaných náhradních dílů a naplánování následné návštěvy k řešení závady.

- Vyřešení závady na místě včetně věnování hardware, dílů nebo softwarových úprav.
- Poslání vyměněných prvků do logistiky na opravu nebo na likvidaci.
- Potvrzení úspěšného vyřešení závady pomocí testů.
- Informování Objednatela o úspěšném vyřešení závady.
- Uzavření závady v systému řízení servisních služeb.

## 110. Dodání a Výměna náhradních dílů (Spare Parts Replacement)

- Převzetí Zedosti o náhradní díly ze systému řízení servisních služeb, ověření zákaznické konfigurace a dostupnosti požadovaného náhradního dílu.
- Zajištění expedice náhradního dílu na domluvené místo s Oprávněným Zadátelem a potvrzení termínu dodání.
- Sledování úspěšné dodávky náhradního dílu v souladu se smlouvou o servisní činnosti.
- Shromáždění a expedice vadných dílů k likvidaci nebo na opravu.

## 111. Sklad náhradních dílů (Spare Parts Depot)

- Správa a evidence náhradních dílů uložených ve skladu.
- Zajištění požadovaných náhradních dílů na místo Předmětu servisu.
- Předání vadných dílů k opravě nebo likvidaci.
- Zajištění doručení náhradních dílů na místo Předmětu servisu přímou dodávkou od výrobce.
- Použití vyhrazeného skladu náhradních dílů v blízkosti Předmětu servisu, je-li sjednáno s Objednatelem.

## 112. Zélohování a obnova na místě (Onsite Backup & Recovery)

- Vytváření závodních médií pro obnovu HW.
- Obnova systému a zákaznických dat na místě instalace (dle Přílohy 3.1).
- Správa sady nástrojů pro zélohování a obnovu pro zabezpečení včasného dokončení obnovy systému a dat.

## 113. Vzdálené provedení změn (Remote MAC)

- Převzetí požadavků na Servisní činnost ze systému řízení servisních služeb.
- Posouzení požadavků na Servisní činnost.
- Kontaktování Oprávněného Zadatele pro další kvalifikaci požadavků.
- Provedení požadavků podle standardních pracovních pokynů a konfigurace.
- Kontrola, že byl požadavek na Servisní činnost úspěšně realizován.
- Informování Oprávněného Zadatele o úspěšném ukončení požadavků na Servisní činnost.
- Poskytnutí informací o řešených požadavcích na Servisní činnost zodpovědné osobě.
- Řízení standardních změn zajišťuje servisní služba Dispečink (Dispatching).

## 14. Provedení změn na místě (Onsite MAC)

- Převzetí požadavků na Servisní činnost ze systému řízení servisních služeb.
- Posouzení požadavků na Servisní činnost.
- Naplánování návštěvy na místě instalace (dle Přílohy 6.1) a potvrzení naplánovaného data s ogrévněnou osobou.
- Návštěva na místě instalace (dle Přílohy 3.1).
- Provedení požadavků na Servisní činnost podle standardních pracovních pokynů a konfigurace.
- Kontrolování, že byl servisní požadavek úspěšně realizován.
- Informování Oprávněného Zadatele o úspěšném ukončení požadavků na Servisní činnost.
- Poskytnutí informací o řešených servisních požadavcích zodpovědné osobě.
- Řízení standardních změn zajišťuje servisní služba Dispečink (Dispatching).

## 15. Řízení změn

### (Change Management)

- Služba je určena pro případy převzetí odpovědnosti za provedení změn většího rozsahu a pro případy převzetí odpovědnosti za řízení procesu změn dle ITIL.
- Přijmutí Zedosti o změnu (RFC) ze systému řízení servisních služeb.
- Vyhodnocení nového požadavku na změnu (RFC) a přidělení normální nebo naléhavé priority ke změně.
- Shromáždění relevantních informací ke splnění nové změny.
- V případě potřeby projednání změny s odpovědnou osobou.
- Kontrola finální realizace změny.
- Ukončení změny (RFC) po její úspěšné realizaci.

## 16. Vzdálené monitorování systému (System Monitoring)

- Instalace a provozování vyhrazené monitorovací infrastruktury pro Objednatele, je-li tato část sjednána mezi parametry služby.
- Monitorování dostupnosti fyzické infrastruktury Předmětu servisu.
- Získání události z daného systému nebo sondování stavu daného systému.
- Zapisování události, které překračují nastavené prahové hodnoty, do databáze a odfiltrování irrelevantních událostí.
- Na systému, který je vyhodnocen jako ehybný, automatické vytvoření závady v systému řízení

ni servisních služeb pro Sen/ [snipodpom] f. draws? (13 Level Support).

- Vytvoření zprávy, o zaznamenaných událostech pro osobu zodpovědnou za provedení poskytovaných služeb; je sjednaná služba Sledování kvality poskytovaných služeb (Service Level Management)

#### 17. Sledování kvality poskytovaných služeb (Service Level Management)

- Shromáždění zpětné vazby Vkládání se služby; evidování provozních a technických reportů servisních složek zodpovědných za poskytování služeb.
- Měření výkonnosti služby V Účastí mluvně uzávným podmínkám služeb.
- Distribuce a prezentace souhrnných informací a reportů.
- Organizace a pořádání interní porad, s relevantními servisními složkami zodpovědnými za poskytování služeb a posuzování Výkonnosti poskytovaných služeb.
- Organizace a plnění porad s oprávněnou osobou.

- Poskytnutí zprávy o úrovni poskytovaných služeb oprávněné osobě; běž. společné kontroly odchylky, od ústav. servisních podmínek a návrh možných opatření; přibližné zlepšování úrovně služeb

#### 18. Telefonické konzultace (Call Assistance)

- Přijetí požadavku na konzultaci od Oprávněného Závazky pomocí definovaného typu komunikace - telefon.
- Poskytnutí telefonické konzultace Oprávněnému iadatel, nebo jiné osobě určené Oprávněným iadatel, a případně zaslání doplňujících informací definovaným typem komunikace - email.
- Poskytnutí telefonické konzultace je možné kombinovat současně se vzdáleným sdílením pracovní plochy OS Windows, U případě je možné vybudovat tuto vzdálenou relaci.
- V případech, kdy požadavek na konzultaci přesahuje rámec telefonického poskytování technických informací, rad, informování Oprávněného iadatele, o možnostech dalšího postupu.

### V. Požadované součinnosti Objednatel, na které závisí provedení servisních služeb.

- Poskytnutí vzdáleného přístupu (remote access) s pověřenou osobou Zhotovitele k Předmětu servisu pro sjednané Vzdálené servisní služby (Remote), uvedené části Přílohy (3.2: Místo výkonu servisních služeb).
- Zajištění přístupu pověřenou osobou Zhotovitele k Předmětu servisu pro sjednané Servisní služby na místě (Onsite), uvedené části Přílohy (6.2: Místo výkonu servisních služeb).

#### 1. Telefonická podpora (Call Desk)

- Ohlédání závady a nebo požadavku na Servisní činnost na Telefonickou podporu.

#### 2. Vzdálené zálohování a obnova (Remote Backup & Recovery)

- Je-li možný prostor zajištění Objednatel, musí Objednatel Zhotoviteli zajistit dostatečnou kapacitu Uložení o porostu pro uložení a archivaci zálohy, systému a zákaznických dat a zajistit pověřenou osobou Zhotovitele vzdálený přístup k tomuto Uložení DVOSTO

#### 3. Webový portál pro hlédání závad a požadavky (Web-based Support)

- Zajištění přístupu do internetu, pomocí kterého je služba pro Oprávněného Závazky dostupná

#### 4. Vzdálené monitorování systému (System Monitoring)

- Zajištění pro Zhotovitele přihlášení k údajům vzdáleného přístupu, SNMP přístup a MIB informace nebo SSH přístup pro komponenty, které nebyly dodány jako součást Předmětu servisu, ale jsou součástí specifikace servisní činnosti v Příloze 1.

#### 5. Oprava na místě (Onsite Repair)

- Zajištění poskytnutí pověřenou osobou Zhotovitele zálohy dat pro obnovu systému v případě, že si Objednatel neobjednal službu Zálohování a obnova na místě (Onsite Backup & Recovery). Jedná se o záložní, kterou nelze provést vzdáleně v rámci základní služby Vzdálené zálohování a obnova (Remote Backup & Recovery).

- Zajištění provozu zhotovitele případně součinnosti se správcem zařízení, se kterým spravované zařízení komunikuje například správce LAN/WAN, poskytovatel připojení atd.
- Je-li hlavní prostor zajištěván Objednatелеm, musí Objednatel dovést a osobně zhotovitele zajistit přístup k uložnému prostoru se zálohou nebo poskytnout zálohu, ze které bude systém obnoven.

6. Preventivní vnitřní kontrola na místě  
(Onsite Preventive Maintenance)
- Je-li hlavní prostor zajištěván Objednatелеm, musí Objednatel dovést a osobně zhotovitele zajistit přístup k uložnému prostoru na místě.

## VI. Omezení v provádění servisních služeb

- Součástí sjednaných služeb není instalace nového SW nad rámec opravy závady Priority 1, 2 a 3 vady Priority 2 nebo závady Priority 3.
- Součástí sjednaných služeb není rozšířování Předmětu servisu o další komponenty nebo licence, vývoj SW, vedení dokumentace Předmětu servisu, školení osob ani integrace s dalšími SW nebo HW komponentami třetích stran.
- Součástí sjednaných služeb není řešení závady na částech Předmětu servisu, které prokazatelně nevykazují poruchový stav.
- Součástí sjednaných služeb a sjednaných cenových podmínek není řešení závady na zařízení, které bylo prokazatelně poškozeno ze strany Objednatel, případně třetí stranou a to i v případě, že Zhotovitel dal předem písemné svolení k zásahu do Předmětu servisu.

### 1. Změněné provedení

(Remote MAC),

Provedení změny na místě

(Onsite MAC)

- Služba nezahrnuje provádění pravidelné údržby nebo aktualizaci (updates) nebo povýšení (upgrades).

### 2. Dodání výměny náhradních dílů

(Spare Parts Replacement)

- Služba nezahrnuje výměnu komponent spotřebního charakteru jako jsou náplně do tiskárny, papíru, baterií a akumulátorů, náhlavních souprav, externích reproduktorů nebo mikrofónů.
- V případě výměny telefonů je Odrávený iadatel povinen dodat nové náhradní kusy vrátit Zhotoviteli kus do 14 dní. Pokud nebude vadný kus této kategorie, bude po Objednatel doložen ohrazení cen náhradních dílů podle ceníku platného v danou dobu není živ servisní smlouva uvedeno jinak.

### 3. Sledování kvality poskytovaných služeb (Service Level Management)

- Součástí služby není vytváření nebo zpracování nových požadavků na Servisní činnost nebo nahlášených závad.

### 4. Oprava na místě (Onsite Repair)

- Součástí služby není výměna a oprava komponent spotřebního charakteru jako jsou náplně do tiskárny, papíru a pod a náklady spojené s opravou závady způsobenou používáním nevhodných komponent spotřebního charakteru.

### 5. Webový portál pro hlášení závad a požadavků (Web-based Support)

- Součástí služby není zajištění přístupu Odrávených iadatelů do internetu.

### 6. Telefonická konzultace (Call Assistance)

- V případě poskytnutí telefonické konzultace přímo Odrávenému iadatelovi & určuje Odrávený iadatel Odrávený iadatel formou výsledku konzultace jenom POKUD to předem vyžádá.
- Služba negarantuje současný využití vzdělávacího sdílení pracovní plochy operačního systému (OS) Windows během konzultace, protože je tato vzdělávací závislá na internetovém připojení a bezpečnostních nastaveních OS konzultované osoby.
- Součástí služby není vytváření nebo zpracování nových požadavků na Servisní činnost nebo nahlášených závad.

## VII. VII. Specifikace Dostupnosti služby a servisních hodin

Dobou Dostupnosti služby uveděnou u jednotlivých servisních služeb vyé se rozumí éasové intervaly:

- 8x5 (8 hodin, 5 dní v týdnu) - doba 8:00 - 17:00, 0 pracovních dnech,
- 12x5 (12 hodin, 5 dní v týdnu) - doba 8:00 - 20:00, 0 pracovních dnech.
- 24x7 (24 hodin, 7 dní v týdnu) - nepřetržitě doba 00:00 a2 24:00, ponděli a2 neděle, včetně státních svátků.

Do lhůty, je-li je v éásti II. a pŕip. III. této Pŕilohy č. 2 uvedena v „servisních“ hodinách (jako parametr servisní služby), se pro [16] této smlouvy, započítává pouze éas spadající do éasového intervalu pŕisloué Dostupnosti služby (viz vyé), který je pro danou servisní službu uveden v éásti II. a pŕip. III. této Pŕilohy 6.2.

## VIII. VIII. Použití zkratky

MAC	Stěhování, pŕidání a změny	Moves, Adds, Changes
OS	Operační systém	Operating System
RFC	Žádost o změnu	Request for Change

### Příloha 3: Hlášení závady

#### Fax

Helpdesk

IXPERTA s.r.o. Objednatel: Fakultní nemocnice Hradec Králové

Fax číslo: +420 26606 3030

Číslo smlouvy o servisní činnosti: W13536 (OP15684)

Oprávněný řadatel (pracovník Objednatelů odpovídající za úplnost a správnost hlášení):

Jméno: ..... tel: ..... e-mail: .....

Datum a čas hlášení závady (odeslání vyplněného formuláře): .....

Navrhovaný stupeň priority: .....

Místolokátá a Předmět servisů:

Adresa: ..... tel/fax: .....

Pojis závady:

[Informace o počátečním projevu scházejí (včetně časů) a provedení opatření. O současném stavu přístroje, o případných předcházejících případech jednorázových závazích (upgrade SH-C/HV aktivace funkce apod.), a případných vlivech (kabely, konfigurační změny, přenosové technologie), jiné relevantní příznaky (například chybové hlášení apod.):

Pracovník Zhotovitelů odpovídající za převzetí hlášení:

Jméno: ..... tel: ..... e-mail: .....

### **Příloha 3: Hlášení závady**

K odeslání elektronickou poštou na adresu: [helpdesk@xpenta.com](mailto:helpdesk@xpenta.com)

Číslo smlouvy/servisní smlouvy:

Pracovník/Obědnavatel/odgovídač/čílci za správnost hlášení:

Jméno: ..... tel: ..... e-mail: .....

Datum a čas hlášení závady: .....

Navrhovaný stupeň priority: .....

Místo/Předmět servisu/isu:

Adresa: ..... tel/fax: .....

Popis závady:

←----- dale vyplň Zhotovitel ----->

Pracovník Zhotovitele/odpovídač/čílci za převzetí hlášení:

Jméno: ..... tel: ..... tel: ..... e-mail: .....



## Příloha 4: Seznam Oprávněných osob

### Oprávněné osoby Zhotovitele:



Vedoucí servisního  
oddělení



Zástupce vedoucího  
servisu

### Oprávněné osoby Objednatel:



vedoucí oddělení spojů  
technik



## Příloha 5: Protokol o servisním zásahu

Jméno zástupce Zhotovitele: .....

Název lokality, kde byl servisní zásah proveden: .....

Adresa: .....

TIS: .....

Datum a čas zjištění/nahlášení závady: ..... Datum a čas odstranění závady: .....

### Informace o Předmětu servisu a o závadě:

Typ: ..... Sériové číslo: .....

Popis závady:

Popis servisního zásahu:

Jako funkční náhrada použito zařízení: ..... typ: .....  
sériové číslo: .....

Poznámky: .....

V ....., dne:

Za Objednatele

Za Zhotovitele

.....  
Jméno a Příjmení (tiskacím písmem)

.....  
Jméno a Příjmení (tiskacím písmem)

1-1!

## Obecná ustanovenia ke smlouve o provedení technického servisu komunikačního zařízení a o poskytování dalších servisních služeb

### 1. Provedení servisní činnosti

- 1.1 Veškeré likovny technického servisu, popř. jiné (např. rozsifovací) práce na komunikačním zařízení, které je mezařkladé smlouvy o provádění technického servisu komunikačního zařízení a o poskytování dalších servisních služeb (dále jen „Smlouva“) předmětem tohoto servisu (dále jen „Předmět servisu“), necha Objednatel provádět jen prostřednictvím Zhotovitele nebo prostřednictvím subjektů, které od Zhotovitele k takovým pracím mají písemný souhlas. To platí také pro změny sjednaného rozsahu, funkci Předmětu servisu a změny uživatelských (zakaznických) dat. Programy (software), jež jsou součástí či jinak přisluší k Předmětu servisu, Objednatel nebude měnit ani rozmnožovat ani nic takového neumožní.
- 1.2 Pokud k tomu jsou technické předpoklady, Objednatel dá Předmět servisu připojit na systém dálkového dohledu. Tim budou prostřednictvím veřejné telefonní či datové sítě jednak automaticky předávána diagnostická data, jednak, pokud to bude možné, dálkové odstraňovány poruchy Předmětu servisu, příp. prováděny změny funkcí a/nebo uživatelských dat, které Objednatel požaduje. Pokud při tom budou ukláda na či jinak zpracovávána data vyjadřující se osob Objednatel, bude Zhotovitel dbát pokynů Objednatel a činit potřebná opatření k zajištění těchto dat proti zneužití. Tato povinnost Zhotovitel trvá i po ukončení Smlouvy.
- 1.3 Má-li být Předmět servisu jakkoliv kombinován s jinými zařízeními Objednatel nebo třetí strany, je Objednatel povinen toto zařízení na vlastní náklady na dohodnutém místě fédné a véas zpřístupnit Zhotoviteli. Zařízení takto zpřístupněné je Zhotoviteli před zahájením svého plnění oprávněn podrobit přiměřenému testu použitelnosti, resp. kompatibility. Zjistí-li nedostatky, je povinen o tom Objednatel bez prodlení informovat a dohodnout s ním přiměřená opatření k nápravě s tím, že náklady těchto opatření hradí Objednatel.
- 1.4 Jestliže kterakoliv smluvní strana v či se dozví o jakékoliv okolnosti a/nebo udalosti, jež může ovlivnit plnění Zhotovitel, včetně zpoždění nebo přerušení jeho dodávek a/nebo prací a/nebo služeb, nebo jež může mít za následek dodatečné náklady, je povinná to bez zbytečného odkladu oznámit druhé smluvní straně. Každá smluvní strana je takto povinná podle svých možností a při pootivem respektování i zájmu druhé smluvní strany zajistit, aby byla provedena příslušná opatření předchazející nebo zmírňující možné škody, alnebo konflikty.
- Jestliže předmětná okolnost a/nebo udalost ma ovlivnit plnění či náklady Zhotovitel s tím spojené, Zhotovitel bez zbytečného odkladu poté, co se o mdozví, předloží Objednateli
- popis předmětné okolnosti a/nebo udalosti, a
  - odborné uyhodnocení následků předmětné okolnosti a/nebo udalosti na toto plnění, zejména pokud jde o technické, časové a cenové aspekty, a
  - popř. jinou relevantní dokumentaci.
- Objednatel je povinen k odbornému vyhodnocení Zhotovitel bez zbytečného odkladu zaujmout konstruktivní stanovisko a poskytnout potřebnou součinnost, zejména té se Zhotovitelem dohodnout i provozní a finanční podmínky přiměřeného opatření. Zhotovitel je oprávněn pokračovat v plnění teprve po dosažení této dohody s Objednatel; dohoda musí mít písemnou formu odpovídající povaze a rozsahu přijatého opatření, např. zápisu v servisním deníku nebo dodatku ke Smlouvě, nebo samostatně dodatečné objednávky potvrzené Zhotovitelem.
- 1.5 Jestliže se během plnění Zhotovitel ukaže potřebnost a/nebo-ličelnost dodatečné změny v dodávkách alnebo pracích alnebo službách Zhotovitel, jež není v rozporu s přírodním účelem a/nebo předmětem Smlouvy, je kterakoliv smluvní strana oprávněna podat návrh na takovou změnu. Smluvní strany projednají takto podány návrh bez zbytečného odkladu standardním postupem tzv. Změnového řízení (Change Management – viz dale Čast 6. těchto Obecných ustanovení), a to die zasahující vzhledem k vzájemné vstřícnosti, dobré vůli a pootivého obchodního styku při přiměřeném respektování 251111 i možností obou stran.

### 2. Licenční ujednání

- 2.1 Objednatel přisluží nevylučené právo využívat počítačové programy (software), jež jsou mu Zhotovitelem postoupeny, jen v souvislosti s předmětem Zhotovitelova plnění, a to jen v rozsahu dohodnutých funkčních parametrů. Objednatel je povinen, oasově neomezeně, dbat na to, aby se software ani s podklady k software, včetně kopií, té ve zpracovaných rozřízeních či pozměněných provedeních, nebyly bez předchozího písemného souhlasu Zhotovitel seznamovány třetí osoby. Objednatel nesmi software or podklady k software rozmnožovat nebo software měnit bez předchozího písemného souhlasu Zhotovitel. Výjimku tvoří rozmnožování v rámci užívání software die ustanovení §12 Zak. 6.121/20008b. Objednatel rovněž nesmi software zpětně vyvolávat (rozkrývat) ani zpětně překládat ani ze systému Předmětu servisu vyjmát. Alfanumerické značkování, značky zboží a poznámky o autorských právech (přívodcovství) nesmi odstraňovat. Při povoleném rozmnožování (kopírování) musí tyto značky a poznámky beze změn spoluzmnožovat (spolukopírovat), všechny kopie opatřovat pořadovými čísly, z nichž se dají odečíst i přírodní výrobní (seriova) (číslo software a o odbytu všech je povinen vést zaznamy, do nichž Zhotovitel máze na pání nahliet.
- 2.2 Je-li za postoupení software sjednána zvláštní cena (oddělené), obdržel Objednatel ke každému software jeho popis.
- 2.3 Je-li za postoupení software sjednána zvláštní cena (oddělené), je-li se má platit přdbězně, trva povinnost odstranění chyby software do okamžiku ukončení smluvního poměru o tomto postoupení. Smluvní poměr o postoupení software máze být písemně vypovězen nejdříve ke konci minimalni, ve smlouvě uvedené doby jeho trvání. Dale vypovězení lhůta činí tři měsíce a počíná prvním dnem měsíce následujícího po doručení vypovězení druhé smluvní straně. Nepodaří-li se chybu software odstranit, zůstava právo Objednatel na předčasou vypovězení smluvního vztahu, zakládajícím právo užívat software, nedotčeno.
- 2.4 Je-li za postoupení software sjednána zvláštní cena (oddělené), je-li se má platit jednorazově, musí Zhotovitel odstranit chyby software, které se projeví během 24 měsíců od předání software. Je-li pro software sjednána též cena za jeho úpravy (upgrady), trva tato povinnost do okamžiku ukončení smluvního poměru o těchto úpravách. Smluvní poměr o opravách software máze být písemně vypovězen nejdříve ke konci minimalni, ve smlouvě uvedené doby jeho trvání, vypovězení lhůta činí tři měsíce a počíná prvním dnem měsíce následujícího po doručení vypovězení druhé smluvní straně. Nepodaří-li se chybu software odstranit, zůstava právo Objednatel na předčasou vypovězení smluvního vztahu, zakládajícím právo užívat software, nedotčeno.

### 3. Rozsah a (léto)vení /koni Zhotovitele

- 3.1 Pokud mezi L'Jéastniky Smlouvy nevyslovné ujednáno jinak, Zhotovitel afituje zvléét' za ceny platné v době provedení servisní éinnosti:
- a) ukony provedené Zhotovitelem na Objednatelovo p'fění mimo sjednanou dobu Dostupnosti služby, v P'filoze 6.2 této smlouvy,
  - b) Objednatelém vyiéadané Ci fiedné nafené změny na P'fedmétu servisu, napf. změny rozsahu funkci zařízení, uivateliskyrch {zékaznickyrch) dat a prostorového uspořádání P'fedmétu servisu.
  - c) výměnu/néhradu poškozených dílů P'fedmétu servisu.
  - d) vyhledévání a odstrafování poruch a/nebo poškození P'fedmétu servisu, vzniklých neodborným zachézením nebo za okolností, za néf Zhotovitel neodpovídá, zvléété pak zapfiených chybou funkczzařízení vefejné alnebo nevefejné síté alnebo chybou éinnosti létich osob.
- 3.2 Pokud mezi fíleastniky Smlouvy není vyslovné ujednáno jinak, ceny výkonu Zhotovitele (ať jíi v rámci standardních servisní éinnosti Ci Likonu zvléét' uétovanych) zahrnují/kryjí i poskytování méicich a kontrolních pfístrojů jakoí i speciálního néfadí, jei jsou k této výkonům potfebné.
- 3.3 Dojde-li ke změné ménového kurzu éeské koruny k EUR jakoito zajiét'ující méné 0 více než 10%, je Zhotovitel oprávnén cenu servisní éinnosti, s úéinností od nasledujícího étvrtletí po této změné, v odpovídající míře upravit: tuto Dpravu musí ovéem Zhotovitel Objednateli písemné oznémit a doloit' odpovídajícím výsem ménových kurzů.
- 3.4 Není-li vyslovné ve Smlouvé stanoveno jinak, celková cena poskyování servisní éinnosti se kaidboéné, vidy s L'xéinností od 1. dubna zvyšuje v poméru shodném s pfímérným Uhmng'lm indexem spotfebitelskýCh cen v éeské republice zjiéleném éeským statistickým úradem (CSU) za pfedchozí kalendérní rok. To platí i pro cenu, jei se sjedné v budoucnu dodatkem ke Smlouvé. Zhotovitel je oprávnén ceny, upravované podle výéé uvedeného ustanovení, actovat k pfísluéným termínům splatnosti, pfí éémz je na éédost Objednatelá povinen pfímérným nímny index spotfebitelskýCh cen Objednateli doloit' kopii odpovídajícího výpisu ze statistického zjiéťova'ní CSU; takové éédost Objednatelá nemá véak odkladný úéinek, pokud jde o Objednatelovu povinnost platit.
- 3.5 Pokud se rozsah P'fedmétu servisu rozéífi, je Zhotovitel oprávnén s fíéinností od pfíétího étvrtletí zvfiét' v odpovídající míře i cenu servisní éinnosti.
- 3.6 Uhrady se provádéjí p'evodem na L'Jéet Zhotovitele na zékladé dafoch dokladů (faktur), jei Zhotovitel nel vystavuje s ohledem na sjednané termíny splatnosti. Realizaci Uhrady se rozumí pfipsání na L'Jéet Zhotovitele.
- 3.7 Pfí prodlení Objednatelá s placením má Zhotovitel= nérok na fúck 2 prodlení ve výéi 0,05% 2 dluiné ("léstky 2a kaidy den en prodlení).
- 3.8 Zhotovitel má prévo pozastavit provádání servisní éinnosti, pokud by Objednatel byl v prodlení s placením déléim než 21 dnů.

### 4. Odpovédnost za éekodu

- 4.1 Zhotovitel odpovídá jen za éekodu, které vznikla zavinéným poruéním jeho právních povinností i nebo právné relevantní éekodní udélosti, k níž je jeho odpovědnost kogentné (nevyvrátitelné) stanovena zákonem. Néhrada éekody za udélost, na kterou se vztahuje smluvní ní pokuta, se neposkytuje.
- 4.2 Zhotovitel pfí porušení své povinnosti vyplývající ze Smlouvy nenahrazuje éekodu véelne uéého zisku p'evyévující hodnotu, které je v době vzniku zévakového vztahu pfedvidatelné jako moiná důsledék poruéní této povinnosti, pfí ("semiza horn' hranici celkové pfedvidatelné éekody se pokládá hodnota 1.000.000; Ké (jeden milion korun éeských), pokud není ve Smlouvé vyslovné stanoveno jinak.
- 4.3 Jestliéé Objednatelá hrozí nebo vzniká éekoda, je povinen bez prodlení uéinit s pfíhlédnutím k okolnostem pfí padu véékeré opatření potfebné k odvrácení éekody nebo k jejímu zmírnění. Pokud by měl váéi Zhotovitelá uplatnit nérok na néhradu éekody, je Objednatelá kromé toho povinen en
- a) bez prodlení Zhotovitele informovat o hrozbé nebo vzniku éekody i o uéinéných opatřeních k jejímu odvrácení nebo zmírnění,
  - b) povéným pracovníkům Zhotovitele, jeho pojiét'ovny, popf, jiným pfísluéným orgánům bez prodlení umolit' éetření okolností vzniku éekody.
  - c) Wéi skutečné éekody i své opatření k odvrácení éekody nebo k jejímu zmírnění prokázat.
- Zhotovitel není povinen nahradit éekodu, které vznikla tím, fie Objednatel tyto své povinnosti nesplnil.
- 4.4 Není-li ve Smlouvé vyslovné stanoveno jinak, p'evzetím pfedmétu Zhotovitelova plném' p'echézi na Objednatelá rizika bérného uivání tohoto pfedmétu, napf. téf riziko doéasného p'ferování provozu P'fedmétu servisu, nebo poškození éi ztráty dat ("infor-macii, a to i v souvislosti s chybou éi vpadkem ve funkénosti P'fedmétu servisu). Na rozhodnutí Objednatelá jsou opatření k omezení téchto rizik. Pfípadné poádavky Objednatelá vléét' Zhotovitelá na odéokdnání v takové souvislosti, napf. pokud jde o poškozen' éi ztrátu dat alnebo informaci, resp. o úgly zisk, jsou prolo vylouény.
- 4.5 Jestliéé je Zhotovitel se svým plnéním v prodlení, za néf odpovídá. Je Objednatel oprávnén poádavat od ného smluvní pokulu. Zhotovitel neodpovídá za prodlení zp'ísobené pfekéikou, jei nastala nezávisle na jeho vfiil' a bráni mu v plnání; pfíémí jí ani její následky Zhotovitel nemfie ani odvrátit ani p'ekonat; takovou pfekéikou je zejména mobilizace, valka, nepokoje, stévka a vefejné vyluka. Smluvní pokuta éini 3,3 % mésiéni ceny servisní éinnosti (bez DPH) za kaidy ukonéeny den prodlení, celkem véak nejvýéé 2,5 násobek mésiéni ceny servisní éinnosti (bez DPH). Jestliéé se prodlení tyké pouze éésti plnání, za néf je ve Smlouvé uvedena cena zvláéfi (napf. liceném' poplatky za uivání software), smluvní pokuta se vztahuje pouze k této zvléétní (díléf) cené. Jestliéé Objednatelá nemfie véas uivatel (provozovat) pouze ("lést sjednaného rozsahu plnání Zhotovitele, smluvní pokuta se Uménné snijuje.

### 5. Dfivémé informace

- 5.1 Nedohodnou-li se smluvní strany vyslovné jinak, považují se za dfivémé vééchny informace, které jsou a nebo by mohly být souéásti obchodního tajemství ve smyslu pfísluéných uslanov' éekona, tj. například, popisy nebo éésti popisu technologických procesů a vzorců, technických vzorců a technického know-how, informace o provozních metodách, procedurách a pracovních postupech, obchodní nebo marketingové plány, koncepce a strategie nebo jejich éésti, nabídky, kontrakty, smlouvy, dohody nebo jiné ujednání s třetími stranami, informace o výsledcích hospodáření, o vztazích s obchodními partnery, o pracovních otázkách a vééchny další informace, jejichž zveřejnění pfijímající stranou by pfedévající strané mohlo zp'ísobit éekodu.

tr" 1 q1ft

- 5.2 Veškeré důvěrné informace zůstávají vyhradním vlastnictvím předávající strany a přijímající strana vyvine pro zachování jejich důvěrnosti stejné úsilí jako by se jednalo o její vlastní důvěrné informace. S výjimkou případů, kdy to bude nezbytné pro plnění Smlouvy, se obě strany zavazují neduplikovat žádným způsobem důvěrné informace druhé strany, nepředat je třetí straně ani svým vlastním zaměstnancům a zástupcům. Obě strany se zároveň zavazují nepouíť důvěrné informace druhé strany jinak než za účelem plnění Smlouvy.
- 5.3 Pokud jsou důvěrné informace poskytovány v písemné podobě a/nebo ve formě datových souborů na počítačových médiích, je předávající strana povinná upozornit přijímající stranu na důvěrnost takového materiálu jejím přiměřeným označením.
- 5.4 Bez ohledu na výše uvedené ustanovení se za důvěrné nepovažují informace, které
- se staly veřejně známými, aniž by to zavinila záměrně či opominutím přijímající strana,
  - měla přijímající strana legálně k dispozici před uzavřením Smlouvy, pokud takové informace nebyly předmětem jiné, dříve mezi smluvními stranami uzavřené smlouvy o ochraně informací,
  - jsou výsledkem postupu, při kterém k nim přijímající strana dospěje nezávisle a je to schopna doložit svými záznamy nebo informacemi třetí strany, bez ohledu na to, zda obsahuje důvěrné informace třetí strany.
- 5.5 Tyto závazky k ochraně důvěrných informací trvají i po ukončení činnosti Smlouvy.
- ## 6. Změnové řízení
- 6.1 K návrhu na změnu podle bodu 1.5 těchto Obecných ustanovení Zhotovitel bez zbytečného odkladu zpracuje technicko-obchodní podmínky změny (dále jen „Podmínky změny“) obsahující
- specifikaci dodávek a/nebo prací a/nebo služeb, jejíž nutno provést nad rámec (tj. dle) od dodávek a/nebo služeb původně specifikovaných ve smlouvě, a
  - dpravu ceny původně specifikované ve Smlouvě, nebo cenu pro zvláštní objednávku navržené změny, a
  - úpravu časového plánu plnění původně specifikovaného ve Smlouvě.
- Zhotovitel má právo návrh na změnu odmítnout, jestliže tento návrh je v rozporu s původním účelem nebo předmětem Smlouvy, nebo jestliže je změna nepřiměřená ve vztahu k původní specifikaci a/nebo ceně a/nebo časovým aspektům dodávek a/nebo prací a/nebo služeb, nebo proto Zhotovitel nelze uvést jiné relevantní důvody. Pokud Zhotovitel návrh na změnu neodmítne, předloží objednateli Podmínky změny, přičemž stanoví termín, do něhož má Objednatel k těmto Podmínkám změny sdělit své stanovisko. Objednatel bez zbytečného odkladu, nejpozději ve stanoveném termínu Zhotoviteli sdělí, zda Podmínky změny akceptuje, popř. se Zhotovitelem dohodne na modifikaci těchto Podmínek změny.
- 6.2 Jestliže Objednatel Zhotoviteli sdělí, že Podmínky změny ve smyslu ustanovení pod bodem 6.1 akceptuje (ať v původní či modifikované verzi), bez zbytečného odkladu přistoupí k uzavření příslušného dodatku ke Smlouvě, nebo vystaví odpovídající objednávku změny (Change Order); Zhotovitel takový dodatek ke Smlouvě uzavře, resp. objednávku změny bez zbytečného odkladu potvrdí.
- 6.3 Dodatečné náklady vzniklé či způsobené Zhotoviteli z důvodů změny naežené Objednatelem, např. náklady z důvodu přerušení či opoždění dodávek a/nebo prací a/nebo služeb, a/nebo z důvodu neposkytnutí či opožděného poskytnutí informací a/nebo rozhodnutí alnebo dokumentů, je Zhotovitel od Objednatele v souvislosti s projednáváním navržené změny požadoval k plnění svých povinností, a/nebo z důvodů jiných nedostatků v plnění (i v součinnosti Objednatele, je Objednatel povinen uhradit Zhotoviteli navíc.
- 6.4 Zhotovitel neodpovídá za případné opoždění či přerušení svého plnění způsobené či zapříčiněná nedostatkem součinnosti Objednatele, např. nečinnosti či nedostatečnou činností Objednatele, pokud jde o řádné a včasné dodání všech takových nezbytných informací alnebo rozhodnutí alnebo dokumentu.
- ## 7. Reklamační řízení
- 7.1 Kterékoli smluvní strana může uplatnit nárok (reklamací) na přiměřenou kompenzaci újmy, již utrpěla v důsledku překážek a/žek alnebo jiných okolností (i udělostí, včetně jí nezaviněných prodloužení nebo jiných odchylek při realizaci dodávek a/nebo prací a/nebo služeb, podle Smlouvy.
- 7.2 Jestliže kterékoli smluvní strana uplatní nárok (reklamací) podle bodu 7.1 těchto Obecných ustanovení písemně, je druhé smluvní strana povinná se k nároku písemně konstruktivně vyjádřit (odpovědět), ať souhlasně (s výhradou, bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 10 (deseti) pracovních dnů (nebo do jiné lhůty, jejíž k tomu byla mezi smluvními stranami sjednána) od obdržení předmětného nároku (reklamací). Jestliže druhé smluvní strana s uplatněným nárokem (reklamací) nesouhlasí, je povinná písemně odpovědět i sdělit relevantní důvody, přičemž může požadovat i další (dodatečné) doklady (i doklady od nárokovující (reklamující) smluvní strany.
- 7.3 Objednatel je zejména povinen vyjádřit se ve smyslu ustanovení bodu 7.2 těchto Obecných ustanovení k nároku (reklamací) Zhotovitele týkajícímu se
- prodloužení lhůty (termínu) plnění (Time for Completion), ať před nebo po uplynutí vodní lhůty (je-li to relevantní), alnebo
  - doplňkové (přidavné) úhrady oproti původní ceně dle Smlouvy (je-li to relevantní).
- 7.4 Nárok (reklamací) Zhotovitele na doplňkovou (přidavnou) úhradu ve smyslu bodu 7.3 písm. b) těchto Obecných ustanovení se stanoví dle Zhotovitelových aktuálních cenových sazeb. Pokud je nárok (reklamací) takto doložen (a), má Zhotovitel právo na úhradu doložené částky a navíc administrativního příplatku ve výši 10% (deset procent) této částky. Pokud Zhotovitel svůj uplatněný nárok (reklamací) není schopen doložit v plné výši, má právo na dílčí úhradu ve výši, již je schopen doložit a to postupně až do dosažení uplatněného (reklamovaného) nároku a vždy s administrativním příplatkem 10% (deset procent) předmětné dílčí doložené částky.
- ## 8. Další ujednání, přenos smluvních práv a povinností, soudní řízení
- 8.1 Veškeré další ujednání musí být formou písemných dodatků ke Smlouvě podepsaných oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
- 8.2 Pokud není ve Smlouvě výslovně stanoveno jinak, práva a povinnosti ze Smlouvy přecházejí Zhotoviteli přenést na třetí osobu.
- 8.3 Smlouva se řídí zákonem 6:89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění.
- 8.4 Pro řešení sporů v souvislosti se Smlouvou je rozhodné právo České republiky, soudní řízení přísluší soudům České republiky.