



**DIGITAL
TELECOMMUNICATIONS**

®

Obránců Míru 208/12, 703 00 Ostrava, Vítkovice

Tel: [REDACTED]

Hasičský záchranný sbor Moravskoslezského kraje				
EVIDENCE SMLUV				
HMSK	SML	238	2023	
		poř. číslo	rok	dobu plnění
Ev. číslo v SSD:				

Smlouva o servisní činnosti číslo 65/2023

1. Smluvní strany:

1.1 Objednatel:

Česká republika - Hasičský záchranný sbor Moravskoslezského kraje

Výškovická 40, 700 30 Ostrava – Zábřeh

IČ: 70884561

DIČ: CZ70884561 (není plátce DPH)

Zastoupený: brig. gen. Ing. Radimem Kuchařem,

ředitelem Hasičského záchranného sboru Moravskoslezského kraje

Bankovní spojení: ČNB Ostrava

Číslo účtu: 19 33 881/0710

Tel. / Fax: [REDACTED]

(dále jen „objednatel“)

1.2 Zhotovitel:

DIGITAL TELECOMMUNICATIONS, spol. s r.o.

se sídlem Obránců Míru 208/12, 703 00 Ostrava, Vítkovice

IČ: 00575810 DIČ: CZ00575810

zapsanou v obchodním rejstříku KS Ostrava oddíl C, vložky 160

zastoupenou [REDACTED]

Bankovní spojení:

Komerční banka Ostrava – Poruba

číslo účtu: 268444761/0100

Datová schránka: my9yy6p

(dále jen "zhotovitel")

uzavírají ve smyslu ustanovení § 2586 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku
v platném znění tuto smlouvu o poskytování servisní činnosti.



2. Definice

- 2.1 **Reakční doba** - je lhůta k zahájení servisní činnosti zhotovitelem. Reakční doba se počítá od obdržení formuláře „Hlášení poruchy“ zhotovitelem. Dohodnuté reakční doby poskytované zhotovitelem jsou uvedeny v příloze č. 1 Specifikace servisní činnosti.
- 2.2 **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).
- 2.3 **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.
- 2.4 **Chyba (Priorita 3)** - je porucha (softwarový nebo hardwarový problém), která neomezuje funkci servisovaného systému (např. porucha redundantní karty zdroje, drobná porucha servisovaného zařízení).
- 2.5 **Lhůta pro odstranění poruchy** - je lhůta, která začíná běžet okamžikem doručení vyplněného formuláře „Hlášení poruchy“ objednatelem zhotoviteli a končí odstraněním poruchy nebo zajištěním náhradního provozu.
- 2.6 **Odstranění poruchy** - je zajištění funkčnosti servisovaného systému opravou vadného dílu anebo výměnou vadného dílu nebo celého zařízení.
- 2.7 **Zajištění náhradního provozu servisovaného zařízení** - je poskytnutí náhradního zařízení nebo jeho části zhotovitelem objednateli v těch případech, kdy plnohodnotná oprava servisovaného zařízení není ve stanovené lhůtě technicky možná. Zhotovitel 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.

3. Účel a předmět smlouvy

- 3.1 Účelem této smlouvy o servisní činnosti (dále jen „smlouva“) je stanovení podmínek provádění servisní činnosti zhotovitelem pro objednatele.
- 3.2 Předmětem této smlouvy je závazek zhotovitele provádět servisní činnost na zařízeních objednatele uvedených v příloze č.1 této smlouvy (dále jen „servisovaná zařízení“ nebo „servisované zařízení“), a to v rozsahu a podle podmínek stanovených v této smlouvě, a závazek objednatele uhradit zhotoviteli cenu za provádění servisní činnosti na servisovaných zařízeních a plnit další podmínky této smlouvy.
- 3.3 Rozsah servisní činnosti zhotovitele je v příloze č.1 této smlouvy.

4. Servisní činnost

- 4.1 Servisní činnost provádí zhotovitel na servisovaných zařízeních v lokalitě, jímž je místo instalace zařízení uvedené v této smlouvě.



- 4.2 Servisní činnost (např. požadavek na odstranění poruchy) uvedenou v příloze č. 1 této smlouvy provádí zhotovitel vždy na základě ohlášení objednatele, kterou objednatel ohlásí zhotoviteli telefonicky na telefonním čísle [REDACTED].
Objednatel potvrdí přijetí ohlášení objednatele do jedné hodiny od jejího telefonického přijetí zasláním vyplněného formuláře „Hlášení poruchy“, a to buď faxem na číslo [REDACTED] nebo e-mailem na adresu [REDACTED], popř. osobním doručením na help desk. Vzor formuláře „Hlášení poruchy“ tvoří přílohu č. 2 této smlouvy.
- 4.3 Objednatel je povinen vyplnit formulář „Hlášení poruchy“ a uvést v něm telefonické spojení na jeho oprávněného zástupce pro možnost vyžádání doplňujících informací ze strany zhotovitele.
- 4.4 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 zhotoviteli škodu tím případně způsobenou. Identifikační číslo přiděluje zhotovitel.
- 4.5 Služba *Telefonická podpora DIGITAL TELECOMMUNICATIONS spol. s r.o. (hot-line)* je poskytována zhotovitelem na tel. č. [REDACTED] nebo prostřednictvím e-mailu na adrese [REDACTED] v souladu s rozsahem uvedeným v příloze č. 1 této smlouvy.
- 4.6 Je-li sjednáno provedení servisních činností pomocí Fault Managementu (AFR):
- a) není objednatel povinen postupovat dle článků 4.2., 4.3, 4.4 a 4.5.,
 - b) specifikace Fault Managementu je uvedena v příloze číslo 1,
 - c) Helpdesk zhotovitele bude informovat objednavatele o provedení této servisní činnosti.
- 4.7 Zhotovitel určuje a plně zodpovídá za stanovení způsobu odstranění poruchy, za stanovení posloupnosti jednotlivých činností a za stanovení doby, kdy tyto činnosti budou prováděny. K tomu je objednatel povinen poskytnout potřebnou součinnost. V případě, kdy objednatel nezabezpečí zhotovitelem požadovanou součinnost (zpřístupnění servisovaných zařízení, poskytnutí potřebných informací, provozních dat, konfigurací apod.), je povinen uhradit zhotoviteli zvýšené náklady spojené s odstraněním poruchy.
- 4.8 V těch případech, kdy zhotovitel 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 zhotovitelem. 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 zhotovitelem, že náhradní zařízení nahrazuje vadné servisované zařízení na dobu neurčitou, vlastnické právo k tomuto servisovanému zařízení náleží zhotoviteli.
- 4.9 Zhotovitel si vyhrazuje právo použít k plnění předmětu smlouvy třetích subjektů.
- 4.10 Po provedení servisní činnosti bude pověřenými zástupci objednatele a zhotovitele sepsán „Protokol o provedení servisní činnosti“ nebo bude uveden v montážním listu.
- 4.11 K omezení nebo rozšíření rozsahu servisní činnosti v důsledku omezení nebo rozšíření rozsahu servisovaného zařízení může dojít pouze dohodou smluvních stran. Dohoda musí být písemná a bude mít formu dodatku k této smlouvě.



4.12 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 zhotovitel (např. vandalism, terorismus, válka, občanské nepokoje, požáry, povodně a jiné živelné události, výbuchy, úniky chemických a radioaktivních materiálů a podobně), je objednatel povinen uhradit zhotoviteli vedle ceny uvedené v čl. 5.1 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 zhotovitele.

5. Cena, platební podmínky

- 5.1 Celková měsíční cena za provádění servisní činnosti dle této smlouvy činí **33.420,- Kč bez DPH**. K ceně určené podle této smlouvy bude dopočtena DPH podle platné právní úpravy 21 % ve výši 7.018,20 Kč. Cena včetně DPH 40.438,20.
- 5.2 Za datum zdanitelného plnění se považuje datum vystavení faktury.
- 5.3 Objednatel se zavazuje hradit zhotoviteli cenu za provádění servisní činnosti (dle čl. 5.1) na základě faktury vystavené zhotovitelem za uplynulé čtvrtletní období (včetně provedených oprav v tomto období) a ve lhůtě splatnosti uvedené ve faktuře.
- 5.4 Každá faktura či dobropis musí mít náležitosti daňového dokladu. Doba splatnosti faktury i dobropisu je 30 (třicet) kalendářních dnů ode dne jejího doručení objednateli. K cenám bude dopočtena DPH podle platných právních předpisů.

6. Povinnosti smluvních stran k zajištění součinnosti

6.1 Objednatel je povinen zejména:

- a) poskytnout zhotoviteli nezbytnou součinnost a veškeré potřebné informace, které mohou pomoci při odstraňování poruch, které jsou objednateli známy a o které zhotovitel požádá;
- b) provádět pravidelné zálohy provozních dat a konfigurací všech servisovaných zařízení a předat je na výzvu zhotovitele v elektronické podobě, přičemž zhotovitel nenese odpovědnost za aktuálnost konfigurací;
- c) dle pokynů zhotovitele provést opatření, která pomohou upřesnit diagnózu a urychlit provedení servisní činnosti, zejména bude-li nutné, umožnit vzdálený přístup do servisovaných zařízení;
- d) kontrolovat kontinuitu vyčtených tarifikačních dat, pokud jsou spravovány uživatelem;
- e) zajistit bezodkladný a dostatečný přístup k zařízením vyžadujícím opravu;
- f) informovat včas zhotovitele o neobvyklé funkčnosti servisovaného zařízení a o příznacích poruch, které by signalizovaly budoucí poruchu;
- g) písemně informovat zhotovitele v případě modifikace konfigurace, přemístění nebo jiné změny na zařízení;
- h) provádět platby v termínech a výši podle čl. 5 smlouvy.
- i) dle pokynu zhotovitele seznámit se s provozními a záručními podmínkami všech servisovaných zařízení a dodržovat je;
- j) je-li to relevantní s ohledem na typ servisovaného zařízení, provádět pravidelné zálohy provozních dat a konfigurací všech servisovaných zařízení a předat je na výzvu zhotovitele v elektronické podobě, přičemž zhotovitel nenese odpovědnost za aktuálnost konfigurací;
- k) umožnit zhotoviteli zajištění vzdáleného dohledu, je-li tato služba objednána.



- l) neumožnit třetí osobě provádět jakékoliv úkony na zařízení nebo úkony související. V případě porušení tohoto závazku, je zhotovitel oprávněn vyúčtovat objednateli náhradu škody a cenu vstupní prohlídky. Dále bude toto porušení závazků objednatele považováno za podstatné porušení této smlouvy,
- m) neodpojit ani neumožnit odpojení dálkového přístupu zhotovitele k servisovanému zařízení. V případě porušení tohoto závazku, je zhotovitel oprávněn vyúčtovat objednateli náhradu škody a cenu vstupní prohlídky. Dále bude toto porušení závazků objednatele považováno za podstatné porušení této smlouvy

V případě nesplnění některého z výše uvedených závazků objednatelem, je objednatel povinen uhradit zhotoviteli veškeré náklady a/nebo platby za zajištění splnění výše uvedených závazků objednatele zhotovitelem, nebo vzniklých zhotoviteli v souvislosti s nesplněním výše uvedených závazků objednatele, a to dle aktuálních ceníků zhotovitele.

6.2 Zhotovitel je povinen zejména:

- a) provádět servisní činnost podle této smlouvy ve stanoveném rozsahu a v příslušných časových limitech;
- b) zajistit řádnou obsluhu spojení pro vyžadování servisních zásahů v rozsahu této smlouvy.

7. Odstoupení od smlouvy

- 7.1 Zhotovitel si vyhrazuje právo odstoupit od smlouvy v případě, že objednatel nezaplatí cenu dle čl. 5 ani ve lhůtě dalších 30-ti (*třiceti*) dnů po splatnosti faktury nebo pokud zhotovitel prokáže objednateli podstatné porušení smluvních podmínek této smlouvy. V takovém případě se obě strany zavazují vyrovnat vzájemné závazky do 60 (*šedesáti*) dnů od prokazatelného doručení objednateli zprávy o odstoupení, která musí být písemná a podepsána odpovědným zástupcem zhotovitele dle čl. 1 smlouvy.
- 7.2 Objednatel si vyhrazuje právo odstoupit od smlouvy v případě nedodržení stanovených časových limitů k odstranění poruchy zhotovitelem. V takovém případě se obě strany zavazují vyrovnat vzájemné závazky do 60 (*šedesáti*) dnů prokazatelného doručení zprávy zhotoviteli o odstoupení, která musí být písemná a podepsána odpovědným zástupcem objednatele dle čl. 1 smlouvy.

8. Závěrečná ustanovení

- 8.1 Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou. Tuto smlouvu je možné vypovědět kteroukoliv ze smluvních stran i bez uvedení důvodů s dvouměsíční výpovědní lhůtou.
- 8.2 Tato smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem uveřejnění smlouvy v registru smluv.
- 8.3 Tato smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech a každá smluvní strana obdrží po jednom.
- 8.4 Tato smlouva může být měněna dohodou smluvních stran dodatky podepsanými oprávněnými osobami.
- 8.5 Práva a povinnosti vyplývající z této smlouvy není zhotovitel oprávněn bez souhlasu objednatele postoupit třetí osobě.
- 8.6 Smluvní strany se zavazují řešit případné spory vyplývající z této smlouvy smírnou cestou, a to přímým jednáním a to na první žádost kterékoliv ze smluvních stran do 10 dnů poté co byla písemná žádost na zahájení jednání doručena druhé straně.
- 8.7 V případě nevyřešení sporu smírnou cestou řeší spory příslušné soudy České republiky.





Obránců Míru 208/12, 703 00 Ostrava, Vítkovice

8.8 Nedílnou součástí této smlouvy jsou její přílohy. Seznam příloh ke smlouvě ke dni, kdy tato smlouva vstupuje v platnost a účinnost:

- 1) Specifikace servisní činnosti
- 2) Vzor formuláře „Hlášení poruchy“ (faxová a e-mail verze)
- 3) Seznam pověřených osob
- 4) Ceník služeb a prací

8.9 Právní vztahy smluvních stran neupravené touto smlouvou se řídí ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku v platném znění, jakož i ustanoveními dalších obecně závazných právních předpisů

V Ostravě, dne

12/5/25

V Ostravě, dne

9.5.2013

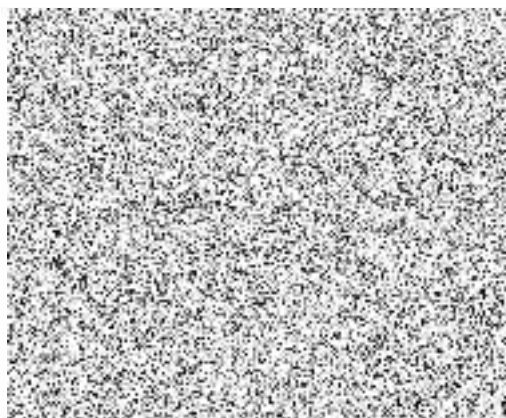
Hasičský záchranný sbor

Moravskoslezského kraje

703 00 Ostrava

Objednatel

brig. gen. Ing. Radim Kuchař
ředitel Hasičského záchranného sboru
Moravskoslezského kraje



Příloha

Příloha č. 1. Specifikace servisní činnosti

Územní odbor Ostrava
Integrované výjezdové centrum Ostrava-Zábřeh - Výškovická 40, 700 30 Ostrava-Zábřeh
Hasičská stanice Ostrava-Fifejdy - Ul. Odboje 8, 702 00 Moravská Ostrava
Integrované výjezdové centrum Ostrava-Poruba - Martinovská 36/1622, 708 00 Ostrava-Poruba
Integrované výjezdové centrum Ostrava-Jih - Kaminského 636/12, 72400 Nová Bělá
Integrované výjezdové centrum Slezská Ostrava - Čs. armády 1892/20a, 710 00 Ostrava – Slezská Ostrava
Integrované výjezdové centrum Ostrava-Přívaz - Slovenská 1149/5, 702 00 Ostrava
Chemická laboratoř Frenštát p.R. - Planiska 1251, 744 01 Frenštát pod Radhoštěm
Územní odbor Bruntál
Hasičská stanice Bruntál - Zeyerova 15, 792 01 Bruntál
Hasičská stanice Krnov - U požárníků č.p. 61/33, 794 01 Krnov
Hasičská stanice Rýmařov - Revoluční 23, 795 01 Rýmařov
Územní odbor Frýdek-Místek
Hasičská stanice Frýdek-Místek - Pavlíkova 2264, 738 02 Frýdek-Místek
Integrované výjezdové centrum Nošovice - Hyundai 155, 739 51 Nošovice
Integrované výjezdové centrum Třinec - Frýdecká 848, 739 61 Třinec
Územní odbor Karviná
Hasičská stanice Karviná - Ostravská 883/8, 733 01 Karviná-Fryštát
Hasičská stanice Bohumín - Čs. Armády 1141, 735 81 Bohumín
Hasičská stanice Český Tešín - Sokolovská 2115, 737 01 Český Tešín
Hasičská stanice Havířov - Karvinská 1277/1, 736 01 Havířov-Město
Hasičská stanice Orlová - Okružní 902, 735 14 Orlová-Lutyně
Územní odbor Nový Jičín
Hasičská stanice Nový Jičín - Hřbitovní 1871/67, 741 01 Nový Jičín
Hasičská stanice Bílovec - Boženy Němcové 1182/8, Bílovec, 743 01
Hasičská stanice Kopřivnice – Průmyslový park, 742 21 Kopřivnice
Územní odbor Opava
Hasičská stanice Opava - Těšínská 39, 746 01 Opava
Hasičská stanice Hlučín - Celní 6, 748 01 Hlučín
Hasičská stanice Vítkov - Hasičská 266, 749 01 Vítkov

Zhotovitel se zavazuje plnit objednateli tuto smluvní servisní činnost na digitálních telefonních ústřednách Alcatel-Lucent pro lokality :



Příloha

Servisní činnost zahrnuje tyto položky: základní servisní podporu na zařízení Alcatel-Lucent OXE včetně servisní pohotovosti a technické telefonické podpory včetně servisních prací v rámci základní servisní podpory.

Seznam servisních prací:

- 1 x měsíčně SW kontrola zařízení (např. kontrola logů, firmware, SW úprava konfigurace modemem dálkové údržby)
- 1 x měsíčně záloha aktuálních dat TÚ
- 1 x měsíčně Accounting management – optimalizace nákladů na hlasovou komunikaci
- 1 x ročně fyzická kontrola zařízení (vyčistění, test baterií, test vnitřních jednotek systému, kontrola)
- 1 x ročně SECURITY MANAGEMENT - komplexní SW podpora – update operačních systémů zařízení za účelem zvýšení bezpečnosti provozu
- 1 x ročně servisní prohlídka zařízení včetně programových změn (součástí servisní prohlídky je hodina servisních prací včetně možnosti programových změn).
- Neomezené možnosti programování systému na zařízení Alcatel-Lucent OXE modemem dálkové údržby (změny jména, oprávnění, restrikce, vytváření /úprava uživatelských skupin atd.)
- Provádění nálezových oprav při provádění servisu, a to do celkového finančního limitu 50 000 Kč bez DPH ročně (dohromady za všechny objekty). Opravy nad rámec tohoto limitu budou řešeny samostatnou smlouvou nebo objednávkou.
- Součástí servisní podpory je poskytnutí náhradních dílů po dobu opravy telefonní ústředny.

Příloha

Součástí smlouvy je tabulka s rozpisem úrovně služeb:

	IVC Ostrava-Zábřeh	HS Bruntál HS Frýdek-Místek HS Karviná HS Nový Jičín HS Opava	HS Ostrava-Fifejdy IVC Ostrava-Poruba IVC Ostrava-Jih IVC Slezská Ostrava IVC Ostrava-Průvoz Chem. laboratoř Frenštát pod Radhoštěm HS Krnov HS Rýmařov IVC Nošovice IVC Třinec HS Bohumín HS Český Těšín HS Havířov HS Orlová HS Bílovec HS Kopřivnice HS Hlučín HS Vítkov
Reakční doba 2 / 8 / 24 hodin	2	8	24
Pohotovost	5/8,5 dnů v týdnu	5/8,5 dnů v týdnu	5/8,5 dnů v týdnu
Telefonická podpora	5/8,5 dnů v týdnu	5/8,5 dnů v týdnu	5/8,5 dnů v týdnu
Rozšířená pohotovost 7/24 servisní / telefonická	ANO	ANO	ANO
Náhradní díly	ANO/NE	ANO/NE	NE
Servisní zásah v místě instalace dle určených priorit			
Priorita 1	8 hodin	8 hodin	8 hodin
Priorita 2	NBD	NBD	NBD
Priorita 3	týden	týden	týden
Konzultace	ANO	ANO	NE
Configuration Management	ANO	ANO	ANO
Accounting Management	ANO	ANO	ANO
Performance Management (měření)	NE	NE	NE
Security Management	ANO	ANO	ANO
Preventivní údržba	1x ročně	1x ročně	1x ročně
Backup&Recovery (vzdáleným přístupem)	ANO	ANO	ANO
Vzdálený dohled	ANO	ANO	ANO
Celkem servis systémy/měsíc v CZK bez DPH	8.500,-Kč	12.500,-Kč	12.420,-Kč

Celková cena bez DPH :	33.420,-Kč
DPH 21 % ve výši :	7.018,20 Kč
Celková cena včetně DPH:	40.438,20

Příloha

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.

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 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 určená pro opravy na místě instalace.

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 Alcatel.

Accounting Management – reportování a optimalizace nákladů hlasové komunikace

Performance Management – analýza provozu.

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

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

ahnuje například: kontrola dobíjení baterií/ kontrola funkce UPS, roční kapacitní zkouška baterie, vyčtení chybových hlášení Alcatel, 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

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.

Doba pohotovosti – nasmulovaná 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.

Příloha

Příloha č. 2 Vzor formuláře „Hlášení poruchy“ (faxová a e-mail verze)

Mail : [redacted]

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

Číslo smlouvy o servisní činnosti: **číslo 65/2023**

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 zhotovitele odpovídající za převzetí hlášení:

Jméno: tel: e-mail:

Příloha 3

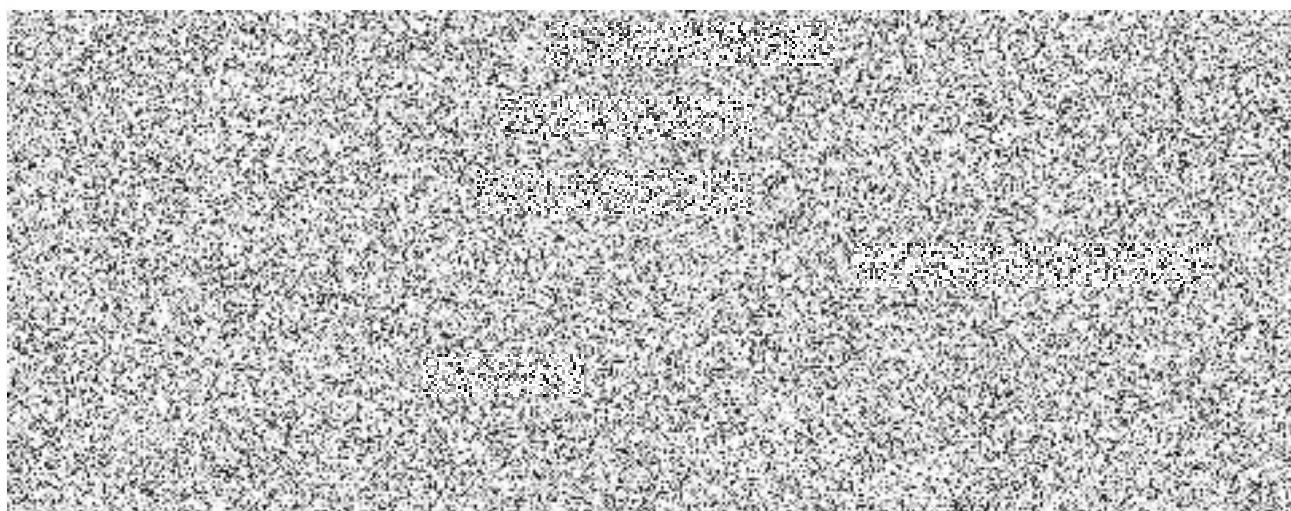
Seznam pověřených osob

ČR- Hasičský záchranný sbor Moravskoslezského kraje (objednatel):

Seznam kontaktních osob pro jednání s DIGITAL TELECOMMUNICATIONS, spol. s r.o.

kontakt	Telefon do kanceláře	Mobilní telefon	e-mail
celý kraj			
Bruntál			
Opava			
Nový Jičín			
Frýdek-Místek			
Karviná			

DIGITAL TELECOMMUNICATIONS, spol. s r.o. (zhotovitel):



Ceník prací, služeb a dopravného za servisní činnost technického úseku firmy

Ceník prací a služeb (výkonů) servisních techniků:

<u>Kategorie práce</u>	<u>Kód práce</u>	<u>Hodinová sazba v Kč</u>		<u>DPH (%)</u>
		<u>v pracovní dny</u>	<u>ve dnech prac. volna a klidu</u>	
Instalace a opravy telekomunikačních systémů, telekomunikačních a datových vedení	A	570,-bez DPH 689,70 včetně DPH	1.140,-bez DPH 1.379,40 včetně DPH	21
Instalace a opravy tarifikačních programů, modemů, internetových přípojek, bezdrátových spojů, základní progr., progr. změny, tech.šetření, dokumentace,školení	B1	890,-bez DPH 1.076,90 včetně DPH	1.780,-bez DPH 2.153,80 včetně DPH	21
Instalace a opravy tarifikačních programů, modemů, základní progr., progr. změny, tech.šetření, dokumentace,školení – telefonní ústředny Hicom 300/ 4000 Alcatel 4400	B2	890,-bez DPH 1.076,90 včetně DPH	1.780,-bez DPH 2.153,80 včetně DPH	21
Prostoje na straně zákazníka	C	280,-bez DPH 338,80 včetně DPH	560,-bez DPH 677,60 včetně DPH	21
Záruční opravy	D	0	0	0
příprava a navázání spojení (paušální sazba účtovaná vždy za uskutečněný jeden vstup do TÚ)		250,-bez DPH 302,50 včetně DPH	500,-bez DPH 605,-Kč včetně DPH	21
změna jednoho údaje v programu		50,-bez DPH 60,50 včetně DPH	60,-bez DPH 72,60 včetně DPH	21

Při vykazování doby (počtu hodin) výkonu techniků se započítává první celá jedna hodina, dále pak každých započatých 30 min (půlhodina).

Ceník dopravného servisními vozidly:

<u>Kategorie dopravného</u>	<u>Specifikace kategorie</u> (vzdálenost budovy DTO od místa zásahu dle požadavku zákazníka)	<u>Sazba v Kč</u> <u>(bez DPH)</u>
A	do 10 km	350,-bez DPH /423,50 včetně DPH paušální sazba za jeden výjezd bez ohledu na počet ujetých km, v této ceně jsou zahrnuty časové ztráty technika
B	od 10 do 50 km	15,-bez DPH/18,15 včetně DPH za každý jeden ujetý km, v této ceně jsou zahrnuty časové ztráty technika
C	nad 50 km	12,-bez DPH/14,52 včetně DPH za každý jeden ujetý km v této ceně jsou zahrnuty časové ztráty technika

V těchto sazbách jsou již zahrnuty náhrady za ztrátový čas techniků strávený na cestě k zákazníkovi.

Všechny ceny a sazby jsou uvedeny bez DPH a s DPH!