

**SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY
SERVISU A ZAJIŠTĚNÍ VZDÁLENÉ SPRÁVY SYSTÉMU A SERVIS HARDWARE**
(dále jen „Smlouva“)

Smluvní strany:

- 1) **POS Digital s.r.o.**
se sídlem: Budějovická 778/3, 140 00 Praha 4 - Pankrác
identifikační číslo: 036 12 911
daňové identifikační číslo: CZ3612911
údaj o zápisu v OR: Městský soud v Praze, oddíl C, vložka č. 234593
zastoupená: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
bankovní spojení: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

(dále jen „**poskytovatel**“) na straně jedné

a

státní příspěvkové organizace Národní divadlo

se sídlem: Ostrovní 1, 112 30 Praha 1
identifikační číslo: 00023337
daňové identifikační číslo: CZ00023337
zastoupená: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

(dále jen „**objednatel**“) na straně druhé
(poskytovatel a objednatel společně dále také jako „**Strany**“ a každý samostatně „**Strana**“).

**I.
Předmět Smlouvy**

- (1) Předmětem této Smlouvy je závazek poskytovatele poskytovat objednateli služby spojené se zabezpečením funkčnosti hardware (výpočetní technika, LCD obrazovky, LED obrazovky, dotykové panely, dotační kiosky, informační kiosky playery apod.) (dále jen souhrně „**Digital Signage zařízení**“) a software (programové vybavení – operační systémy, uživatelské programy a aplikace, utility apod.). Soupis Digital Signage zařízení a software je uveden v příloze č. 1 této Smlouvy. Zabezpečení funkčnosti probíhá poskytováním služeb vzdálené správy a servisu software a Digital Signage zařízení (dále jen „**Služba**“). Za uvedenou Službu se objednatel zavazuje řádně a včas zaplatit dohodnutou odměnu.

**II.
Služba**

- (1) Poskytování Služby se pro účely této Smlouvy zejména rozumí:
- a) správa Digital Signage zařízení;
 - b) vzdálený monitoring fungování Digital Signage zařízení;
 - c) poskytování servisních zásahů; a

- d) profylaktické prohlídky Digital Signage zařízení 1x ročně.
- (2) V rámci Služby budou poskytovány tzv. servisní zásahy. Servisní zásah představuje zejména:
- odstraňování projevených závad na Digital Signage zařízení a software včetně případných update firmware, vzdáleně nebo na místě;
 - konfigurace zařízení a uživatelských prostředí;
 - dobavy hardware, software a spotřebního materiálu; a
 - poskytování emailového a telefonického poradenství.
- (3) Poskytovaná Služba, tak jak je popsána výše bude dále probíhat v závislosti na sjednané úrovni SLA služby. Popis úrovní SLA tvoří přílohou č. 4 této Smlouvy. Různé úrovně SLA mají různé reakční doby a různě dlouhou dobu pohotovosti, přičemž servisní zásahy konané mimo korespondující hodiny SLA služby jsou vždy službou nad rámec této Smlouvy účtovanou podle sazebníku v příloze č. 3.
- (4) Objednatel a poskytovatel si sjednali úroveň SLA služeb: **SLA0**.
- (5) Po oznámení závady zahájí poskytovatel v rámci Služby práci na lokalizaci a identifikaci závady podle dohodnuté úrovně SLA služeb. Oznámením závady (dále jen „**Oznámení**“) se pro účel této smlouvy rozumí následující:
- emailová zpráva automaticky generovaná monitorovacím systémem s informací o odpojení Digital Signage zařízení od tohoto systému, zasláná na adresu [xxxxxxxxxxx](#) a na email daného zástupce objednatele;
 - emailová zpráva zasláná některou z kontaktních osob objednatele; nebo
 - telefonické oznámení učiněné některou z kontaktních osob objednatele.
- (6) V rámci Služby se lokalizací a identifikací závady rozumí především:
- definice vad, které lze identifikovat vzdálenou diagnostikou, tedy:
 - zařízení se odpojilo od monitorovacího systému:
 - Závada software;
 - Závada operačního systému; a
 - Závada na datovém připojení nebo závada Digital Signage zařízení.
 - definice vad, které lze odstranit vzdálenou správou:
 - závady software, které lze vyřešit restartem zařízení, updatem software nebo updatem operačního systému; a
 - závady na zdrojových souborech.
- (7) Poskytovatel je povinen poskytnout Službu dle svého nejlepšího vědomí a svědomí.
- (8) Veškerá oznámení, žádosti nebo sdělení podle této Smlouvy budou činěna na níže uvedené kontakty Stran.
- Kontakty poskytovatele se rozumí:
- email: [xxxxxxxxxxxxxxxxxxx](#)
 - telefon: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
 - další kontakty v případě, že nedojde k potvrzení přijetí ohlášení podle dohodnuté úrovně SLA služby, dle přílohy č. 2

Kontaktní osobou objednavatele je:

- jméno: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
- email: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
- telefon: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

- (9) Objednatel se zavazuje poskytnout poskytovateli veškerou potřebnou součinnost, zejména umožnit přístup určeným pracovníkům poskytovatele do prostor objektů za účelem plnění Služby dle této Smlouvy.
- (10) V případě, že nebude možné odstranit vadu v řádném čase dle dohodnutého SLA v důsledku neposkytnutí součinnosti objednatele, je poskytovatel oprávněn posunout odstranění vady na pozdější dobu s ohledem na vzájemně odsouhlasené časové možnosti obou Stran. V případě, že dojde ke zpoždění odstranění vady z důvodu neposkytnutí součinnosti, nejedná se o porušení této Smlouvy poskytovatelem.
- (11) Objednatel bere na vědomí, že bez souhlasu poskytovatele nesmí s Digital Signage zařízením, jakkoliv manipulovat, měnit software nastavení ani konfiguraci. V případě prokázané manipulace bez souhlasu Poskytovatele se objednatel zavazuje zaplatit servisní zásah dle příloženého standardního sazebníku viz. příloha č. 3 této Smlouvy.

III. Odměna

- (1) Paušální odměna za poskytnutou Službu sjednaná dle této Smlouvy se skládá z následujících položek:
- a) SLA 0 xxxxxxxxxx bez DPH /měsíc
 - b) Servis v místě - dle sazebníku činností nad rámec této Smlouvy uvedeného v příloze č. 3; a
 - c) Profylaktické prohlídky zařízení xxxxxxxxxx bez DPH / 1x ročně.
- (2) Paušální odměna je splatná **měsíčně**, a to na účet poskytovatele uvedený v záhlaví Smlouvy. Poskytovatel vystaví objednateli na tyto paušální částky fakturu na celkovou částku s datem vystavení nejdříve poslední den čtvrtletí, za které je servisní činnost vykonávána, se splatností 15 dní.
- (3) Objednatel dále uhradí cestovní náklady poskytovateli, které vzniknou servisní činností mimo katastrální území, v němž se nachází příslušná pobočka poskytovatele. Tyto náklady se řídí sazebníkem uvedeným v příloze č. 3 této Smlouvy.
- (4) Na služby provedené nad rámec této Smlouvy (např. servisní zásahy v kratší reakční době nebo mimo dobu pohotovosti) poskytovatel zašle cenovou nabídku, kterou objednatel písemně nebo elektronicky emailem potvrdí. Na základě takto potvrzené nabídky zašle objednatel poskytovateli objednávku.
- (5) Strany si za služby provedené nad rámec této Smlouvy dohodly odměnu ve výši dle sazebníku uvedeného v příloze č. 3 této Smlouvy. Tyto služby budou objednateli vyúčtovány společně s odměnou za Služby dle čl. III odst. 1.
- (6) Objednatel je srozuměn s tím, že servisní činnost může být prováděna několika osobami poskytovatele najednou. Hodinová servisní činnost je pak dána součtem hodinových činností všech osob poskytovatele. Tyto náklady budou vyúčtovány společně s odměnou za Služby dle čl. III odst. 1.
- (7) Je-li objednatel v prodlení se zaplacením jakékoli částky splatné podle ustanovení této Smlouvy i po uplynutí přiměřené doby k nápravě porušení povinností, kterou poskytovatel stanovil v písemném oznámení doručeném objednateli, uhradí objednatel poskytovateli úrok z prodlení v zákonem stanovené výši.

- (8) Je-li poskytovatel v prodlení se zahájením prací v reakčních časech sjednaných v této Smlouvě a jejich přílohách, uhradí poskytovatel objednateli smluvní pokutu ve výši xxxx Kč za každou započatou hodinu prodlení, nejvýše však xxxxxx za každé zařízení.
- (9) Smluvní pokuty jsou splatné do deseti (10) dnů po uplynutí přiměřené lhůty k nápravě stanovené příslušným písemným oznámením poskytovatele.

IV. Účinnost a ukončení Smlouvy

- (1) Tato Smlouva se uzavírá od 31.5.2022 na dobu neurčitou.
- (2) Smlouvu lze písemně vypovědět ve tříměsíční (3) výpovědní lhůtě, jejíž běh počíná prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po kalendářním měsíci, v němž byla výpověď druhé Straně doručena.
- (3) V případě že dojde ke zpoždění uhrazení odměny dle čl. III této Smlouvy o více jak 60 dní, přestože poskytovatel na toto zpoždění objednatele upozornil v písemném oznámení dle čl. III odst. 4, má poskytovatel právo přerušit dodávání Služby až do momentu úplného uhrazení všech odměn a všech jejich součástí objednatel.

V. Vyšší moc

- (1) V případě, že řádnému plnění povinností dle této Smlouvy zabrání vyšší moc, je každá Strana zbavena svých závazků vyplývajících z této Smlouvy a jakékoli jejich porušení (zcela nebo zčásti) nebo prodlení v plnění jakýchkoli povinností uložených touto Smlouvou se nepovažuje za porušení Smlouvy.
- (2) Vyšší mocí se rozumí zejména přírodní události, pandemie, povstání, pouliční potyčky, stávka, války (deklarované nebo nehlášené), změna politické situace, která vylučuje nebo neúměrně ztěžuje výkon práv a povinností podle této Smlouvy nebo jakákoli jiná podobná příčina.

VI. Mlčenlivost

- (1) Smluvní Strany se zavazují zachovávat mlčenlivost a uchovávat v tajnosti důvěrné informace, jež si poskytly za účelem plnění této Smlouvy.
- (2) Za důvěrné se ve smyslu této Smlouvy považují veškeré informace, které jsou jako takové označeny nebo jsou takového charakteru, že jejich zveřejnění může přivodit kterékoliv Smluvní straně újmu bez ohledu na to, zda mají povahu osobních, obchodních či jiných informací, a bez ohledu na formu, v jaké byly Smluvní stranou poskytnuty. Za důvěrné nebudou považovány jediné takové informace, které jsou veřejně přístupné nebo které byly poskytovatelem informací uveřejněny.
- (3) Za porušení povinnosti mlčenlivosti specifikované v článku VI smlouvy je poskytovatel povinen uhradit objednateli smluvní pokutu ve výši xxxxxxxxx Kč, a to za každý jednotlivý případ porušení této povinnosti.

VII. Závěrečná ustanovení

- (1) Tato Smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, přičemž všechny mají platnost originálu, z nichž po jednom je určeno každé Smluvní straně.

- (2) Strany prohlašují, že je-li anebo stane-li se některé ujednání této Smlouvy neplatným či neúčinným, nedotkne se tato skutečnost ostatních ujednání uvedených v této Smlouvě; tato ostatní ujednání zůstanou i nadále platnými a účinnými. Strany se pro tento případ zavazují, že nejpozději do 30 kalendářních dnů od okamžiku, kdy by byla shora uvedená skutečnost zjištěna, prokázána anebo úředně prohlášena, nahradí neplatné nebo neúčinné ujednání novým ujednáním, které bude prosté zjištěných vad, přičemž toto ujednání bude respektovat vůli Stran vyjádřenou v této Smlouvě, a to při zachování účelu ujednání zjištěného nebo prohlášeného za neplatné nebo neúčinné.
- (3) Strany této Smlouvy prohlašují, že:
- jsou jako subjekty v plném rozsahu způsobilé k právnímu jednání (právním úkonům) a není jim známa žádná okolnost, která by bránila uzavření této Smlouvy, ke dni podpisu této Smlouvy jim není známo, že by u nich byly naplněny podmínky pro vydání rozhodnutí o úpadku a rovněž ke dni podpisu této Smlouvy nebyl u insolvenčního soudu podán návrh na zahájení insolvenčního řízení;
 - si nejsou vědomi, že by právními úkony činěnými na základě této Smlouvy byli zkracováni jejich věřitelé a podmínky pro případnou úspěšnou odporovatelnost právních úkonů podle § 589 a násl. občanského zákoníku učiněných na základě této Smlouvy nejsou dány;
 - se s touto Smlouvou řádně seznámili a všechna ujednání v této Smlouvě uvedená jsou projevem jejich svobodné a opravdové vůle;
 - tato Smlouva není uzavírána v tísní a ani za nápadně nevýhodných nebo jim neznámých okolností a podmínek.
- (4) Tato Smlouva obsahuje celkem pět (5) příloh, a to:
- soupis hardware a software;
 - seznam kontaktních osob poskytovatele;
 - sazebník servisní činnosti;
 - Service Level Agreement – SLA; a
 - plnou moc xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
- (5) Tato smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu poslední ze smluvních stran.
- (6) Tato smlouva se řídí právním řádem České republiky.

V Praze, dne 31.5.2022

.....
POS Digital s.r.o.
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

.....
Národní divadlo
xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

Přílohy:

Příloha č. 1

Soupis hardware a software k datu smlouvy

Umístění	Počet	Typ zařízení
Ostrovní 1, 112 30 Praha 1	2x	Donation & Cataring kiosks
Ostrovní 1, 112 30 Praha 1	2x	Softwarová licence Caesar

V Praze, dne 31.5.2022

.....
POS Digital s.r.o.

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

.....
Národní divadlo

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

Příloha č. 2

Seznam kontaktních osob poskytovatele:

Jméno: xxxxxxxxxxxxxxxxx

Pozice: Servisní technik

Email: xxxxxxxxxxxxxxxxx

Telefon: xxxxxxxxxxxxxxxxx

Jméno: xxxxxxxxxxxxxxxxx

Pozice: Vedoucí servisního oddělení

Email: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

Telefon: xxxxxxxxxxxxxxxxx

Jméno: xxxxxxxxxxxxxxxxx

Pozice: Vedoucí projektu

Email: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

Telefon: xxxxxxxxxxxxxxxxx

Jméno: xxxxxxxxxxxxxxxxx

Pozice: Technický manažer

Email: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

Telefon: xxxxxxxxxxxxxxxxx

V Praze, dne 31.5.2022

.....
POS Digital s.r.o.

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

.....
Národní divadlo

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

Příloha č.3

Sazebník servisní činnosti nad rámec této smlouvy

Práce:

Hodinová sazba v pracovní dobu Servisní technik xxxxx bez DPH

Hodinová sazba mimo pracovní dobu (víkend, noci, svátky) Servisní technik xxxxxx bez DPH

Hodinová sazba za programátorské a IT práce xxxxxx bez DPH

Doprava:

Doprava paušál Praha xxxxxx bez DPH

V Praze, dne 31.5.2022

.....
POS Digital s.r.o.

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

.....
Národní divadlo

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

Service Level Agreement

Nabízené a poskytované služby, reakční časy

Specializovaný interní informační systém zajišťující dohled nad poskytováním reakčních časů a popřípadě poskytování servisních služeb pro zákazníky POS Digital. Primárně se jedná o reakční časy na jednotlivé činnosti. POS Digital poskytuje SLA z důvodů urychlení komunikace se zákazníkem a vyřešení jeho problému.

Toto SLA je součástí servisní smlouvy či jiné smlouvy, ve které je definovaný způsob spolupráce ohledně nasazování/aktualizování obsahu na obrazovky. Tento SLA řeší případné problémy s nefunkčností zařízení a včasné odstranění závady.

Pracovníci uvedení v Eskalační matici reagují na jakýkoli podnět ze strany zákazníka, týkající se dodávek produktů či poskytovaných služeb a řeší tento podnět prostřednictvím vnitřních automatizovaných procesů v nejkratším možném termínu. Na management kontroly komunikace se zákazníkem dohlíží každý týden tým z Obchodního oddělení a vyhodnocuje reakční časy spolu s konkrétními výstupy řešení u každého jednotlivého zákazníka, se kterým má POS Digital podepsané SLA.

Definice zkratk a pojmů

Reakční časy uvedené v Eskalačních maticích jsou počítány od nahlášení požadavku emailem nebo telefonicky.* Časy uvedené v Parametrech servisní činnosti jsou počítány od přijetí požadavku technikem - potvrzení přijetí klientovi.

Vše níže uvedené se týká služeb poskytovaných na území České republiky. Servis v zahraničí se řeší individuálně v závislosti na daném státu.

Pracovní doba:	pondělí - pátek 9:00 - 17:00
Pracovní den (PD):	8 pracovních hodin (PH)
Běžný den (BD):	24 běžných hodin (BH)
ST:	servisní technik
VSO:	vedoucí servisního oddělení
VP:	vedoucí projektu
TM:	technický manažer společnosti

*Příklad: SLA0

Klient nahlásí požadavek emailem v pondělí v 9:00, servisní technik klientovi odpoví nejpozději stejný den do 17:00, že požadavek přijal. Pokud se tak nestane, klient kontaktuje vedoucího oddělení (v pondělí v 17:00) a ten musí klientovi potvrdit přijetí požadavku nejpozději do úterý 17:00. A takto to pokračuje dál.

Technik přijme/potvrdí požadavek v pondělí ve 10:00. Pomocí vzdálené správy začne pracovat na nápravě nejpozději v pondělí ve 14:00 a problém musí být vyřešen, případně zaslána informace klientovi o dalším postupu v případě nemožnosti problém vyřešit vzdáleně, do úterý 12:00.

Přehledová tabulka SLA úrovní:

		SLA0	SLA1	SLA2	SLA3	SLA4
Reakční doby (čas od nahlášení)	Servisní technik	8 PH	4 PH	2 PH	1 PH	1 BH
	Vedoucí servisního oddělení	16 PH	8 PH	4 PH	2 PH	2 BH
	Vedoucí projektu	24 PH	12 PH	6 PH	3 PH	1 PH
	Technický manažer	32 PH	18 PH	8 PH	4 PH	2 PH
Vzdálená správa (čas od přijetí požadavku)	Začátek servisního zásahu	4 PH	3 PH	2 PH	1 PH	1 BH
	Ukončení servisního zásahu	8 PH	6 PH	4 PH	2 PH	2 BH
Servis v místě instalace	Začátek servisního zásahu	-	24 PH	16 PH	8 PH	4 BH
	Ukončení servisního zásahu	-	32 PH	24 PH	16 PH	8 BH

1.1 Service Level Agreement 0 (SLA0)

Základní úroveň SLA poskytovaná zákazníkovi POS Digital k nabízeným službám. Zákazníkovi poskytuje jistotu reakce dle níže uvedené Eskalační matice. V případě nereakce zajišťuje tato matice jistotu pro zákazníka, že s ním bude komunikováno včas a v dostatečné kvalitě. Zřízení tohoto základního SLA pomáhá našemu zákazníkovi věnovat se svému vlastnímu businessu a vědět, že má konkrétní komunikační osobu u POS Digital a také jistotu, že se vždy dočká odpovědi spolu s řešením stávající situace.

Eskalační matice – SLA0

1

- Servisní technik - reakce do 8 pracovních hodin

2

- Vedoucí servisního oddělení - reakce do 16 pracovních hodin v případě nereakce ST

3

- Vedoucí projektu - reakce do 24 pracovních hodin v případě nereakce VSO

4

- Technický manažer - reakce do 32 pracovních hodin v případě nereakce VP

5

- Jednání o slevě na službách či projektu

6

- Sleva na služby, produkty

Parametry servisní činnosti	
Při poruše serveru nebo síťové infrastruktury	
Vzdálená správa	
Začátek servisního zásahu	do 4 pracovních hodin od přijetí
Ukončení servisního zásahu	do 8 pracovních hodin od začátku servisního zásahu
Při poruše pracovní stanice nebo periférie	
Vzdálená správa	
Začátek servisního zásahu	do 4 pracovních hodin od přijetí
Ukončení servisního zásahu	do 8 pracovních hodin od začátku servisního zásahu
Servis v místě instalace	
Začátek servisního zásahu	dle platného ceníku servisních služeb

Ukončení servisního zásahu	dle platného ceníku servisních služeb
----------------------------	---------------------------------------

Cena SLA0: individuální nacenění

1.2 Service Level Agreement 1 (SLA1)

V případě zájmu klienta je možnost uzavření nadstandardní placené úrovně SLA1.

Primárně se jedná o zkrácené reakční časy na požadavky, servisní činnosti apod.

Eskalační matice – SLA1

1

- Servisní technik - reakce do 4 pracovních hodin

2

- Vedoucí servisního oddělení - reakce do 8 pracovních hodin v případě nereakce ST

3

- Vedoucí projektu - reakce do 12 pracovních hodin v případě nereakce VSO

4

- Technický ředitel - reakce do 18 pracovních hodin v případě nereakce VP

5

- Jednání o slevě na službách či projektu

6

- Sleva na služby, produkty

Parametry servisní činnosti	
Při poruše serveru nebo síťové infrastruktury	
Vzdálená správa	
Začátek servisního zásahu	do 3 pracovních hodin od přijetí
Ukončení servisního zásahu	do 6 pracovních hodin od začátku servisního zásahu
Při poruše pracovní stanice nebo periférie	
Vzdálená správa	
Začátek servisního zásahu	do 3 pracovních hodin od přijetí
Ukončení servisního zásahu	do 6 pracovních hodin od začátku servisního zásahu
Servis v místě instalace	
Začátek servisního zásahu	do 24 pracovních hodin
Ukončení servisního zásahu	do 32 pracovních hodin od začátku servisního zásahu

Cena SLA1: individuální nacenění

1.3 Service Level Agreement 2 (SLA2)

V případě zájmu klienta je možnost uzavření nadstandardní placené úrovně SLA2.

Primárně se jedná o další zkrácení reakčních časů na požadavky, servisní činnosti apod.

Eskalační matice – SLA2

1

- Servisní technik - reakce do 2 pracovních hodin

2

- Vedoucí servisního oddělení - reakce do 4 pracovních hodin v případě nereakce ST

3

- Vedoucí projektu - reakce do 6 pracovních hodin v případě nereakce VSO

4

- Technický manažer společnosti - reakce do 8 pracovních hodin v případě nereakce VP

5

- Jednání o slevě na službách či projektu

6

- Sleva na služby, produkty

Parametry servisní činnosti	
Při poruše serveru nebo síťové infrastruktury	
Vzdálená správa	
Začátek servisního zásahu	do 2 pracovních hodin od přijetí
Ukončení servisního zásahu	do 4 pracovních hodin od začátku servisního zásahu
Při poruše pracovní stanice nebo periférie	
Vzdálená správa	
Začátek servisního zásahu	do 2 pracovních hodin od přijetí
Ukončení servisního zásahu	do 4 pracovních hodin od začátku servisního zásahu
Servis v místě instalace	
Začátek servisního zásahu	do 16 pracovních hodin
Ukončení servisního zásahu	do 24 pracovních hodin od začátku servisního zásahu

Cena SLA2: individuální nacenění

1.4 Service Level Agreement 3 (SLA3)

V případě zájmu klienta je možnost uzavření nadstandardní placené úrovně SLA3.

Primárně se jedná o další zkrácení reakčních časů na požadavky, servisní činnosti apod. pro klienty, pro které je zajištění kontinuálního provozu vysokou prioritou.

Eskalační matice – SLA3

1

- Servisní technik - reakce do 1 pracovní hodiny

2

- Vedoucí servisního oddělení - reakce do 2 pracovních hodin v případě nereakce ST

3

- Vedoucí projektu - reakce do 3 pracovních hodin v případě nereakce VSO

4

- Technický manažer společnosti - reakce do 4 pracovních hodin v případě nereakce VP

5

- Jednání o slevě na službách či projektu

6

- Sleva na služby, produkty

Parametry servisní činnosti	
Při poruše serveru nebo síťové infrastruktury	
Vzdálená správa	
Začátek servisního zásahu	do 1 pracovní hodiny od přijetí
Ukončení servisního zásahu	do 2 pracovních hodin od začátku servisního zásahu
Při poruše pracovní stanice nebo periférie	
Vzdálená správa	
Začátek servisního zásahu	do 1 pracovní hodiny od přijetí
Ukončení servisního zásahu	do 2 pracovních hodin od začátku servisního zásahu
Servis v místě instalace	
Začátek servisního zásahu	do 8 pracovních hodin
Ukončení servisního zásahu	do 16 pracovních hodin od začátku servisního zásahu

Cena SLA3: individuální nacenění

1.5 Service Level Agreement 4 (SLA4)

V případě zájmu klienta je možnost uzavření placené nejvyšší možné úrovně SLA4.

Jedná se o službu, kdy je klientovi dedikovaný čas techniků tak, aby měl kontaktní osobu a podporu nonstop (i mimo běžnou pracovní dobu) a reakce na požadavky a servisní činnosti byla v co nejkratším možném čase a s nejvyšší prioritou. Služba je vhodná pro klienty, pro které je zajištění kontinuálního provozu kritické pro fungování.

Eskalační matice – SLA4

1

- Servisní technik - reakce do 1 běžné hodiny

2

- Vedoucí servisního oddělení - reakce do 2 běžných hodin v případě nereakce ST

3

- Vedoucí projektu - reakce do 1 pracovní hodiny v případě nereakce VSO

4

- Technický manažer společnosti - reakce do 2 pracovních hodin v případě nereakce VP

5

- Jednání o slevě na službách či projektu

6

- Sleva na služby, produkty

Parametry servisní činnosti	
Při poruše serveru nebo síťové infrastruktury	
Vzdálená správa	
Začátek servisního zásahu	do 1 běžné hodiny od přijetí
Ukončení servisního zásahu	do 2 běžných hodin od začátku servisního zásahu
Při poruše pracovní stanice nebo periférie	
Vzdálená správa	
Začátek servisního zásahu	do 1 běžné hodiny od přijetí
Ukončení servisního zásahu	do 2 běžných hodin od začátku servisního zásahu
Servis v místě instalace	
Začátek servisního zásahu	do 4 běžných hodin
Ukončení servisního zásahu	do 8 běžných hodin od začátku servisního zásahu

Cena SLA4: individuální nacenění

V Praze, dne 31.5.2022

.....
 POS Digital s.r.o.
 xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

.....
 Národní divadlo
 xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx