



SITEL, spol. s r.o.

Společnost pro výstavbu integrovaných telekomunikací

SMLOUVA O DÍLO č. 230000100

(O PROVÁDĚNÍ SERVISNÍCH SLUŽEB NA SLABOPROUDÝCH SYSTÉMECH)

uzavřená podle ust. § 2586 a násl. zákona č. 89/2012 Sb. občanského zákoníku

Smluvní strany

Město Ivančice

se sídlem Palackého náměstí 196/6, 664 91 Ivančice

IČO: 00281859, DIČ: CZ00281859

zastoupená: Milanem Bučkem, starostou

bankovní spojení: Komerční banka a.s.

č.ú.: 125911 / 0100

(dále jen "objednatel")

a

SITEL, spol. s r.o.

se sídlem Baarova 957/15, Praha 4, PSČ 140 00

IČO: 447 97 320, DIČ: CZ44797320

zastoupená: Ing. Janem Novákem, CSc., jednatelem

k podpisu smlouvy oprávněn na základě plné moci: Ing. Pavel Křižan, ředitel oblasti Brno

zapsán v obchodním rejstříku vedeném u MS v Praze, spisová značka C 6725

bankovní spojení: ČSOB Praha 5, Radlická 333/150

č.ú. 892803/0300

adresa pro doručování (hlavní provozovna): Nad Elektrárnou 1526/45, 106 00 Praha 10

(dále jen "zhotovitel")

I. Předmět smlouvy

1. Zhotovitel se zavazuje, že pro objednatele za úplaty zajistí provádění servisních prací a oprav, provádění revizí a kontrol dle příslušných předpisů:
 - **elektrické požární signalizace (EPS)**v objektu **parkovacího domu na adrese: ulice Pod Rénou, Ivančice p. č. 440/7** (dále též „dílo“).
2. Kromě vlastního provádění prací tvoří dílo i dodávka materiálu, který je nutný pro provádění servisních prací a oprav.

II. Povinnosti zhotovitele

1. Zhotovitel poskytuje dispečerskou službu na telefonních a faxových číslech, která jsou uvedena v **příloze č. 2** této smlouvy. Tato čísla jakož i kontaktní pracovníky – eskalace je zhotovitel oprávněn měnit jednostranným rozhodnutím s tím, že případnou změnu písemně oznámí objednateli nejméně 3 dny před dnem změny.
2. Administrativně organizační činnosti spojené s nahlášením poruchy a servisním výjezdem budou prováděny v souladu s postupem uvedeným v **příloze č. 1** této smlouvy.
3. Zhotovitel nastoupí na odstranění poruchy slaboproudých systémů v pracovní dny **do 24 hod** od prokazatelného nahlášení odpovědným zástupcem objednatele. Nástupem na odstranění poruchy se rozumí příjezd technického pracovníka zhotovitele do objektu parkovacího domu na ul. Pod Rénou, Ivančice, p. č. 440/7. Rozsah servisního zásahu bude stanoven určeným pracovníkem objednatele. Odstranění poruchy bude vždy řešeno na základě operativního rozhodnutí objednatele s ohledem na stav opravovaného systému s cílem rychlého obnovení provozu, a to i za cenu použití provizorních řešení.
4. Zhotovitel upozorní objednatele bez zbytečného odkladu na nevhodnou povahu rozhodnutí objednatele o charakteru servisního zásahu. To neplatí, nemohl-li jeho nevhodnost zjistit ani při vynaložení potřebné péče.
5. Překáží-li nevhodné rozhodnutí objednatele v řádném provádění díla, zhotovitel je v nezbytném rozsahu přeruší až do změny takového rozhodnutí objednatele; trvá-li objednatel na provádění díla podle daného rozhodnutí, má zhotovitel právo požadovat, aby tak objednatel učinil v písemné formě.
6. Lhůta stanovená pro dokončení díla se prodlužuje o dobu přerušením vyvolanou. Zhotovitel má právo na úhradu nákladů spojených s přerušením díla nebo s nevhodným rozhodnutím do doby, kdy jeho nevhodnost mohla být zjištěna.
7. Zachová-li se zhotovitel podle odstavců 5. a 6. nemá objednatel práva z vady díla vzniklé pro nevhodnost rozhodnutí.
8. Po identifikaci poruchy dohodne určený pracovník zhotovitele časový a věcný plán dalšího postupu. Dohodu prokazatelným způsobem zaznamená (písemně nebo e-mailem s akceptací objednatelem). Zhotovitel se zavazuje odstranit poruchy slaboproudých systémů v termínu a způsobem uvedeným v dohodnutém časovém a věcném plánu.
9. Zhotovitel je při odstraňování poruch a rekonfiguracích povinen postupovat způsobem, který minimalizuje zásahy do ostatních částí systému nebo systémů, které se zjištěnou poruchou přímo nesouvisí.
10. Zásahy a změny ve slaboproudých systémech je zhotovitel oprávněn provádět pouze na základě předchozího písemného souhlasu objednatele a po jejich provedení je povinen bezodkladně předat objednateli příslušnou "dokumentaci skutečného provedení".
11. Zaměstnanci zhotovitele při každém zásahu provedou zápis do servisního deníku, který bude umístěn v objektu Městského úřadu, Palackého náměstí 196/6, 664 91 Ivančice, odbor OSÚMI. Čitelný zápis bude obsahovat datum, čas vstupu, důvod vstupu, provedenou činnost, jméno a podpis zaměstnance zhotovitele.
12. Zjistí-li zhotovitel jakoukoliv další poruchu, musí o ní bezodkladně informovat objednatele.

III.

Povinnosti objednatele

1. Objednatel určí okruh zaměstnanců s kontaktními telefonními čísly a e-mailovými adresami, kteří jsou oprávněni požadovat servisní služby. Tito zaměstnanci jsou uvedeni v **příloze č. 3** smlouvy. Změny je objednatel oprávněn provádět jednostranným rozhodnutím s tím, že případnou změnu písemně oznámí zhotoviteli nejméně 3 dny před dnem změny.
2. Pro konkrétní případ odstraňování poruchy dá objednatel na vyzvání vedoucího zásahové skupiny k dispozici dokumentaci skutečného provedení slaboproudých systémů, jichž se porucha týká.
3. Objednatel zajistí na základě požadavku zhotovitele přístup pověřeným zaměstnancům zhotovitele do dotčených objektů za účelem plnění této smlouvy. Seznam pověřených zaměstnanců zhotovitele je uveden v příloze č. 2 smlouvy. Změny má zhotovitel právo provádět jednostranným rozhodnutím s tím, že případnou změnu písemně oznámí objednateli nejméně 3 dny před dnem změny.
4. Při odstraňování poruchy zajistí objednatel možnost vstupu do všech prostor a objektů, v nichž je umístěna technologie slaboproudých systému a tras kabelů. Čas mezi požadavkem na zpřístupnění a zpřístupněním není zahrnován do času nástupu na odstranění poruchy.
5. Při provedení jakýchkoliv zásahů a změn ve stávajících systémech slaboproudých rozvodů je objednatel povinen tyto změny bezodkladně písemně oznámit zhotoviteli a zaznamenat do servisního deníku.

IV.

Rozsah předmětu plnění díla

- **Provádění servisních prací a oprav slaboproudých systémů:**
 1. Lokalizace poruchy, případně havarijního stavu.
 2. Zajištění veškerých činností spojených s odstraněním poruchy, případně havarijního stavu.
 3. Testování jednotlivých systémů po zásahu a po dohodě s objednatelem souhrn všech požadovaných měření ověřujících provozuschopnost všech slaboproudých systémů, protokoly budou předány nejpozději do 10 dnů po provedeném měření.
 4. Při jakémkoli vzniku závady indikované slaboproudým systémem ve formě poplachu bude závada lokalizována dle standardních postupů doporučovaných výrobcem zařízení.
- **Provádění pravidelných kontrol/revizí provozuschopnosti**
 5. Pravidelné kontroly/revize provozuschopnosti budou prováděny v souladu s příslušnými vyhláškami a normami, technologií předepsanou výrobcem a o jejich průběhu bude sepsána revizní zpráva.

V.

Cena za dílo a platební podmínky

1. Cena za servisní služby:
Za servisní práce a opravy se považuje a je předmětem placené služby:
 - provádění pravidelných kontrol/revizí provozuschopnosti dle příslušných předpisů
 - změny v zapojení systémů provedené na základě požadavků uživatele, úpravy a rozšíření systémů apod.
 - náprava poruch způsobených zásahem nepovolané osoby
 - náprava poruch způsobených užíváním v rozporu s návodem k užívání
 - náprava poruch způsobených užíváním v rozporu s technickými podmínkami provozu zařízení

- náprava poruch způsobených mechanickým poškozením
- náprava poruch způsobených živelnou pohromou
- náprava poruch způsobených vyšší mocí

Jedná-li se o servisní zásah nebo opravu zařízení, kde vada nebo úkon na zařízení splňují podmínky záruční vady dodavatele zařízení, není tento úkon předmětem této smlouvy a objednatel řeší reklamaci vady na základě jeho dodavatelského vztahu. V případě, že objednatel bude přesto požadovat po zhotoviteli servisní zásah nebo opravu zařízení, kde vada nebo úkon na zařízení splňují podmínky záruční vady dodavatele zařízení, pak se práva a povinnosti smluvních stran ohledně takového servisního zásahu nebo opravy řídí touto smlouvou.

Cena za provedené opravy zařízení v běžné provozní době zhotovitele bude kalkulována individuálně na základě skutečně provedených prací a dodávek materiálu. Zúčtovací hodinové sazby, cena materiálu a dopravy je stanovena dohodou smluvních stran takto:

název položky	cena bez DPH
servisní a montážní práce v pracovní době (pondělí až pátek od 7,00 – 16,00 hod, pokud do uvedeného intervalu nespadá státní svátek)	750,- Kč / hod / pracovník
servisní a montážní práce v mimopracovní době	915,- Kč / hod / pracovník
dopravné	1 000,- Kč / případ
materiál	dle nákupních cen s přírůžkou 10%

Cena za provádění pravidelných kontrol/revizí provozuschopnosti

Cena zahrnuje náklady na pracovníky zhotovitele, dopravné a dobu strávenou na cestě, zkušební plyn, vypracování revizní zprávy.

název položky	cena celkem bez DPH
Elektrická požární signalizace EPS	Pravidelná kontrola/revize provozuschopnosti (pozn.: provádí se 1x za 6 měsíců)
	7 500,- Kč / případ

Ceny za servisní služby uvedené výše v tomto čl. V. odst. 1 smlouvy má zhotovitel právo bez dohody smluvních stran v každém kalendářním roce trvání účinnosti smlouvy (počínaje rokem 2024) jednostranně zvýšit o míru inflace vyjádřenou přírůstkem průměrného ročního indexu spotřebitelských cen za uplynulý kalendářní rok (průměrná roční míra inflace) zveřejněnou Českým statistickým úřadem. K této změně cen však dojde pouze v případě, že zhotovitel zašle objednateli oznámení o změně cen s uvedením výše nových cen nejpozději k 15.2. příslušného kalendářního roku. Ke změně cen dojde s účinností od prvního dne kalendářního měsíce následujícího po dni doručení oznámení o změně cen objednateli. K cenám bude účtována příslušná sazba DPH dle zákona č. 235/2004 Sb., v platném znění.

2. Na provedené služby vystaví zhotovitel soupis prací, které objednatel potvrdí. Vzor Servisního listu – Předávacího protokolu je přílohou č. 4 této smlouvy. Na základě přejímky provedených prací je zhotovitel oprávněn vystavit fakturu - daňový doklad.
3. Faktura - daňový doklad zhotovitele musí splňovat veškeré náležitosti daňového dokladu v souladu se zákonem 235/2004 Sb. o dani z přidané hodnoty v platném znění. Splatnost faktur - daňových dokladů je 30 dní od doručení objednateli. Objednatel má právo ve lhůtě 10-ti dnů od doručení faktury, vrátit bez zaplacení fakturu, pokud tato neobsahuje náležitosti obecně závazných právních předpisů, je neúplná, obsahuje nesprávné údaje nebo bude-li vystavena v rozporu s termínem sjednaným ve smlouvě. Oprávněným vrácením faktury ve stanovené lhůtě přestává běžet lhůta splatnosti. Nová lhůta splatnosti počíná běžet až ode dne doručení nové či opravené faktury.

4. Uvedené ceny byly stanoveny dohodou, jsou bez DPH, k cenám bude účtována příslušná sazba DPH dle zákona č. 235/2004 Sb. v platném znění.

VI. Sankční ujednání

1. Objednatel uhradí zhotoviteli smluvní pokutu 1.000,- Kč v případě prokazatelně marného výjezdu k servisní činnosti po ohlášení poruchy objednatelům.
2. V případě prodlení objednatele se zaplacením oprávněně vystavených a objednateli doručených faktur - daňových dokladů, má zhotovitel právo na úhradu smluvního úroku z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý den prodlení.
3. Nesplní-li zhotovitel svůj závazek nastoupit na odstranění poruchy slaboproudých systémů v termínu dle ustanovení čl. II odst. 3 této smlouvy je objednatel oprávněn požadovat na zhotoviteli zaplacení smluvní pokuty ve výši 100,- Kč za každou započatou hodinu prodlení až do splnění závazku a zhotovitel se zavazuje takto požadovanou smluvní pokutu objednateli zaplatit. Nenastoupí-li zhotovitel na odstranění poruchy slaboproudých systémů ani v dodatečném termínu stanoveném objednatelům, je objednatel oprávněn podle své volby si buď zajistit náhradní plnění na účet zhotovitele, anebo od smlouvy odstoupit.
4. Nesplní-li zhotovitel svůj závazek odstranit poruchy slaboproudých systémů v termínu a způsobem uvedeným v dohodnutém časovém a věcném plánu v souladu s ustanovením čl. II odst. 8 této smlouvy je objednatel oprávněn požadovat na zhotoviteli zaplacení smluvní pokuty ve výši 0,5 % ze sjednané ceny za každý započatý den prodlení až do splnění závazku a zhotovitel se zavazuje takto požadovanou smluvní pokutu objednateli zaplatit. Neodstraní-li zhotovitel poruchy slaboproudých systémů ani v dodatečném termínu stanoveném objednatelům, je objednatel oprávněn podle své volby si buď zajistit náhradní plnění na účet zhotovitele, anebo od smlouvy odstoupit.
5. Nesplní-li zhotovitel svůj závazek vytvořit časový a věcný plán dalšího postupu dle čl. II odst. 8 této smlouvy, závazek provádět zásahy a změny ve slaboproudých systémech pouze na základě předchozího písemného souhlasu objednatele a závazek bezodkladně po jejich provedení předat objednateli příslušnou "dokumentaci skutečného provedení" dle čl. II odst. 10 této smlouvy, závazek provést zápis do servisního deníku dle čl. II odst. 11 této smlouvy a závazku informovat objednatele o jakékoli další zjištěné poruše dle čl. II odst. 12 této smlouvy je objednatel oprávněn požadovat na zhotoviteli zaplacení smluvní pokuty ve výši 1.000 Kč za každé jednotlivé porušení a zhotovitel se zavazuje takto požadovanou smluvní pokutu objednateli zaplatit.
6. Smluvní pokuty a úroky z prodlení podle tohoto článku jsou splatné do 30 dnů ode dne, kdy povinná strana obdrží od strany oprávněně písemnou výzvu k zaplacení smluvní pokuty nebo úroku z prodlení, která bude obsahovat jejich vyčíslení.
7. Ujednáním o smluvní pokutě není dotčeno právo domáhat se na druhé straně náhrady újmy v plné výši a to ani v části, v níž výše újmy přesahuje svou výši výši smluvní pokuty.
8. Povinnost k náhradě škody způsobené v souvislosti s prováděním díla podle smlouvy se omezuje tak, že ušlý zisk se nenahrazuje, a to ani v obvyklé výši ani ve výši skutečně prokázané.

VII. Záruční doba

1. Zhotovitel poskytuje na práce při opravách, které jsou předmětem této smlouvy, záruku v délce 24 měsíců od doby úspěšného převjímacího řízení každé opravy, s výjimkou provizorních oprav. Záruka na materiál a náhradní díly se řídí délkou záruky poskytnutou výrobcem (distributorem) zhotoviteli.
2. Záruka se nevztahuje na vady vzniklé nedodržením záručních podmínek, neodbornou obsluhou a údržbou, provozním opotřebením, živelnou pohromou či jinou vnější událostí.
3. Záruka dále zaniká okamžikem zahájení montážních nebo jiných prací na výše uvedených slaboproudých systémech jiným právním subjektem nebo zaměstnancem objednatele, bez předešlého písemného oznámení o provádění prací zodpovědnému zástupci zhotovitele dle přílohy č.2.
4. Zhotovitel má právo použít k plnění záruky za jakost třetí osobu.
5. V případě, že nahlášená záruční oprava bude kvalifikována jako oprava mimo rozsah záručních podmínek, bude ze strany zhotovitele objednateli vyúčtována částka za provedené práce podle čl. V. odst. 1 a dále účelně vynaložené náklady spojené s neoprávněným uplatněním práva ze záruky za jakost.

VIII. Součinnost objednatele

1. Je-li k provedení díla nutná součinnost objednatele, určí mu zhotovitel přiměřenou lhůtu k jejímu poskytnutí. Uplyne-li lhůta marně, má zhotovitel právo podle své volby si buď zajistit náhradní plnění na účet objednatele, anebo upozornil-li na to objednatel, odstoupit od smlouvy.

IX. Doba plnění a zánik smluvního vztahu

1. Tato smlouva je sjednána na dobu neurčitou.
2. Platnost a účinnost této smlouvy končí:
 - dohodou smluvních stran,
 - uplynutím výpovědní lhůty, přičemž kterákoliv ze smluvních stran je oprávněna tuto smlouvu vypovědět. Výpovědní lhůta činí 3 měsíce a počíná běžet od prvního dne měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé straně.

X. Registr smluv

1. Tato smlouva podléhá povinnosti uveřejnění v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv). Smluvní strany se dohodly, že návrh na uveřejnění smlouvy v registru smluv podá objednatel.
2. Vzhledem k veřejnoprávnímu charakteru objednatele poskytovatel výslovně prohlašuje, že je s touto skutečností obeznámen a souhlasí se zveřejněním smluvních podmínek obsažených v této smlouvě v rozsahu a za podmínek vyplývajících z příslušných právních předpisů, zejména zákona

č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů, zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, a zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o registru smluv“).

3. Smluvní strany prohlašují, že smlouva neobsahuje žádné ujednání o obchodním tajemství ve vztahu k nim nebo třetím osobám, na které se vztahuje právo na ochranu před zveřejněním.

XI. Závěrečná ustanovení

1. Zhotovitel prohlašuje, že má oprávnění k činnosti v rozsahu této smlouvy a je účasten pojištění z odpovědnosti za škodu způsobenou třetí osobě činností zhotovitele.
2. Smlouva a veškerá práva a povinnosti z ní plynoucí, včetně práv a povinností z porušení smlouvy, jakož i záležitosti ve smlouvě neupravené, se řídí českým právním řádem, zejména pak občanským zákoníkem.
3. Všechny spory vznikající z této smlouvy a v souvislosti s ní budou rozhodovány k tomu věcně příslušným soudem, přičemž soudem místně příslušným k rozhodnutí je soud určený podle sídla objednatele.
4. Pohledávku nebo její část vyplývající ze smlouvy nelze bez předchozího písemného souhlasu druhé strany postoupit třetí osobě.
5. Není-li ve smlouvě výslovně stanoveno jinak, jakákoliv právní jednání podle smlouvy musí mít písemnou formu.
6. Smluvní strany prohlašují, že mezi nimi neexistuje žádná zavedená praxe.
7. Každá ze smluvních stran bude při zpracování osobních údajů získaných od druhé smluvní strany na základě této smlouvy (kontaktní a jednající osoby) postupovat v souladu s obecným nařízením. Osobní údaje získané na základě této smlouvy (kontaktní a jednající osoby) budou smluvní strany zpracovávat za účelem a v souvislosti s plněním této smlouvy.
8. Smluvní strany shodně prohlašují, že si sdělily všechny skutkové a právní okolnosti, o nichž ví nebo musí vědět tak, aby se každá ze smluvních stran mohla přesvědčit o možnosti uzavřít platnou smlouvu a aby byl každé ze stran zřejmý její zájem smlouvu uzavřít. Smlouva obsahuje úplné ujednání o předmětu smlouvy a všech náležitostech, které smluvní strany měly a chtěly ve smlouvě ujednat, a které považují za důležité pro závaznost smlouvy. Žádný projev smluvních stran učiněný při jednání o této smlouvě nezakládá žádný závazek žádné ze smluvních stran.
9. Smlouva může být měněna dohodou smluvních stran pouze v písemné formě. Smlouva může být zrušena pouze v písemné formě.
10. Tato smlouva nabývá platnosti okamžikem podpisu obou smluvních stran a účinnosti dnem uveřejnění v Registru smluv dle zákona o registru smluv. Smlouva byla sepsána ve dvou stejnopisech, z nichž každá strana obdrží jedno vyhotovení.
11. Smluvní strany prohlašují, že tato smlouva je projevem jejich vážné a svobodné vůle. Na důkaz souhlasu s celým obsahem této smlouvy připojují smluvní strany své podpisy.

12. Nedílnou součástí této smlouvy jsou následující přílohy:

- Příloha č.1 administrativně organizační činnosti spojené s nahlášením poruchy a servisním výjezdem
Příloha č.2 dispečink zhotovitele, kontaktní pracovníci – eskalace a seznam pověřených zaměstnanců zhotovitele
Příloha č.3 zaměstnanci objednatele, kteří jsou oprávněni požadovat servisní služby
Příloha č.4 vzor Servisního listu – Předávacího protokolu
Příloha č.5 kopie plné moci zástupce zhotovitele oprávněného k podpisu smlouvy

DOLOŽKA podle § 41 zákona č. 128/2000 Sb., o obcích

Schváleno na schůzi Rady města Ivančice usnesením č. RM/2023/11/230 dne 19. 4. 2023.

V Brně dne: 24. 4. 2023

V Ivančicích dne: 26. 4. 2023

Za SITEL, spol. s r.o.

Za Město Ivančice

.....
Ing. Pavel Křížan
ředitel oblasti Brno
na základě plné moci

.....
Milan Buček
starosta

Administrativně organizační činnosti spojené s nahlášením poruchy a servisním výjezdem

Postup hlášení závady objednatelem

- Nahlášení závady prokazatelným způsobem (e-mail, fax)
- Stručný popis závady v systému

Reakce zhotovitele, servisní zásah

- Telefonický kontakt s kontaktní osobou objednatele
- Určení přibližné hodiny nástupu na servisní zásah
- Vzájemnou dohodou bude zajištěn přístup do budovy a dotčených prostor
- Po identifikaci poruchy dohodne určený pracovník zhotovitele časový a věcný plán dalšího postupu, který prokazatelným způsobem zaznamená (písemně nebo e-mailem s akceptací objednatelem)

Dispečink zhotovitele, kontaktní pracovníci – eskalace a seznam pověřených zaměstnanců zhotovitele:



SOS dispečink (24/365):

Telefon : [redacted]

Fax: [redacted]

Adresa elektronické pošty: [redacted]

Adresa dispečinku havarijní služby: **SITEL, spol. s r. o.**
SOS dispečink
Nad Elektrárnou 1526/45
106 00 Praha 10

SOS kontaktní pracovníci - eskalace:

eskalační úroveň	jméno a příjmení	telefonní číslo do zaměstnání	GSM telefonní číslo	e-mail
0.	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]
1.	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]
2.	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]
3.	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]
4.	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]
5.	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]
6.	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]
7.	[redacted]	[redacted]	[redacted]	[redacted]

Pro hlášení o vadě a další činnosti specifikované smlouvou se používá vždy zásadně telefonní linka, adresa elektronické pošty, faxová linka, popř. adresa SOS služby. Zákazníci a dodavatelé jsou oprávněni v případě potřeby použít také telefonní číslo některého z kontaktních pracovníků v pořadí dle eskalační úrovně, viz výše uvedená tabulka.

Příloha č. 3 ke smlouvě o dílo č. [*]

Zaměstnanci objednatele, kteří jsou oprávněni požadovat servisní služby:

eskalační úroveň	jméno a příjmení	e-mail	Telefonní číslo - mobilní telefon	Telefonní číslo - pevná linka do zaměstnání
1.				
2.				
3.				

Příloha č. 4 ke smlouvě o dílo č. [*]

Servisní List - Předávací protokol				Jméno: _____		
				Datum vystavení: _____		
Číslo stavby SITEL _____		Místo opravy: _____				
Zákazník: _____		Číslo chybových hlášek: _____				
Číslo objednávky: _____						
Druh provedených prací: <i>Záruční</i> <input type="checkbox"/>		<i>Hrazené</i> <input type="checkbox"/>		Zařízení v záruce (celek): <i>Ano</i> <input type="checkbox"/> <i>Ne</i> <input type="checkbox"/>		
Popis závady: _____						
Výrobce/druh zařízení:		Výrobní číslo:		Záruka a / n		
Výrobce/druh zařízení:		Výrobní číslo:		Záruka a / n		
Výrobce/druh zařízení:		Výrobní číslo:		Záruka a / n		
Popis práce: _____						
Odpracované hodiny:						
Datum:	V noci	Pracovní den	Volný den	Svátek	Celkem	Poznámka
Doprava: z: _____ Do: _____ Dopravní prostředek: _____						
Čas na dopravu: _____			Počet km: _____			
Materiál použitý na opravu:						
Množství:	Druh:			Výrobní číslo:	Záruka:	
					Ano/Ne	
					Ano/Ne	
					Ano/Ne	
Vadné, měněné a demontované díly:						
Množství:	Druh:			Výrobní číslo:	Záruka:	
					Ano/Ne	
					Ano/Ne	
					Ano/Ne	

Všechna jména pište hůlkovým písmem a připojte podpis

V: _____

Dne: _____

Počet kopií: _____

Podpis zákazníka

Podpis zástupce SITEL
F55/3