

Smlouva o poskytování servisních služeb

uzavřená dle ustanovení § 269 odst. 2 zák. č. 513/1991 Sb., Obchodní zákoník, ve znění
pozdějších předpisů

číslo smlouvy objednatele:

číslo smlouvy poskytovatele:

ZÁCHRANNÝ ÚTVAR HZS ČR			
2014	20-54 2014	S	N
ROK	ČÍSLO SMLOUVY	DRUH SMLOUVY	DOBA PLNĚNÍ

I. Smluvní strany

Česká republika – Záchranný útvar HZS ČR

Opavská 29, 748 01 Hlučín

Zastoupený: plk. Ing. Radimem Řehulkou, velitelem útvaru

IC: 75 15 23 04; DIC: CZ75152304

(dále jen „objednatel“)

a

ALTEL Czech s.r.o.

Sídlo: Lesní 65, 31200 Plzeň

Za kterou jedná: Petr Beránek, jednatel

IČO: 26410419

DIČ: CZ26410419

Zápis v obchodním rejstříku: KS v Plzni, oddíl C, vložka 18454
(dále jen „poskytovatel“)

II. Předmět smlouvy

1. Předmětem této smlouvy je provádění servisních služeb na zařízeních objednatele specifikovaných v Příloze č. 1 této smlouvy (dále jen „servisní služby“ či „služby“) poskytovatelem pro objednatele.
2. Poskytovatel se zavazuje poskytovat objednateli servisní služby za podmínek uvedených v této smlouvě při respektování příslušných technických norem a obecně závazných právních předpisů. Poskytovatel potvrzuje, že se v plném rozsahu seznámil s rozsahem a povahou sjednávaných servisních služeb, že jsou mu známy veškeré technické, kvalitativní a jiné podmínky nezbytné k jejich realizaci a že disponuje takovými kapacitami a odbornými znalostmi, které jsou k poskytování servisních služeb objednateli nezbytné.
3. Objednatel se zavazuje uhradit poskytovateli za poskytování servisních služeb sjednanou cenu dle čl. V. této smlouvy.
4. Smluvní strany prohlašují, že předmět smlouvy není plněním nemožným a že tuto smlouvu uzavřely po pečlivém zvážení všech možných důsledků. Současně pak objednatel i poskytovatel souhlasně prohlašují, že servisní služby jsou na základě shora uvedené specifikace dostatečně určité a srozumitelně vymezeny.

III. Místo a doba plnění

Místem plnění dle čl. II. této smlouvy je areál Záchraného útvaru HZS ČR, Švabínská 649, 338 08 Zbiroh. Poskytování servisních služeb objednateli bude zahájeno dne 1. 2. 2014 a je sjednáváno na dobu neurčitou.

IV. Cena za poskytování servisních služeb

1. Cena za poskytování servisních služeb dle této smlouvy je stanovena dohodou smluvních stran a činí za jeden kalendářní měsíc:

Cena bez DPH celkem	4.500 Kč
DPH (21 %) celkem	945 Kč
Cena včetně DPH celkem	5.445 Kč

2. Cena je dohodnuta jako cena konečná s platností po celou dobu účinnosti této smlouvy.
3. Cena obsahuje i případně zvýšené náklady spojené s vývojem cen vstupních nákladů, a to až do doby ukončení poskytování služeb poskytovatelem.
4. Součástí ceny jsou veškeré služby a dodávky, poplatky a jiné náklady nezbytné pro řádné a úplné poskytování servisních služeb. Odběry elektrické energie v prostorách areálu Záchraného útvaru HZS ČR nezbytné k poskytování služeb či servisních zásahů poskytovatelem však hradí objednatel.
5. V případě zákonné změny sazby daně z přidané hodnoty v průběhu trvání této smlouvy se ode dne účinnosti této změny upraví jednotková cena uvedená v bodu IV.1. této smlouvy tak, že cena bez DPH zůstane zachována a cena celkem vč. DPH bude určena při započtení sazby daně z přidané hodnoty dle účinné právní úpravy.

V. Platební podmínky

1. Nárok na zaplacení sjednané ceny vzniká poskytovateli řádným a včasným poskytnutím servisních služeb v příslušném kalendářním měsíci.
2. Zálohy nejsou sjednány.
3. Podkladem pro úhradu smluvní ceny poskytovaných servisních služeb je faktura, která bude mít náležitosti účetního dokladu dle zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „faktura“).
4. Kromě náležitostí stanovených platnými právními předpisy pro daňový doklad je poskytovatel povinen ve faktuře uvést mimo jiné tyto údaje:
 - a) číslo a datum vystavení faktury
 - b) číslo smlouvy stanovené objednatelem a datum jejího uzavření
 - c) předmět smlouvy, jeho přesnou specifikaci
 - d) účtovací období
 - e) označení banky a číslo účtu, na který má být provedena úhrada
 - f) lhůtu splatnosti faktury
 - g) jméno a podpis osoby, která fakturu vyhotovila, včetně jejího kontaktního telefonu
 - h) IČ objednatele a poskytovatele, jejich přesné názvy a sídla.
5. Fakturace poskytování servisních služeb bude probíhat měsíčně. Poskytovatel vystaví objednateli fakturu za poskytování služeb v jednotlivém kalendářním měsíci, a to na příslušnou cenu ve smyslu čl. IV. této smlouvy ve spojení s Přílohou č. 1 této smlouvy.
6. Lhůta splatnosti faktur činí 30 kalendářních dnů ode dne jejich vystavení. Pokud však faktura nebude poskytovatelem odeslána objednateli do 15 dnů ode dne jejího vystavení,

tímto se původní lhůta splatnosti faktury přerušuje a běží opět ode dne doručení faktury objednateli. Stejná lhůta splatnosti platí pro smluvní strany i při úhradě jiných plateb (např. úroků z prodlení, smluvních pokut, náhrady škody, aj.).

7. Objednatel je oprávněn vadnou fakturu před uplynutím lhůty splatnosti vrátit druhé smluvní straně bez zaplacení k provedení opravy v těchto případech:
 - a) nebude-li faktura obsahovat některou dohodnutou náležitost nebo bude chybně vyúčtována cena
 - b) budou-li vyúčtovány služby, které poskytovatel neposkytnul
 - c) bude-li DPH vyúčtována v nesprávné výši.Objednatel ve vrácené faktuře vyznačí důvod vrácení. Poskytovatel poté provede opravu vystavením nové faktury. Odesláním vadné faktury poskytovateli se běh původní lhůty splatnosti faktury přerušuje, ta plyne opět ode dne doručení nově vyhotovené faktury objednateli.
8. Smluvní strany se dohodly, že platba bude provedena vždy na účet uvedený ve faktuře, bez ohledu na číslo účtu uvedené v článku I. této smlouvy.
9. Povinnost zaplatit je splněna dnem odepsání příslušné částky z účtu příslušné smluvní strany.

VI.

Poskytování servisních služeb

1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat servisní služby svým jménem a na vlastní zodpovědnost. Pověří-li poskytovatel poskytováním servisních služeb jiný subjekt, je povinen toto oznámit objednateli, přičemž jeho odpovědnost za řádné poskytnutí servisních služeb tímto zůstává nedotčena.
2. Poskytovatel je při poskytování servisních služeb vázán pokyny objednatele.
3. Poskytovatel je povinen bez odkladu upozornit objednatele na případnou nevhodnost pokynů či realizace vyžadovaných servisních služeb.
4. Poskytovatel je povinen poskytovat servisní služby ve smyslu této smlouvy dle svých odborných schopností a znalostí, především je povinen dodržovat technologické postupy jednotlivých servisních služeb poskytovaných při naplňování předmětu této smlouvy.
5. Pracovníci poskytovatele jsou povinni dodržovat vnitřní pokyny a směrnice objednatele, provozně-technické a bezpečnostní předpisy a dále pokyny pro pohyb pracovníků v prostorách areálu Záchraného útvaru HZS ČR. Při poskytování servisních služeb je poskytovatel povinen dodržovat podmínky bezpečnosti práce a požární ochrany stanovené příslušnými právními normami a předpisy.
6. Poskytovatel je povinen poskytovat servisní služby řádně a včas, zejména pak s ohledem na bezpečnost majetku a osob v prostorách areálu Záchraného útvaru HZS ČR a dodržovat ekologickou kázeň. Poskytovatel je povinen udržovat předmětné prostory v souvislosti s vykonávanou činností ve stavu zabraňujícím vzniku případných škod.
7. Při zjištění jakýchkoliv vad na majetku objednatele je poskytovatel, resp. jeho pracovník povinen na ně ihned upozornit objednatele.
8. Při požadování úkonů nespécifikovaných v této smlouvě je poskytovatel povinen upozornit objednatele na úkon nad rámec smlouvy. Úkon nad rámec smlouvy je vyřizován formou samostatné objednávky. Bez objednávky není poskytovatel povinen úkon provést, a pokud jej provede, činí tak na vlastní náklady.
9. Technické a organizační konzultace mohou být prováděny telefonicky.
10. Podrobný seznam oprávněných osob, jež za smluvní strany jednají v technických záležitostech, včetně jejich telefonních a faxových čísel a emailových adres, bude k dispozici oběma smluvním stranám. Tento seznam je nedílnou součástí této smlouvy jako její Příloha č. 2 a bude dle potřeby průběžně aktualizován.

11. Servisní služby (např. požadavek na odstranění poruchy) uvedené v příloze č. 1 této smlouvy poskytuje poskytovatel vždy na základě ohlášení objednatele, které objednatel ohlásí poskytovateli telefonicky na telefonním čísle [REDAKCE]. Objednatel potvrdí přijetí ohlášení objednatele do jedné hodiny od jeho telefonického přijetí zasláním vyplněného formuláře „Hlášení poruchy“, a to buď faxem na číslo [REDAKCE], popř. osobním doručením na help desk. Vzor formuláře “Hlášení poruchy” tvoří přílohu č. 1 této smlouvy. Pokud má poskytovatel webovou aplikaci pro helpdesk, lze rovněž využít i této aplikace pro zadání požadavku na servisní činnost.
12. Nezbytnou součástí telefonické výzvy i obsahu formuláře “Hlášení poruchy” je správná a úplná identifikace objednatele. Základním identifikačním údajem objednatele je identifikační číslo pro účely této smlouvy objednatele, jehož znalostí se musí osoba jednající jménem objednatele prokázat. Objednatel nese odpovědnost za případné zneužití identifikačního údaje třetí osobou a je povinen uhradit poskytovateli škodu tím případně způsobenou. Identifikační číslo pro účely této smlouvy přiděluje poskytovatel.
13. Je-li sjednáno provedení servisních činností pomocí Fault Managementu (AFR):
 - a) specifikace Fault Managementu je uvedena v Příloze č. 1 této smlouvy,
 - b) Helpdesk poskytovatele bude informovat objednatele o provedení této služby.
14. V těch případech, kdy poskytovatel zajistí pouze náhradní provoz servisovaného zařízení, zavazuje se provést jeho opravu v nejkratší možné lhůtě, nejdéle však do 30 dnů od převzetí vadného dílu servisovaného zařízení poskytovatelem. Při poskytnutí výše uvedeného náhradního zařízení přechází na objednatele nebezpečí vzniku škody na tomto zařízení, a to na dobu držení tohoto zařízení objednatelem. Nebude-li uvedeno poskytovatelem, že náhradní zařízení nahrazuje vadné servisované zařízení na dobu neurčitou, vlastnické právo k tomuto servisovanému zařízení náleží poskytovateli.
15. Poskytovatel si vyhrazuje právo použít k plnění předmětu smlouvy třetích subjektů. Pokud bude nezbytné využít externího datového specialisty, bude tak učiněno na základě samostatné objednávky.
16. Pokud dojde k poruše servisovaného zařízení v důsledku prokázaného úmyslného nebo nedbalostního porušení nebo nedodržení provozních či záručních podmínek ze strany objednatele, jeho zaměstnanců nebo třetích osob (zaviněná porucha) nebo v důsledku vnějších událostí, které nezpůsobil poskytovatel (např. vandalství, terorismus, válka, občanské nepokoje, požáry, povodně a jiné živelné události, výbuchy, úniky chemických a radioaktivních materiálů a podobně), je objednatel povinen uhradit poskytovateli vedle ceny uvedené v čl. IV. i náklady na práci servisního technika, cenu spotřebovaného materiálu a náhradních dílů, jakož i všechny ostatní účelně vynaložené náklady spojené s provedením servisní činnosti, a to podle aktuálního ceníku poskytovatele.

VII. Reakční časy

1. Poskytovatel je povinen po nahlášení poruchy nejpozději do 4 hodin zjistit dálkově (modemem) stav zařízení a nastoupit k odstranění poruchy v těchto časových limitech:
 - 6 hodin od jejího nahlášení v případě celkové nefunkčnosti zařízení (porucha řídicí jednotky a obvodů napájení)
 - 12 hodin od jejího nahlášení v případě úplné nefunkčnosti účastnických karet a karet pro napojení do JTS
 - 24 hodin od jejího nahlášení v případě částečné nefunkčnosti účastnických karet (jednotlivé pozice) a ostatních závad.
2. Hlášení závad je možno provádět v kteroukoli denní i noční dobu, přičemž objednatel obdrží od poskytovatele příslušná aktuální kontaktní telefonní čísla.

VIII. Kontrola a reklamace

1. Objednatel je oprávněn průběžně kontrolovat provádění servisních služeb poskytovatelem a požadovat odstranění případných nedostatků, které ve sjednané činnosti poskytovatele nastanou. Průběžnou kontrolu ve smyslu tohoto ustanovení bude vykonávat příslušník objednatel [REDACTED]
2. Smluvní strany se dohodly, že v případě porušení některé ze smluvních povinností ve vztahu k provádění servisních služeb poskytovatelem bude postupováno takto:
 - a) objednatel neprodleně, tedy nejpozději následující pracovní den po zjištění nedostatku v činnosti poskytovatele, písemně, faxem či emailem oznámí tuto skutečnost poskytovateli
 - b) poskytovatel učiní, bude-li to možné, okamžitá nápravná opatření tak, aby zjištěný недостаток byl odstraněn a byl zabezpečen řádný a včasný výkon činností sjednaných dle této smlouvy.
3. Pokud věci nebo pokyny objednatel brání řádnému plnění závazků plynoucích z této smlouvy poskytovatelem, je povinen na tuto skutečnost písemně upozornit objednatel, který sjedná nápravu nejpozději do dvou pracovních dnů. Pokud objednatel tuto povinnost nesplní, odpovídá objednatel za vady vzniklé při plnění závazků poskytovatelem v rozsahu ovlivněném příslušnou překážkou.

IX. Ostatní práva a povinnosti smluvních stran

1. Objednatel je povinen poskytnout poskytovateli potřebnou součinnost nutnou k řádnému plnění jeho povinností dle této smlouvy.
2. Objednatel je oprávněn z důležitých důvodů požádat o výměnu pracovníků poskytovatele provádějících servisní služby. V takovém případě je poskytovatel povinen provést výměnu pracovníka nejpozději do dvou pracovních dnů, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak.
3. Poskytovatel upozorní objednatel na všechny nebezpečné překážky, které by svojí polohou, pohybem nebo působením ohrozily bezpečný průběh pracovní činnosti a pracovníky objednatel.
4. Poskytovatel vybaví svoje pracovníky osobními ochrannými pracovními prostředky.

X. Odpovědnost za škodu

1. Poskytovatel je povinen učinit veškerá opatření potřebná k odvrácení škod nebo k jejich zmírnění.
2. Poskytovatel je povinen nahradit objednateli v plné výši škodu, která vznikla při poskytování servisních činností v souvislosti nebo jako důsledek porušení povinností a závazků poskytovatele dle této smlouvy.
3. Objednatel se zavazuje používat instalovaný materiál a zařízení způsobem, který určil jejich výrobce nebo strana poskytovatele. Objednatel se rovněž zavazuje používat instalovaný materiál a zařízení ve vyhovujících prostorách dle technické specifikace výrobce nebo určení poskytovatele, zejména s ohledem na předepsaný rozsah provozních teplot, vlhkosti prostředí a napájecího napětí.
4. Objednatel se zavazuje učinit všechna přiměřená opatření k ochraně technických zařízení a programového vybavení předmětné sítě před jakýmkoli neoprávněným nebo chybným zásahem nebo před škodlivým působením jiných vlivů. Za přiměřená opatření se považují zejména:

- a) omezení okruhu osob, které mají přístup do prostor, kde je síť instalována, na osoby, které objednatel určil pro výkon práce s pomocí zařízení a vybavení sítě,
 - b) je-li jádro sítě nebo mimořádně důležitá část sítě, kterou takto výslovně určil poskytovatel, umístěno v odděleném prostoru, zabezpečí, aby do takového prostoru měly přístup pouze oprávněné osoby objednatele dle Přílohy č. 2 této smlouvy, případně osoby dostatečně odborně vyškolené, schopné určit možnost a nutnost neodkladného zásahu do takových částí sítě,
 - c) řádné vyškolení osob, které pracují se zařízením a vybavením sítě, za účelem minimalizace rizika náhodného či neúmyslného nevhodného zásahu do technického zařízení či programového vybavení sítě,
 - d) omezení okruhu osob, které mají přístup do programového vybavení sítě, na osoby řádně proškolené, za účelem minimalizace rizika nevhodného zásahu do programového vybavení sítě,
 - e) plnění povinností zaměstnavatele co do bezpečnosti práce v rozsahu pracovněprávních předpisů, zejména postihování zjištěných porušení bezpečnosti práce,
 - f) vyžadování dodržování pracovní kázně pracovníků ve vztahu k práci se zařízením a vybavením sítě a postihování zjištěných přestupků, zejména neoprávněných vstupů do programového vybavení sítě a manipulace s technickými zařízeními,
 - g) minimalizace zjištěných následků neoprávněného či chybného zásahu do technického zařízení či programového vybavení sítě.
5. Jakékoliv modifikace, přemístění nebo jiné změny na technickém zařízení nebo programovém vybavení sítě může objednatel provést jen s předchozím písemným souhlasem oprávněných osob poskytovatele dle Přílohy č. 2 této smlouvy, s výjimkou ve smyslu bodu X.7. této smlouvy. Za písemný souhlas je považován i email obdržovaný z některé z emailových adres určených jako emailové adresy oprávněných osob v Příloze č. 2 této smlouvy.
 6. Objednatel zajistí personálu poskytovatele volný přístup ke svým zařízením po dobu jejich pracovní doby, ale i mimo tyto hodiny, bude-li jejich přítomnost objednatelům požadována.
 7. V případě havarijní situace objednatel poskytne veškeré dostupné prostředky pro management a diagnostiku sítě. Až do zahájení činnosti poskytovatele v místě plnění předmětu smlouvy směřjí osoby objednatele předem schválené poskytovatelem, a po operativní dohodě s ním, provádět na datové síti zásahy vedoucí k lokalizaci, případně odstranění vzniklého problému, s cílem omezit na minimum výpadek u Záchranného útvaru HZS ČR. Objednatel se zavazuje informovat poskytovatele o těchto zásazích ihned po jeho příjezdu do místa plnění této smlouvy.
 8. Objednatel bere na vědomí, že při prokázaném porušení ustanovení bodů X.3. – X.5. této smlouvy se na servisní zásah poskytovatele nevztahují ujednání této smlouvy. Servisní zásah tak bude objednateli účtován dle všeobecně platných obchodních podmínek poskytovatele.
 9. Poskytovatel prohlašuje, že má uzavřenu pojistnou smlouvu pro případ způsobení škody na majetku objednatele činností poskytovatele.

XI.

Sankční ujednání

1. Poskytovatel je povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 1.500 Kč za každý den, ve kterém se vyskytnul závažný nedostatek v činnosti poskytovatele dle této smlouvy, resp. za každý i započatý kalendářní den prodlení s předáním servisních prací bez vad a nedodělků.
2. Poskytovatel je povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 3.000 Kč za každé jednotlivé porušení povinností dle bodu XIII.8. této smlouvy, při vícečetném opakování tohoto porušení však nejvýše 9.000 Kč.

3. Nebude-li přijatá faktura uhrazena ve lhůtě splatnosti, je objednatel povinen zaplatit poskytovateli úrok z prodlení ve výši 0,05% z dlužné částky za každý i započatý den prodlení.
4. Smluvní pokuty sjednané touto smlouvou zaplatí povinná strana nezávisle na zavinění.
5. Povinností zaplatit smluvní pokutu sjednanou touto smlouvou není dotčeno právo na náhradu škody, a to ani co do výše, v níž případná náhrada škody smluvní pokutu přesáhne.
6. Smluvní pokuty se nezapočítávají na náhradu případně vzniklé škody.
7. Smluvní pokuty je objednatel oprávněn započíst proti pohledávce poskytovatele.

XII.

Trvání smlouvy, možnosti jejího ukončení

1. Tato smlouva je uzavírána na dobu neurčitou ode dne 1. 2. 2014.
2. Smluvní vztah lze ukončit písemnou dohodou smluvních stran.
3. Pokud kterákoliv ze smluvních stran poruší tuto smlouvu závažným způsobem, je druhá smluvní strana oprávněna od smlouvy odstoupit, jestliže to oznámí porušivší straně bez zbytečného odkladu poté, kdy se o tomto porušení dozvěděla. Porušením této smlouvy závažným způsobem ze strany poskytovatele se mimo jiné rozumí:
 - a) opakovaný výskyt závažných nedostatků v činnosti poskytovatele dle této smlouvy, pokud se jedná o výskyt minimálně 4 takovýchto případů v údobí posledních 60 dní
 - b) opakované neučinění okamžitých nápravných opatření dle bodu VIII.2.b) této smlouvy.
4. Tato smlouva může být ukončena písemnou výpovědí učiněnou kteroukoli ze smluvních stran. Výpovědní lhůta činí tři měsíce a počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně.

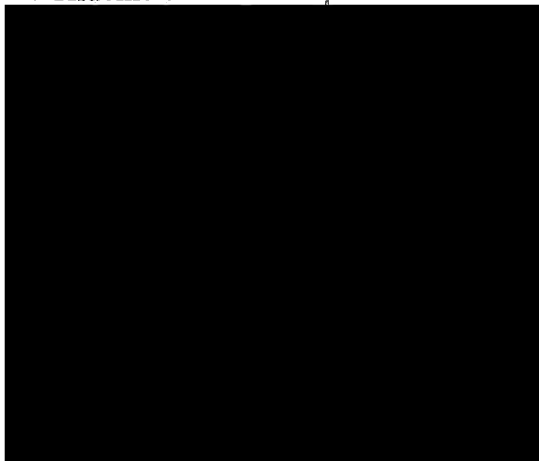
XIII.

Závěrečná ujednání

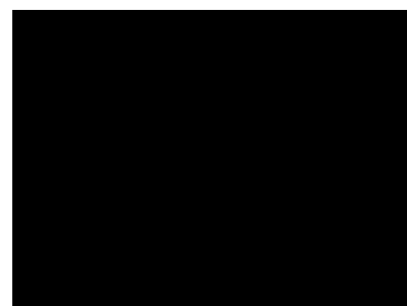
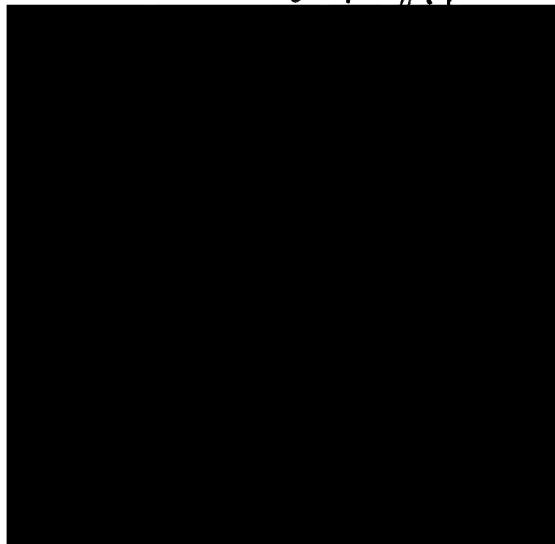
1. Právní vztah mezi poskytovatelem a objednatelem se s ohledem na znění § 261 odst. 2 zákona č. 513/1991 Sb., Obchodní zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Obchodní zákoník“), řídí příslušnými ustanoveními Obchodního zákoníku.
2. Změnit nebo doplnit tuto smlouvu mohou smluvní strany pouze písemnými dodatky, které budou vzestupně číslovány, výslovně prohlášeny za dodatek této smlouvy a podepsány oprávněnými zástupci smluvních stran.
3. Smlouva nabývá účinnosti dnem podpisu poslední smluvní stranou.
4. Pro případ, že ustanovení této smlouvy oddělitelné od ostatního obsahu se stane neúčinným nebo neplatným, smluvní strany se zavazují bez zbytečných odkladů nahradit takové ustanovení novým. Případná neplatnost některého z takovýchto ustanovení této smlouvy nemá za následek neplatnost ostatních ustanovení.
5. Smluvní strany shodně prohlašují, že si tuto smlouvu před jejím podpisem přečetly a že byla uzavřena po vzájemném projednání podle jejich pravé a svobodné vůle určitě, vážně a srozumitelně, že se dohodly o celém jejím obsahu a že osoby podepisující tuto smlouvu jsou k tomuto úkonu oprávněny, což stvrzují svými podpisy.
6. Vše, co bylo dohodnuto před uzavřením smlouvy, je právně irelevantní a mezi smluvními stranami platí jen to, co je dohodnuto v této písemné smlouvě.
7. Smlouva je vyhotovena ve třech stejnopisech, přičemž objednatel obdrží dva a poskytovatel jeden stejnopis. Přílohy č. 1 a č. 2 této smlouvy tvoří její nedílnou součást.
8. Poskytovatel se zavazuje zachovávat mlčenlivost o skutečnostech, o nichž se dozvěděl v důsledku jeho vztahu k objednateli založeného touto smlouvou, tedy především o případně instalovaných bezpečnostních mechanismech na objektu objednatele, apod. Tyto skutečnosti tak poskytovatel nesmí využít pro sebe či pro jiného ani nesmí umožnit jejich využití třetím osobám, nejde-li o řádné plnění této smlouvy. Tato povinnost poskytovatele

trvá i po skončení trvání této smlouvy, jakož i poté, co dojde k odstoupení od ní některou ze stran či oběma stranami.

V Hlučíně dne 8. 1. 2014



V Plzni dne 15. 1. 2014



Příloha č. 1 - specifikace služeb

	OnSite Care	jednotka
Reakční doba pro prioritě 1 / 2 / 3 / 4	2 / 8 / 24 / 48	hodin
Pohotovost	7/24	dnů v týdnu/hod.
Telefonická podpora	7/24	dnů v týdnu/hod.
Service zásah v místě instalace	Ano	V případě nemožnosti vzdálené správy
Doba opravy	Ano	p1: 4hod, p2: NBD, p3: týden
Konzultace	neomezeně	hodin měsíčně
Configuration Management - dálková správa	2	hodin měsíčně
Backup&Recovery (vzdáleným přístupem)	1	počet měsíčně

* doplň dodavatel

Cena bez DPH	4500	
DPH	945	
Cena s DPH	5445	
Nabídka je platná do 31. 1. 2014.		

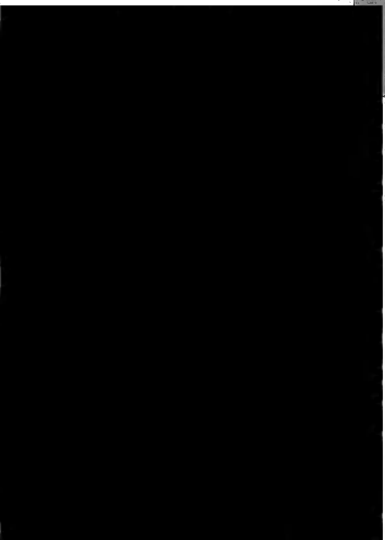
Priorita 1 – stav nouze, celková nefunkčnost systému.

Priorita 2 – porucha, funkčnost systému omezena.

Priorita 3 – chyba, funkčnost systému zachována.

Priorita 4 – vyžadované změny zákaznických dat.

Místo instalace



Slovníček pojmů

Reakční doba – lhůta k zahájení servisního zásahu. Garantovaná reakční doba servisu.

Hlášení poruchy – doručení písemné zprávy poskytovateli. Od toho okamžiku se počítá reakční doba a doba opravy.

Odstranění poruchy – zajištění bezvadné funkčnosti servisovaného zařízení opravou vadného dílu nebo výměnou vadného dílu nebo celého zařízení za nové.

Pohotovost – doba, ve které je dodavatel připraven přijmout hlášení poruchy a zahájit nápravu.

Telefonická podpora – doba poskytované technické hotline pro kontaktní osoby z řad IT správců.

Zvýhodněná sazba datového specialisty za servisní práce nad rámec nasmlouvané servisní činnosti. Sleva z oficiálního ceníku servisních služeb.

Náhradní díly - vyčlenění náhradních dílů pro přednostní použití u zákazníka. Dodání náhradních dílů pro opravy v rozsahu potřebném.

Servisní zásah v místě instalace - servisní činnost technika určená pro opravy na místě instalace včetně dopravy.

Doba opravy – garantovaná doba pro odstranění poruchy nebo zajištění náhradního provozu v nasmlouvané pracovní době. Veškeré činnosti související s činností odstranění poruchy jsou zdarma.

NBD – Next Business Day – následující pracovní den.

Konzultace – garantovaný čas specialisty pro konzultace

Configuration Management - změna a správa zákaznických dat a vedení dokumentace komunikačního systému HiPath.

Accounting Management - reportování a optimalizace nákladů hlasové komunikace

Performance Management - analýza provozu.

Security Management - komplexní softwarová podpora = automatický update operačních systému zařízení za účelem zvýšení bezpečnosti provozu.

Preventivní údržba - periodická kontrola a údržba servisovaných zařízení, optimalizace konfigurací aktivních prvků sítě.

Zahrnuje například: kontrola dobíjení baterií/ kontrola funkce UPS, roční kapacitní zkouška baterie, vyčtení chybových

hlášení HiPath a jejich analýza, kontrola funkčnosti tarif. programu, záloha systémových dat, částečné vyčištění systému

od povrchového prachu, kontrola funkce ostatních aplikací apod.

Backup&Recovery – záloha systému a zákaznických dat vzdáleným přístupem; obnovení konfigurace

- komunikační server HiPath, kompletní záloha zákaznických dat a OS

- další aktivní prvky datové sítě, záloha konfigurace min.jednou za x měsíců

- další aplikační servery, záloha dat min.jednou za x týdnů

Vzdálený dohled

- komunikačního serveru ve stanovené době s garancí reakční doby, možnost opravy jen prostřednictvím dálkového dohledu

- proaktivní vzdálený dohled datové sítě LAN

- proaktivní vzdálený dohled PC a aplikací

Fault Management – automatické generování a distribuce chybových hlášení do vzdáleného dohledového centra dodavatele.

Úrovně priorit:

Priorita 1 – stav nouze, celková nefunkčnost systému.

Priorita 2 – porucha, funkčnost systému omezena.

Priorita 3 – chyba, funkčnost systému zachována.

Priorita 4 – vyžádané změny zákaznických dat.

Doba pohotovosti - nasmlouvaná servisní činnost bude prováděna na výzvu v této stanovené době.

5/8,5 – doba 8:00 - 16:30, o pracovních dnech.

5/24 – doba 00:00 - 24:00, pondělí až pátek, vyjma státních svátků.

7/24 – nepřetržitá doba 00:00 až 24:00, pondělí až neděle, včetně státních svátků.

Stav nouze (Priorita 1) - je porucha, která systematicky způsobuje celkovou nefunkčnost sítě nebo servisovaného zařízení (např. celkový výpadek servisovaného systému, částečný výpadek servisovaného systému s podstatným omezením provozu uživatelů servisovaného systému).

Porucha (Priorita 2) - je porucha (softwarový nebo hardwarový problém), která způsobuje omezení provozu a služeb servisovaného systému (50% a více), neovlivňuje však hlavní funkce servisovaného systému.

Chyba (Priorita 3) - je porucha (softwarový nebo hardwarový problém), která neomezuje funkci servisovaného systému (např. porucha redundantní karty zdroje, drobná porucha servisovaného zařízení).

Lhůta pro odstranění poruchy – je lhůta, která začíná běžet okamžikem doručení vyplněného formuláře “Hlášení poruchy“ objednatelem poskytovateli a končí odstraněním poruchy nebo zajištěním náhradního provozu.

Zajištění náhradního provozu servisovaného zařízení - je poskytnutí náhradního zařízení nebo jeho části poskytovatelem objednateli v těch případech, kdy plnohodnotná oprava servisovaného zařízení není ve stanovené lhůtě technicky možná. Poskytovatel se zavazuje, že poskytne objednateli takové náhradní zařízení, které zajistí provozuschopný stav sítě, i když nebudou dodrženy všechny jeho výkonnostní parametry v plném rozsahu. Základní funkční vlastnosti a parametry servisovaného systému však musí být zachovány v plném rozsahu.

Formulář hlášení poruchy

Fax :

Objednatel:

Helpdesk

Fax číslo:

Číslo smlouvy o servisní činnosti:

číslo/2014

Pracovník odpovídající za správnost hlášení:

Jméno : tel: e-mail:

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

Navrhovaný stupeň priority:

Informace o místě instalace:

Adresa: tel/fax:

.....

Popis poruchy:

Informace o počátku poruchy, o již provedených opatřeních, současném stavu servisovaného zařízení, předcházejících úpravách zařízení (upgrade SW/HW, aktivace funkcí apod.), možných vnějších vlivech (kabeláž, klimatizace, přenosová technologie), jiné relevantní symptomy (např. chybová hlášení apod.):

Pracovník poskytovatele odpovídající za převzetí hlášení:

Jméno:tel: e-mail:

K odeslání elektronickou poštou na adresu:

Číslo smlouvy o servisní činnosti: číslo/2014

Pracovník odpovídající za správnost hlášení:

Jméno : tel: e-mail:

Datum a čas hlášení poruchy:.....

Navrhovaný stupeň priority:

Informace o místě instalace:

Adresa: tel/fax:

.....

Popis poruchy:

<----- vyplní poskytovatel ----->

Pracovník poskytovatele odpovídající za převzetí hlášení:

Jméno:tel:

e-mail:

.....



