

Smlouva o poskytování technické podpory a servisních služeb

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

číslo smlouvy objednavatele: 51/2011
číslo smlouvy poskytovatele:

ZÁCHRANNÝ ÚTVAR HZS ČR			
2011 ROK	51 ČÍSLO SMLOUVY	S DRUH SMLOUVY	N DOBA PLNĚNÍ

I. Smluvní strany

Česká republika – Záchranný útvar HZS ČR
Opavská 29, 748 01 Hlučín

Číslo smlouvy: 51/2011
IČ: 75 15 23 04; DIČ: není plátce

(dále jen „objednatel“)

a

Digital Telecommunications, spol. s r.o.
Sídlo: Obránců Míru 12, 703 00 Ostrava-Vítkovice

ICO: 00575810
DIČ: CZ200575810

Zápis v obchodním rejstříku: KS v Ostravě, oddíl C, vložka 160
(dále jen „poskytovatel“)

II. Předmět smlouvy

1. Předmětem této smlouvy je podpora:

a) **Alcatel-Lucent OmniPCX Enterprise SES (Software Evolution Service)** – technická podpora systému OmniPCX Enterprise od výrobce Alcatel-Lucent prostřednictvím NextiraOne Czech s.r.o. včetně jednoho SW upgrade na novou SW release v průběhu platnosti SES;

b) **Alcatel-Lucent AMDS SES (Software Evolution Service)** – technická podpora systému AMDS od výrobce Alcatel-Lucent prostřednictvím NextiraOne Czech s.r.o. včetně jednoho SW upgrade na novou SW release v průběhu platnosti SES (dále jen „technická podpora“);

a dále provádění servisních služeb na zařízeních objednatele specifikovaných v Příloze č. 1 této smlouvy (dále jen „servisní služby“) poskytovatelem objednateli (technická podpora a servisní služby dále také jen „služby“)

2. Poskytovatel se zavazuje poskytovat objednateli technickou podporu a 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 sjednávané technické podpory a servisních služeb, že jsou mu známy veškeré technické, kvalitativní a jiné podmínky nezbytné k její realizaci a že

disponuje takovými kapacitami a odbornými znalostmi, které jsou k poskytování technické podpory a servisních služeb objednateli nezbytné.

3. Objednatel se zavazuje uhradit poskytovateli za technickou podporu a servisní služby 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 technická podpora a 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, Opavská 29, 748 01 Hlučín. Poskytování technické podpory a servisních služeb objednateli bude zahájeno dne 1. 7. 2011 a je sjednáváno na dobu neurčitou.

IV.

Cena za poskytování technické podpory a servisních služeb

1. Cena za poskytování technické podpory a servisních služeb (dále jen „služeb“) dle této smlouvy je stanovena dohodou smluvních stran a činí za jeden měsíc:

Cena bez DPH celkem	7.500,-
DPH (20 %) celkem	1.500,-
Cena včetně DPH celkem	9.000,-

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 služeb. Odběry elektrické energie v prostorách areálu Záchraného útvaru HZS ČR nezbytné k poskytování služeb či servisních zásahů poskytovatelem však hradí objednatel.

V.

Platební podmínky

1. Nárok na zaplacení sjednané ceny vzniká poskytovateli řádným a včasným poskytnutím služeb v příslušném měsíci.
2. Zálohy nejsou sjednány.
3. Podkladem pro úhradu smluvní ceny poskytovaných 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 objednatelům 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 služeb bude probíhat měsíčně. Poskytovatel vystaví objednateli fakturu za poskytování služeb v jednotlivém 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 21 kalendářních dnů od jejich doručení příslušné smluvní straně. 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 služeb

1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat služby svým jménem a na vlastní zodpovědnost. Pověří-li poskytovatel poskytováním služeb jiný subjekt, je povinen toto oznámit objednateli, přičemž jeho odpovědnost za řádné poskytnutí služeb tímto zůstává nedotčena.
2. Poskytovatel je při poskytování služeb vázán pokyny objednatele.
3. Poskytovatel je povinen bez odkladu upozornit objednatele na případnou nevhodnost pokynů či realizace vyžadovaných služeb.
4. Poskytovatel je povinen poskytovat služby ve smyslu této smlouvy dle svých odborných schopností a znalostí, především je povinen dodržovat technologické postupy jednotlivých 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 služeb je poskytovatel povinen dodržovat podmínky bezpečnosti práce a požární ochrany stanovené příslušnými právními normami a předpisy.
6. Poskytovatel je povinen poskytovat 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 zabráňujícím 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 nespecifikovaných 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 ho 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] Hot line [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] nebo e-mailem na adresu [REDAKCE] popř. osobním doručením na help desk. Vzor formuláře „Hlášení poruchy“ tvoří přílohu č. 1 této smlouvy.
12. Nezbytnou součástí telefonické výzvy i obsahu formuláře „Hlášení poruchy“ je správná a úplná identifikace objednatele. Základním identifikačním údajem objednatele je identifikační číslo 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 přiděluje poskytovatel.
13. Služba *Telefonická podpora DIGITAL TELECOMMUNICATIONS, spol. s r.o. (hot-line)* je poskytována poskytovatelem na tel. č. [REDAKCE] GSM brána [REDAKCE] Hot line [REDAKCE] nebo prostřednictvím emailu na adrese [REDAKCE] v souladu s rozsahem uvedeným v příloze č. 1 této smlouvy.
14. Je-li sjednáno provedení servisních činností pomocí Fault Managementu (AFR):
 - a) není objednatel povinen postupovat dle článků 3.2, 3.3, 3.4 a 3.5.,
 - b) specifikace Fault Managementu je uvedena v Příloze č. 2 této smlouvy,
 - c) Helpdesk poskytovatele bude informovat objednatele o provedení této služby.
15. 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.
16. 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.
17. 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 servisnímu techniku, 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.

Kontrola a reklamace

1. Objednatel je oprávněn průběžně kontrolovat provádění služeb poskytovatelem a požadovat odstranění případných nedostatků, které ve sjednané činnosti poskytovatele nastanou. Průběžnou kontrolu ve smyslu tohoto ustanovení bude vykonávat příslušník objednatele [REDAKCE]

2. Smluvní strany se dohodly, že v případě porušení některé ze smluvních povinností ve vztahu k provádění 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 nedostatek byl odstraněn a byl zabezpečen řádný a včasný výkon činností sjednaných dle této smlouvy.
3. Pokud věci nebo pokyny objednatele brání řádnému plnění závazků plynoucích z této smlouvy poskytovatelem, je povinen na tuto skutečnost písemně upozornit objednatele, 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.

VIII.

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 služby. V takovém případě je poskytovatel povinen provést výměnu pracovníka nejpozději do dvou pracovních dnů, pokud se smluvní strany nedohodnou jinak.
3. Poskytovatel upozorní objednatele na všechny nebezpečné překážky, které by svojí polohou, pohybem nebo působením ohrozily bezpečný průběh pracovní činnosti a pracovníky objednatele.
4. Poskytovatel vybaví svoje pracovníky osobními ochrannými pracovními prostředky.

IX.

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 technické podpory 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. 1 této smlouvy, s výjimkou ve smyslu bodu IX.7. této smlouvy. Za písemný souhlas je považován i email obdrženy z některé z emailových adres určených jako emailové adresy oprávněných osob v Příloze č. 1 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 objednatelem 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 Záchraného 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 IX.3. – IX.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.

X.

Sankční ujednání

1. Poskytovatel je povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 500Kč 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 3.000Kč za každé jednotlivé porušení povinností dle bodu XII.8. této smlouvy, při vícečetném opakování tohoto porušení však nejvýše 9.000Kč.
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.

XI.

Trvání smlouvy, možnosti jejího ukončení

1. Tato smlouva je uzavírána na dobu neurčitou.
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 období posledních 60 dní
 - b) opakované neučinění okamžitých nápravných opatření dle bodu VII.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.

XII.

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 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 sjednané ceně prováděných služeb, 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.

Příloha č.1 - specifikace služeb

Poskytovatel se zavazuje plnit objednateli tuto smluvní servisní činnost:

Příloha 1 Specifikace servisní činnosti

Servisované zařízení dle čl. 2.2. digitální telefonní ústředna Alcatel OMNIPCX Enterprise

Zhotovitel se zavazuje plnit objednateli tuto smluvní servisní činnost:

	OnSite Care	jednotka
Reakční doba pro prioritu 1 / 2 / 3 / 4	2 / 8 / 24 / 48	hodin
Pohotovost	7/24	dnů v týdnu/hod.
Telefonická podpora	7/24	dnů v týdnu/hod.
Rozšířená pohotovost	ano	dnů v týdnu/hod.
Servisní zásah v místě instalace	ano	ZU HZS ČR
Doba opravy - p1: 4hod, p2: NBD, p3: týden	ano	
Konzultace	neomezené	Hodin měsíčně
Configuration Management	neomezené	Hodin měsíčně
Accounting Management	1	hodin měsíčně
Performance Management (měření)	1	počet ročně
Preventivní údržba	1	návštěv za rok
Backup&Recovery (vzdáleným přístupem)	1	počet měsíčně
Vzdálený dohled	Ano	
Software evolution SE	Ano	
Celkem servis systém /měsíc v CZK bez DPH		7.500,-Kč bez DPH 1.500,-Kč DPH 20% 9.000,-Kč včetně DPH

Slovníček pojmů

Reakční doba – lhůta k zahájení servisního zásahu. Garantovaná reakční doba servisu.
Hlášení poruchy – doručení písemné zprávy zhotoviteli. Od toho okamžiku se počítá reakční doba a doba opravy.
Odstátní 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 chýznout hlášení poruchy a zahájit nápravu.
Telefonická podpora – doba poskytování technické hotline pro kontaktní osoby z řad IT správců.
Zvýhodněná sazba datového specialisty – za servisní práce nad rámec nasmulované 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 určena pro opravy na místě instalace včetně dopravy.
Doba opravy – garantovaná doba pro odstranění poruchy nebo zajištění náhradního provozu v nasmulované 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 operačního 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, vyčištění chybových hlášení HiPath a jejich analýza, kontrola funkčnosti tisk. 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.
Urovně priorit
Priorita 1 – stav nouze, celková nefunkčnost systému.
Priorita 2 – porucha, funkčnost systému omezená.
Priorita 3 – chyba, funkčnost systému zachována.
Priorita 4 – vyžádané změny zákaznických dat.
Doba pohotovosti – nasmulovaná servisní činnost bude prováděna na vyzvu 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, výjima státních svátků
7/24 – nepřetržitá doba 00:00 až 24:00, pondělí až neděle, včetně státních svátků

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

DIGITAL TELECOMMUNICATIONS, spol. s r.o. Objednatel:

Helodesk

Číslo smlouvy o servisní činnosti:

číslo/2011

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 [REDACTED]

Číslo smlouvy o servisní činnosti: číslo/2011

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 DIGITAL TELECOMMUNICATIONS, spol. s r.o. ----->

Pracovník poskytovatele odpovídající za převzetí hlášení:

Jméno: tel:

.....

e-mail:

Příloha č. 2 - seznam pověřených osob

