

**SERVISNÍ SMLOUVA**

uzavřená v souladu se zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů

mezi

**Kraj Vysočina**

IČO: 708 90 749

ID datové schránky: ksab3eu

se sídlem Jihlava, Žižkova 57, PSČ 587 33

zastoupený: Mgr. Vítězslav Schrek, hejtman kraje

K podpisu smlouvy pověřen: RNDr. Jan Břížďala, radní pro oblast školství, mládež a sport, informatiku a komunikační technologie (oprávněný jednat ve věcech smluvních)

(dále jen „objednatel“)

a

**Nej.cz s.r.o.,**

se sídlem Kaplanova 2252/8, Chodov, 148 00 Praha 4

IČO: 03213595

DIČ: CZ03213595

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 228799

číslo účtu: 8919062/0800

(dále jen „poskytovatel“)

**Čl. I  
Účel smlouvy**

- 1) Účelem této servisní smlouvy (dále jen „Smlouva“) je určení a definice závazku smluvních stran ve smyslu poskytování servisních činností poskytovatelem pro potřeby objednatele, a to zejména časové a věcné vymezení způsobu provádění servisních činností poskytovatelem, stanovení předmětu a rozsahu servisních činností, určení ceny těchto činností a způsobu její úhrady objednatelem a vymezení dalších náležitostí souvisejících s právy a povinnostmi smluvních stran plynoucích z této smlouvy. Smluvní strany uzavírají tuto smlouvu jako výsledek zadávacího řízení veřejné zakázky „ROWANet III. – části 1 až 4“ (dále jen „zadávací řízení“).
- 2) Smluvní strany souhlasí s touto smlouvou s vědomím, že její plnění má za cíl zajistit optimální chod informačního systému, a to za předpokladu aktivní a cílevědomé součinnosti obou smluvních stran v intencích pravidel této smlouvy, i vlastní snahy každé ze smluvních stran samostatně minimalizovat případné poruchy, závady a chyby servisovaného zařízení.
- 3) Vymezení informačního systému pro účely této Smlouvy je uvedeno v Příloze č. 1 této Smlouvy.

## Čl. II Definice pojmů

- 1) Informační systém je soubor technického vybavení (routery, komunikační infrastruktura, uživatelská pracoviště a jiné) a programového vybavení (operační systémy, databázové a aplikační programové vybavení a jiné), jejichž zabezpečení servisu je předmětem smlouvy. Vymezení informačního systému pro účely této Smlouvy je uvedeno v Příloze č. 1 této Smlouvy.
- 2) Podporované programové vybavení (dále též „SW“) je soubor programů, jejichž funkčnost podporuje servisní pracoviště poskytovatele podle pravidel a zásad určených servisní smlouvou.
- 3) Podporované technické vybavení (dále též „HW“) je soubor zařízení, jejichž funkčnost podporuje servisní pracoviště poskytovatele podle pravidel a zásad určených servisní smlouvou.
- 4) Aktualizace programového vybavení (Update Service, Maintenance) představuje předávání nových verzí SW modulů programového vybavení s vylepšenými funkcemi tak, jak je výrobce programového vybavení dává k dispozici. Aktualizace programového vybavení zajišťují jeho kompatibilitu s ostatními SW a HW komponenty informačního systému v souvislosti s jejich vývojem.
- 5) Servisní podpora je služba, která zahrnuje postupně jeden nebo více způsobů podpory. Vymezení servisní podpory pro účely této Smlouvy je uvedeno v Příloze č. 2 této Smlouvy.
- 6) Místo instalace je pracoviště, kde je instalováno podporované programové nebo technické vybavení nebo jeho část.
- 7) Servisní pracoviště poskytovatele provádí všechny servisní úkony směřující k rychlému odstranění zjištěných potíží a k zajištění provozuschopnosti podporovaného programového nebo technického vybavení v rozsahu a způsobem určeném ustanoveními smlouvy.
- 8) Nahlášení požadavku na servisní podporu je úkon, kterým kontaktní pracovník objednatele sdělí servisnímu pracovišti poskytovatele, že nastaly provozní potíže podporovaného vybavení, které není možné vyřešit silami objednatele, a kterým proto žádá servisní pracoviště poskytovatele o poskytnutí servisní podpory. Vymezení mechanismů servisní podpory a kontaktní údaje jsou uvedeny v Příloze č. 3 Smlouvy.
- 9) Odezva je první reakce servisního pracoviště poskytovatele na požadavek objednatele na poskytnutí servisní podpory, která směřuje ke zjištění příčin oznámených provozních potíží.
- 10) Zprovoznění technického vybavení je uvedení technického vybavení do stavu, ve kterém vykazuje provozní vlastnosti specifikované výrobcem.
- 11) Servisní zásah je označení činností, které směřují k odstranění oznámených provozních potíží podporovaného programového vybavení nebo ke zprovoznění podporovaného technického vybavení a vykonává je pracovník servisního pracoviště poskytovatele buď vzdáleně (vzdáleným přístupem nebo interaktivně po telefonu) nebo osobně (v místě instalace).

### **Čl. III**

#### **Určení typu servisní podpory a servisního období**

- 1) Poskytovatel se zavazuje poskytovat objednateli typ servisní podpory na vybavení specifikované v příloze č. 1, a to v rozsahu uvedeném v příloze č. 2.
- 2) Objednatel souhlasí s tím, že poskytovatel může poskytováním servisních služeb nebo jejich částí pověřit třetí osobu. Tímto se poskytovatel nezavazuje jakýchkoli práv, povinností nebo závazků vyplývajících z této smlouvy.
- 3) Délka servisního období se stanovuje na dobu neurčitou od předání a převzetí věci dle kupní smlouvy uzavřené v zadávacím řízení na veřejnou zakázku „ROWANet III.“.

### **Čl. IV.**

#### **Cena**

- 1) Smluvní strany se dohodly, že cena za roční servis je stanovena jako pevná a nejvýše přípustná (dále jen „cena“) a činí:

<b>Část veřejné zakázky</b>	<b>cena bez DPH</b>	<b>DPH 21 %</b>	<b>cena vč. DPH</b>
Část 1: Pelhřimov - Humpolec	51 000,00 Kč	10 710,00 Kč	61 710,00 Kč
Část 2: Jaroměřice nad Rokytnou - Třebíč	40 000,00 Kč	8 400,00 Kč	48 400,00 Kč
Část 3: Jihlava (nemocnice) - Šachotín	45 000,00 Kč	9 450,00 Kč	54 450,00 Kč
Část 4: Šachotín – Havlíčkův Brod	40 000,00 Kč	8 400,00 Kč	48 400,00 Kč

- 2) Cena neobsahuje ceny za servisní činnosti, které jsou v průběhu servisního období objednány podle aktuálních potřeb objednatele a nejsou obsaženy v této smlouvě. Neobsahuje též ceny náhradních dílů použitých pro zprovoznění podporovaných technických zařízení (HW), která jsou mimo poskytovanou záruku.
- 3) Smluvní strany se dohodly, že cenu uhradí objednatel na základě faktur vystavených vždy jednou za tři měsíce ve výši ¼ ceny za jeden rok, k poslednímu dni tříměsíčního období.
- 4) Splatnost faktury – daňového dokladu je dohodou smluvních stran stanovena na 30 dnů ode dne jejího prokazatelného doručení objednateli. Zaplacením se pro účely této smlouvy rozumí odepsání příslušné částky z účtu objednatele ve prospěch účtu poskytovatele. Faktura musí obsahovat veškeré náležitosti daňového dokladu podle zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů, a zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů. Objednatel má právo vrátit fakturu před lhůtou splatnosti, pokud neobsahuje požadované náležitosti nebo obsahuje nesprávné cenové údaje. Oprávněným vrácením faktury přestává běžet původní lhůta splatnosti, opravená nebo přepracovaná faktura bude opatřena novou lhůtou splatnosti.
- 5) Smluvní strany se dohodly, že v případě změny zákonných sazeb DPH, nebudou uzavírat písemný dodatek k této smlouvě o změně výše ceny a DPH bude účtována podle předpisů platných v době uskutečnění zdanitelného plnění.

- 6) Úhrada za plnění z této smlouvy bude realizována bezhotovostním převodem na účet poskytovatele, který je správcem daně (finančním úřadem) zveřejněn způsobem umožňujícím dálkový přístup ve smyslu ustanovení § 98 zákona č. 235/2004 Sb. o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o DPH“).
- 7) Pokud se po dobu účinnosti této smlouvy poskytovatel stane nespolehlivým plátcem ve smyslu ustanovení § 106a zákona o DPH, smluvní strany se dohodly, že objednatel uhradí DPH za zdanitelné plnění přímo příslušnému správci daně. Objednatelem takto provedená úhrada je považována za uhrazení příslušné části smluvní ceny rovnající se výši DPH fakturované poskytovatelem.

## **Čl. V. Součinnost smluvních stran**

- 1) Objednatel se zavazuje seznámit pracovníky poskytovatele prokazatelným způsobem s příslušnými vnitřními normami a směrnicemi objednatele, jejichž znalost a dodržování poskytovatelem považuje objednatel za nezbytné pro plnění této smlouvy, a učinit taková opatření, aby při poskytování servisní podpory byla minimalizována možnost neúmyslného porušení ustanovení těchto vnitřních norem a směrnic objednatele ze strany pracovníků poskytovatele.
- 2) Poskytovatel se zavazuje, že pracovníci poskytovatele budou při plnění závazků, které vyplývají z této smlouvy, dodržovat příslušné vnitřní normy a směrnice objednatele, s nimiž objednatel pracovníky poskytovatele prokazatelně seznámil.
- 3) Objednatel se zavazuje vytvářet ze své strany podmínky směřující k minimalizaci případných škod na technickém vybavení objednatele vzniklých v souvislosti s prováděním servisních zásahů, které může ovlivnit výhradně objednatel.
- 4) Poskytovatel odpovídá za škody na technickém vybavení objednatele, které prokazatelně způsobili pracovníci poskytovatele.
- 5) V čl. VI. objednatel stanoví jako kontaktní osoby odpovědné pracovníky objednatele. Tyto kontaktní osoby budou oprávněny zastupovat objednatele u poskytovatele při plnění ustanovení této smlouvy. Objednatel se zavazuje v případě změn kontaktních údajů oznámit tyto změny neprodleně v písemné podobě poskytovateli.
- 6) Smluvní strany se zavazují, že kontaktní osoby si budou při plnění ustanovení této smlouvy poskytovat vzájemnou co nejúčinnější součinnost po celou dobu od nahlášení požadavku na servisní podporu až do uzavření servisního případu a že budou dodržovat postupy specifikované touto smlouvou.
- 7) Objednatel zajistí, aby ze strany objednatele nebyly poskytovateli činěny překážky pro poskytování servisní podpory. K tomu objednatel zejména:
  - bude poskytovat pracovníkům servisního pracoviště poskytovatele podle jejich pokynů po celou dobu řešení servisního případu od nahlášení požadavku na servisní podporu až do uzavření servisního případu všechny požadované informace (i datové soubory, kopie obrazovek a výstupy příkazů apod.) a výsledky doporučených úkonů potřebné k diagnostice příčin a řešení oznámených provozních potíží podporovaného vybavení,
  - umožní pracovníkům servisního pracoviště poskytovatele vstup na příslušné místo provedení servisního zásahu a dle místních podmínek jim umožní i vjezd do objektu a parkování vozidla po celou dobu trvání servisního zásahu,
  - zajistí po celou dobu trvání servisního zásahu dosažitelnost (případně fyzickou přítomnost) příslušných kontaktních osob objednatele a případně i dalších

potřebných odborných pracovníků v místě instalace podporovaného vybavení a jejich co nejúčinnější součinnost.

- 8) Poskytovatel se zavazuje k provádění řádné provozní údržby podporovaného technického vybavení dle specifikace v příloze č. 1 této smlouvy včas v termínech a v rozsahu předepsaných výrobcí tohoto vybavení.
- 9) Poskytovatel může poskytnout objednateli odbornou pomoc nebo asistenci i při řešení jiných úkolů než bylo možné smlouvou specifikovat (např. odbornou pomoc při zajištění správné funkčnosti jiného vybavení objednatele než dle specifikace v příloze č. 1 této smlouvy). Přesné podmínky a postupy odborné pomoci nebo asistence budou dohodnuty mezi objednatelem a poskytovatelem pro každý takový případ zvlášť podle rozsahu požadavku objednatele a aktuálních možností poskytovatele.
- 10) Poskytovatel poskytne objednateli odbornou pomoc formou revize technického stavu podporovaných zařízení, kdykoli o takovou revizi objednatel požádá. Objednatel v takovém případě poskytne zhotoviteli součinnost nezbytnou pro efektivní provedení revize. Výsledkem revize mohou být doporučení poskytovatele na úpravy technických zařízení, přechod na vyšší výkonnější verze zařízení případně návrh na náhradu stávajícího zařízení zařízením jiným.

#### **ČI. VI. Kontaktní údaje**

Kontaktními osobami objednatele jsou následující osoby:

- a) odpovědný pracovník: Ing. Petr Pavlinec, [pavlinec.p@kr-vysocina.cz](mailto:pavlinec.p@kr-vysocina.cz), 724650102
- b) odpovědný pracovník: Ing. Martin Procházka, [prochazka.m@kr-vysocina.cz](mailto:prochazka.m@kr-vysocina.cz), 604223078
- c) odpovědný pracovník: Radek Brychta, [brychta.r@kr-vysocina.cz](mailto:brychta.r@kr-vysocina.cz), 724650219

#### **ČI. VII. Náhradní díly**

- 1) Náhradní díly, které jsou poskytovatelem použity při zprovoznění podporovaného technického vybavení (zařízení), které je v platné záruční době, se stávají součástí zařízení a platí pro ně původní záruční doba zařízení. Takto použité náhradní díly se stávají majetkem objednatele a vadné díly se stávají majetkem poskytovatele. Jestliže objednatel vadný díl předá při opravě poskytovateli, cena náhradního dílu se nefakturuje. Jestliže objednatel z jakýchkoli důvodů vadný díl nepředá při opravě poskytovateli, uhradí objednatel poskytovateli cenu náhradního dílu použitého místo vadného dílu nebo cenu celého náhradního zařízení podle aktuálně platného ceníku poskytovatele. Po úhradě této ceny se stává vadný díl nebo celé vadné zařízení majetkem objednatele.
- 2) Náhradní díly, které jsou poskytovatelem použity při zprovoznění podporovaného technického vybavení (zařízení), které není v platné záruční době, mají záruční dobu 24 měsíců od ukončení opravy. Objednatel uhradí poskytovateli cenu náhradního dílu použitého místo vadného dílu podle aktuálně platného ceníku poskytovatele. Po úhradě této ceny se stává náhradní díl majetkem objednatele. Vadné díly zůstávají majetkem objednatele.
- 3) Spotřební materiál není předmětem servisní podpory.

## **Čl. VIII. Poskytování informací třetím osobám**

Vzhledem k veřejnoprávnímu charakteru objednatele poskytovatel výslovně prohlašuje, že je s touto skutečností obeznámen a souhlasí se zveřejněním smlouvy v registru smluv, a dále v rozsahu a za podmínek vyplývajících z příslušných právních předpisů, zejména zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, a zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek. Smluvní strany se zavazují, že obchodní a technické informace, které jim byly svěřeny druhou stranou, nezpřístupní třetím osobám bez písemného souhlasu druhé strany a nepoužijí tyto informace k jiným účelům, než je k plnění podmínek této smlouvy.

## **IX. Poddodavatelé**

- 1) Poskytovatel je oprávněn pověřit plněním svých povinností ze smlouvy třetí osobu (dále jen „poddodavatel“). Poskytovatel odpovídá za plnění poddodavatele tak, jako by plnil sám.
- 2) Poskytovatel prohlašuje a zavazuje se, že jako ručitel uspokojí za jakéhokoliv poddodavatele jeho povinnost nahradit újmu způsobenou poddodavatelem objednateli při plnění nebo v souvislosti s plněním povinností ze smlouvy, jestliže poddodavatel povinnost k náhradě újmy nesplní. Objednatel poskytovatele jako ručitele dle předchozí věty přijímá.
- 3) Poskytovatel se zavazuje, že poddodavatelé, kterými prokazoval splnění kvalifikace v řízení veřejné zakázky uvedené v příloze č. 4 smlouvy, se budou podílet na plnění povinností poskytovatele v rozsahu dle nabídky poskytovatele podané do řízení veřejné zakázky.
- 4) Poskytovatel je oprávněn změnit poddodavatele uvedeného v příloze 4 smlouvy pouze s předchozím písemným souhlasem objednatele. Objednatel vydá písemný souhlas se změnou do 10 dnů od doručení žádosti. Objednatel souhlas se změnou nevydá, pokud:
  - a) prostřednictvím původního poddodavatele poskytovatel v řízení veřejné zakázky prokazoval kvalifikaci a nový poddodavatel nebude mít stejnou či vyšší kvalifikaci jako původní nahrazovaný poddodavatel nebo
  - b) po objednateli nelze spravedlivě požadovat, aby s takovou změnou souhlasil.

## **Čl. X. Sankční ujednání**

- 1) V případě nedodržení doby odezvy nebo jiných dohodnutých termínů poskytovatelem k jednotlivému případu se smluvní strany dohodly na smluvní pokutě ve výši 1 000,- Kč za každou i započatou hodinu prodlení s tím, že nejvyšší částka takovéto smluvní pokuty nepřesáhne částku odpovídající smluvní pokutě za pět dní. Tuto smluvní pokutu zaplatí poskytovatel objednateli.
- 2) V případě, že objednatel neumožní pracovníkům servisního pracoviště poskytovatele zahájit servisní zásah v předem dohodnutém termínu, zaniká právo objednatele na smluvní pokutu podle čl. X. odst. 1 této smlouvy. Objednatel uhradí poskytovateli prokazatelné náklady, které poskytovateli v souvislosti s tím vznikly.
- 3) V případě, že objednatel je v prodlení s úhradou faktury, je povinen uhradit poskytovateli úrok z prodlení ve výši 0,03 % z ceny dlužné částky za každý den prodlení. Tento úrok z prodlení zaplatí objednatel poskytovateli.

- 4) V případě, že objednatel je v prodlení s úhradou faktury, poskytovatel na tuto skutečnost upozorní písemným sdělením kontaktní osoby objednatele a současně kontaktní osobu zastupující smluvní stranu objednatele.
- 5) Poskytovatel je po dobu prodlení objednatele s uhrazením faktury oprávněn pozastavit plnění podle této smlouvy (není povinen poskytovat objednateli služby podle ustanovení této smlouvy). Poskytovatel sdělí písemně kontaktním osobám uvedeným v čl. VI. této smlouvy termín, ke kterému pozastavuje plnění podle této smlouvy a následně po uhrazení dlužné částky objednatelem sdělí termín převzetí úhrady, ke kterému končí pozastavení plnění dle této smlouvy. Poskytovatel není a nemůže být po dobu pozastavení plnění v prodlení.
- 6) Smluvní pokuty a úrok z prodlení jsou splatné do 30 dnů od doručení jejich vyžádání oprávněnou smluvní stranou straně povinné. Platby budou provedeny bezhotovostním bankovním převodem na účet oprávněné smluvní strany.

### **Čl. XI. Ukončení smlouvy**

- 1) Platnost smlouvy lze ukončit písemnou dohodou podepsanou oprávněnými zástupci obou smluvních stran
- 2) Kterákoliv ze smluvních stran může od této smlouvy odstoupit z důvodu podstatného porušení povinností vyplývajících z této smlouvy. Za podstatné porušení podmínek smlouvy smluvní strany považují:
  - neposkytnutí servisní podpory poskytovatelem po řádném nahlášení požadavku objednatelem,
  - nedodržení doby odezvy nebo jiných dohodnutých termínů poskytovatelem o více jak 5 dnů,
  - bezdůvodné přerušení prací na servisním případě poskytovatelem,
  - opakované nesplnění závazku objednatele poskytnout poskytovateli součinnost při plnění ustanovení této smlouvy i přes písemné upozornění doručené objednateli,
  - opakované neuhrazení fakturované částky objednatelem do 30 dnů ode dne splatnosti příslušného řádně doručeného daňového dokladu.
- 3) Smluvní strana je oprávněna od smlouvy odstoupit ve lhůtě 30 kalendářních dnů ode dne, kdy se o podstatném porušení povinností dozvěděla, nejpozději však do 6 měsíců ode dne kdy k podstatnému porušení povinností došlo. Odstoupení nabývá účinnosti dnem prokazatelného doručení jeho písemného vyhotovení druhé smluvní straně.
- 4) Kterákoliv ze smluvních stran je oprávněna smlouvu vypovědět, a to i bez udání důvodu. Výpovědní lhůta činí 30 kalendářních dnů a začíná běžet první den následující po dni, kdy bylo písemné vyhotovení výpovědi prokazatelně doručeno druhé smluvní straně.

### **Čl. XII. Závěrečná ustanovení**

- 1) Tato smlouva může být měněna jen formou písemných, vzestupně číslovaných dodatků podepsaných oprávněnými zástupci obou smluvních stran.

- 2) Výběr poskytovatele byl proveden v souladu s Pravidly Rady kraje Vysočina pro zadávání veřejných zakázek.
- 3) Vztahy smluvních stran výslovně touto smlouvou neupravené se řídí obecně závaznými právními předpisy, zejména ustanoveními obchodního zákoníku.
- 4) Nedílnou součástí této Smlouvy jsou Příloha č. 1, 2 a 3, 4.
- 5) Tato smlouva byla sepsána ve dvou vyhotoveních, z nichž každé má povahu originálu. Pro každou smluvní stranu je určeno jedno vyhotovení této smlouvy.
- 6) Poskytovatel výslovně souhlasí se zveřejněním celého textu této smlouvy včetně podpisů v informačním systému veřejné správy - Registru smluv. Vzhledem k veřejnoprávnímu charakteru Objednatele Poskytovatel výslovně prohlašuje, že je s touto skutečností obeznámen a souhlasí se zveřejněním této smlouvy v rozsahu a za podmínek vyplývajících z příslušných právních předpisů, zejména zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, a zákonem č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek.
- 7) Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu Smluvními stranami a účinnosti dnem uveřejnění Smlouvy v informačním systému veřejné správy - Registru smluv.
- 8) Smluvní strany prohlašují, že si smlouvu přečetly, že tato byla sepsána na základě jejich pravé a svobodné vůle, nikoli v tísní a za nápadně nevýhodných podmínek, a na důkaz toho připojují své podpisy.

**Za poskytovatele :**

V Praze

Ing. Jaroslav Hanyk  
Digitally signed by Ing. Jaroslav Hanyk  
Date: 2023.07.24 11:56:21 +02'00'

.....  
*elektronický podpis*

**Za objednatele :**

V Jihlavě

RNDr. Jan Břížďala  
Digitálně podepsal RNDr. Jan Břížďala  
Datum: 2023.07.28 09:22:53 +02'00'

.....  
*elektronický podpis*

- Příloha č. 1: specifikace informačního systému  
Příloha č. 2: vymezení servisní podpory  
Příloha č. 3: vymezení mechanismů servisní podpory a kontaktní údaje (z nabídky poskytovatele)  
Příloha č. 4: seznam poddodavatelů (z nabídky poskytovatele)



**Příloha č. 1**  
**Specifikace informačního systému**

*Informačním systémem se rozumí trasa optických kabelů (sít) dle kupní smlouvy uzavřené v zadávacím řízení „ROWANet III. – části 1 až 4“.*

## Příloha č. 2 Vymezení servisní podpory

Služba není použitelná ve svých základních funkcích nebo se vyskytuje funkční závada znemožňující používání služby. Tento stav přímo ohrožuje běžný provoz, případně může způsobit větší finanční nebo jiné škody, např. přerušení fyzické pasivní konektivity.

Garantovaná doba přijetí a akceptace hlášeného incidentu 24x7x365 (nonstop)	Garantovaná doba zahájení prací na řešení incidentu po řádném nahlášení	Garantovaná doba ukončení incidentu
15min	2hod	Do 24hod

Poskytovatel se zavazuje k výměně předmětu servisu v případě, že jeho vlastnosti se zhorší o více než 20% vůči původním vlastnostem v době převzetí věci dle kupní smlouvy (především pak zhoršení celkového překlenutelného útlumu).

### **Příloha č. 3**

#### **Vymezení mechanismů servisní podpory a kontaktní údaje**

*Specifikace komunikačních metod servisní podpory včetně detailních kontaktů*

## Příloha č. 3 servisní smlouvy

### Vymezení mechanismů servisní podpory a kontaktní údaje

#### 1. Hlášení poruch nebo závad a proces jejich odstraňování

- 1.1 Pro oznamování poruch a dalších požadavků je k dispozici nepřetržitá služba dohledového centra NOC. Kontakty na dohledové centrum jsou následující:

Adresa: [redacted]  
Telefon: [redacted]  
e-mail: [redacted]

- 1.2 Zjistí-li objednatel poruchu nebo závadu služby, ohlásí tuto skutečnost telefonicky, e-mailem nebo písemně na dohledovém centru NOC.
- 1.3 Nahlášení poruchy nebo závady je prováděno dle následující procedury:

Objednatel:

- Sdělí svoji identifikaci (jméno/kontakt/společnost/adresa)
- Sdělí číslo služby uvedené na předávacím protokolu, pokud je mu známo
- Poskytne informace týkající se poruchy nebo závady
- Odsouhlasí začátek poruchy s operátorem dohledového centra NOC

NOC:

- Sdělí svoji identifikaci
- Potvrdí převzetí poruchy od objednatele
- Odsouhlasí začátek poruchy s objednatelem
- Dohodne s objednatelem způsob a úroveň komunikace pro výměnu informací týkajících se diagnostiky problému a jeho odstranění.

- 1.4 Pokud oznamovatel poruchy nebo závady nedokáže službu během oznámení poruchy přesně specifikovat, je za začátek poruchy považován čas, kdy byla služba plně identifikována.
- 1.5 Dohledové centrum NOC se zavazuje potvrdit příjem hlášení o poruše nejpozději do 15 (patnácti) minut od jeho obdržení.

#### **Odpověď na ohlášení poruchy obsahuje tyto náležitosti:**

NOC:

- Sdělí svoji identifikaci
- Sdělí číslo poruchy
- Sdělí Začátek poruchy, který byl odsouhlasen objednatelem
- Oznámí příčinu poruchy, pokud je v daný okamžik známa
- Informuje o krocích podniknutých k opravě poruchy
- Oznámí předběžný termín obnovení Služby

- 1.6 Za obnovení služby se považuje stav, kdy je porucha odstraněna, parametry služby jsou ve shodě s původní technickou specifikací služby a objednatel je informován, že porucha byla odstraněna.
- 1.7 Čas obnovení služby je dán okamžikem, kdy je kontaktní osobě objednatele oznámeno, že porucha byla odstraněna. Pokud je kontaktní osoba objednatele nedostupná, považuje se za čas obnovení Služby okamžik, kdy byla započata snaha o kontakt.
- 1.8 Objednatel potvrdí poskytovateli, že provoz jeho zařízení je bezporuchový do třiceti (30) minut po obdržení informace o dokončení opravy. Pokud objednatel v této lhůtě nereaguje, předpokládá se, že potvrdil odstranění Poruchy a že je Služba plně obnovena.

- 1.9 Pokud operátor dohledového centra NOC a kontaktní osoba objednatele nedojdou k souladu v otázce, že porucha byla odstraněna a že jsou obnoveny původní technické parametry Služby, budou uplatněny procedury eskalace.
- 1.10 Jakmile je odsouhlaseno odstranění poruchy, bude Nájemci písemně doručena zpráva o odstranění Poruchy.

Tato zpráva bude obsahovat:

- Identifikaci operátora dohledového centra NOC
  - Identifikaci služby a poruchy
  - Začátek poruchy
  - Popis příčin a způsobu poruchy
  - Vyjádření zda se jedná o dočasnou (provizorní) či definitivní opravu poruchy
- 1.11 Pokud poskytovatel provede pouze dočasnou opravu poruchy, je povinen nejpozději do pěti (5) pracovních dnů od dokončení dočasné opravy oznámit objednateli termín provedení definitivní opravy.
- 1.12 Poskytovatel má právo účtovat objednateli náklady spojené se zjišťováním a odstraňováním poruchy v případě, že po nahlášení poruchy objednatelem objektivně zjistí, že:
- Závada není na straně poskytovatele
  - Závadu zavinil objednatel
  - Závada vůbec nenastala

## 2. Proces eskalace

- 2.1 Pokud vznikne situace, kdy technici dohledové centra NOC nebudou schopni samostatně odstranit nahlášenou poruchu, je zahájen proces eskalace, který umožňuje využít znalosti specialistů, respektive zapojit do řešení problémů vyšší složky managementu.
- 2.2 Procesní schéma eskalace sestává z 2 úrovní. Některé z podmínek pro zahájení eskalace na jednotlivých úrovních uvádí následující tabulka:

eskalace	typická podmínka pro zahájení eskalace
úroveň 1	technik dohledového centra NOC již v počátečním stadiu pozná, že nahlášenou poruchu nedokáže řešit bez dodatečných zdrojů
úroveň 2	je nutné rychlé nebo dočasné náhradní řešení umožňující odstranění poruchy

- 2.3 Technici dohledového centra NOC mají k dispozici aktualizované kontaktní informace na osoby z vyšší eskalační úrovně tak, aby v případě potřeby mohly být předány objednateli.

Základní tabulka eskalačních kontaktů

Eskalační úroveň	jméno	funkce	e-mail	telefon
stupeň 1	NOC	Vedoucí směny		
stupeň 2				

**Příloha č. 4**  
**Seznam poddodavatelů – pomoci kterých dodavatel prokázal část kvalifikačních předpokladů v zadávacím řízení**

*bez poddodavatelů*