Servisní smlouva
o provádění technického servisu komunikačního zařízení a o poskytování dalších servisních služeb č. W13570

uzavřená podle § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů,
mezi smluvními stranami:

A. Objednatel: **Fakultní nemocnice Hradec Králové**
se sídlem: Sokolská 581, 500 05 Hradec Králové – Nový Hradec Králové
IČ: 00179906 DIČ: CZ00179906
bank. spojení: Česká národní banka
č. účtu: 24639511/0710
(dále jen „Objednatel“)

B. Zhotovitel: **IXPERTA s.r.o.**
se sídlem: Lihovarská 1060/12, 190 00 Praha 9 - Libeň
IČ: 27599523 DIČ: CZ27599523
bank. spojení: UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia, a.s.,
č. účtu: 513686001/2700
reg. v OR: u Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 117991
(dále jen „Zhotovitel“)

Objednatel a Zhotovitel uzavírají tuto smlouvu v souladu se zadávací dokumentací objednatele ze dne 26. 6. 2023, a to na základě výsledku zadávacího řízení na veřejnou zakázku „Modernizace telefonní ústředny FNHK”, zadaného podle zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, v platném znění, v otevřeném řízení pod evidenčním číslem přiděleným ve Věstníku veřejných zakázek Z2023-027196, a dále v souladu s nabídkou Zhotovitele ze dne 28. 07. 2023.

1. Definice pojmů

1.1 **Předmět servisu** – komunikační systém uvedený v Příloze č. 1 této smlouvy, na němž se provádí Servisní podpora dle této smlouvy.

1.2 **Servisní podpora** – úkony Zhotovitele prováděné v rámci sjednaných servisních služeb specifikovaných v Příloze č. 2 této smlouvy.

1.3 **Závada** – odchylka funkčnosti a/nebo stavu Předmětu servisu od řádné (normální) funkčnosti a/nebo stavu.

1.4 **Odstranění závady** – obnovení řádné funkčnosti a/nebo stavu Předmětu servisu opravou nebo výměnou jeho příslušné části (dílu), popř. výměnou celého Předmětu servisu.

1.5 **Náhradní provoz** – přechodné opatření k zajištění funkčnosti Předmětu servisu, např. zapůjčením náhradního zařízení nebo jeho části ze strany Zhotovitele v případech, kdy bezprostřední úplné odstranění závady není technicky či provozně možné a/nebo účelné.

1.6 **Reakční lhůta** (Response Time) – garantovaná lhůta k zahájení provádění Servisní podpory (od jejího vyžádání).

1.7 **Lhůta k odstranění závady** (Fix Time) – garantovaná lhůta k odstranění závady nebo k zajištění náhradního provozu Předmětu servisu, popř. k poskytnutí relevantní technické informace/rady.

1.8 **Oprávněný žadatel** – zástupce (osoba) Objednatele uvedený na seznamu v Příloze č. 4 této smlouvy, který je oprávněný předkládat Zhotoviteli požadavky Objednatele na provádění Servisní podpory.

1.9 **Telefonická konzultace** – poskytování technických informací/rad jako volitelná servisní služba specifikovaná v Příloze č. 2 této smlouvy.

1.10 **Hlášení závady** – doručení písemné zprávy o závadě Předmětu servisu Zhotoviteli. Od tohoto okamžiku počíná běžet reakční lhůta a lhůta k odstranění závady.

1.11 **HW, Hardware** - označuje fyzickou hardwarovou komponentu Předmětu servisu, např.: počítač, baterie, skříně, vybavení skříní, větráky, disky atp.

1.12 **SW, Software** - označuje softwarovou komponentu Předmětu servisu jako například: operační systém, software telefonů, aplikační software, software serverů atp.

1.13 **Aktualizace**/**Update** – náhrada dosavadní minor verzí SW novou minor verzí na jinou minor verzi stejného čísla hlavní verze SW.

1.14 **Povýšení**/**Upgrade** – náhrada dosavadní hlavní verze SW novou hlavní verzí (rozumí se jiného označení).

1.15 **Dostupnost služby** – doba, ve které Zhotovitel provádí Servisní podporu v rozsahu specifikací uvedených v Příloze č. 2 této smlouvy.

1.16 **Místo instalace** – lokality, v nichž je instalován Předmět servisu specifikovaný v Příloze č. 1 této smlouvy.

2. Účel a předmět smlouvy

2.1 Účelem této smlouvy je stanovení podmínek poskytování servisní podpory na komunikačním zařízení, které bylo dodáno Zhotovitelem dle kupní vzešlé z předmětného zadávacího řízení uzavřené mezi Objednatelem a Zhotovitelem za podmínek stanovených v zadávací dokumentaci pro nadlimitní veřejnou zakázku na dodávku s názvem „Modernizace telefonní ústředny FNHK“, nabídce Zhotovitele a v této smlouvě.

2.2 Předmětem této smlouvy je

a) závazek Zhotovitele provádět Servisní podporu dle ustanovení článku 3.1 této smlouvy, a to v souladu s ustanoveními kapitoly 3 a dalšími podmínkami této smlouvy,

b) závazek Objednatele hradit Zhotoviteli za provádění Servisní podpory ceny dle kapitoly 4 této smlouvy a plnit další podmínky této smlouvy.

3. Servisní podpora

3.1 Úkony Servisní podpory v rozsahu dle Přílohy č. 2 této smlouvy vykonává Zhotovitel na Předmětu servisu specifikovaném v Příloze č. 1 této smlouvy. Místa výkonu Servisní činnosti jsou specifikována v Příloze č. 1 i v Příloze č. 2 této smlouvy. Servisní podpora dle této smlouvy zahrnuje rovněž odstraňování záručních vad zboží, které budou Objednatelem (jako kupujícím) nahlášeny Zhotoviteli (jako prodávajícímu) v průběhu záruční doby zboží vyplývající z uzavřené kupní smlouvy. Záruční vady budou Objednatelem nahlašovány a Zhotovitelem odstraňovány způsobem sjednaným v této smlouvě.

3.2 Zhotovitel přijímá požadavky na všechny typy Servisní podpory od Oprávněných žadatelů během sjednané doby Dostupnosti služby (viz článek 1.8 a 1.15 této smlouvy) uvedené v Příloze č. 2 této smlouvy na těchto svých komunikačních rozhraních (číslech/adresách):

- Telefon: +420 266 063 333
- e-mail: helpdesk@ixperta.com
- webový portál: http://www.ixperta.com

Zhotovitel je povinen zajistit ve výše uvedené době Dostupnosti služby náležitou funkčnost svých komunikačních rozhraní.

V případě plánování změny jakéhokoliv údaje o svém komunikačním rozhraní je Zhotovitel povinen na tuto změnu Objednatele upozornit v dostatečném předstihu, v případě náhle vyvolané změny pak bez zbytečného odkladu.

3.3 Požadavky Objednatele na provádění Servisní podpory jsou oprávněni předkládat Zhotoviteli pouze Oprávnění žadatelé (viz článek 1.8 této smlouvy).

Nezbytnou součástí požadavku na provedení Servisní podpory je:

- identifikační číslo Objednatele přidělené Zhotovitelem,
- jméno Oprávněného žadatele, případně kontaktní údaje na příslušnou osobu Objednatele,

- název a místo Předmětu servisu,
- stručný výstižný popis požadovaného úkonu Servisní podpory (např. závady Předmětu servisu),
- stupeň priority Servisní podpory (např. závady Předmětu servisu).

3.4 Oprávněný žadatel předkládá svůj požadavek na Servisní podporu na některé z komunikačních rozhraní Zhotovitele (viz články 3.2 a 3.3 této smlouvy).

Při předkládání požadavku na Servisní podporu prostřednictvím e-mailu je Oprávněný žadatel povinen přiložit řádně vyplněný formulář „Hlášení závady“, jehož vzor tvoří Přílohu č. 3 této smlouvy. Při předkládání požadavku prostřednictvím telefonu je Oprávněný žadatel povinen dodatečně bez zbytečného odkladu požadavek na Servisní podporu potvrdit zasláním řádně vyplněného formuláře „Hlášení závady“ e-mailem. Při použití webového portálu Zhotovitele (je-li tato alternativa sjednána) postupuje Oprávněný žadatel dle příslušných procesních pravidel tohoto webového portálu.

3.5 Úkony Servisní podpory, jejichž provádění není na požadavku Objednatele závislé, Zhotovitel provádí dle vlastního uvážení, přičemž Objednatele o jejich provedení informuje (podle okolností buď předem nebo dodatečně, a to bez zbytečného odkladu).

3.6 Není-li při provádění Servisní podpory možné a/nebo účelné závadu Předmětu servisu bezprostředně úplně odstranit, Zhotovitel provede přiměřené přechodné opatření k zajištění Náhradního provozu na místě Předmětu servisu (viz článek 1.5 této smlouvy), např. přechodným zapůjčením náhradního zařízení. V takovém případě je pak Zhotovitel povinen provést příslušnou nápravu (např. odstranění závady Předmětu servisu) bez zbytečného odkladu v nejkratší možné lhůtě, nejdéle do 30 (třiceti) dnů od zřízení Náhradního provozu.

Při zapůjčení náhradního zařízení v rámci Náhradního provozu Objednatel za toto náhradní zařízení po celou dobu jeho držení odpovídá, přičemž nebezpečí škody na tomto zařízení nebo jeho části přechází na Objednatele jeho převzetím (a to na základě písemného předávacího protokolu).

Není-li Zhotovitelem výslovně písemně uvedeno, že náhradní zařízení nahrazuje vadný Předmět servisu nebo jeho část na dobu neurčitou, vlastnické právo k tomuto náhradnímu zařízení nebo jeho části na Objednatele nepřechází.

3.7 Pracovník Zhotovitele, který provedl na Předmětu servisu úkon Servisní podpory dle Přílohy č. 2 této smlouvy, vyhotoví Protokol o servisním zásahu, jehož obsahem je
- název a místo Předmětu servisu,
- stručná výstižná charakteristika úkonu Servisní podpory (např. popis závady a jejího odstranění),
- datum a časové rozmezí provedení Servisní podpory,
- případné výhrady k provedení Servisní podpory (např. výčet nedodělků, jež je třeba učinit dodatečně),
- jméno a podpis pracovníka Zhotovitele, jenž úkon Servisní podpory provedl,
- jméno a podpis příslušného pracovníka Objednatele, resp. uživatele, jenž plnění Zhotovitele převzal.

Pracovník Zhotovitele, jenž Protokol o servisním zásahu vystavil, odpovídá i za zajištění podpisu příslušného pracovníka Objednatele, jenž plnění Zhotovitele převzal.

Vzor Protokolu o servisním zásahu je v Příloze č. 5 této smlouvy.

3.8 Při předkládání požadavku na Telefonickou konzultaci (článek 1.9 této smlouvy) je Oprávněný žadatel povinen úvodem uvést:
- identifikační číslo Objednatele přidělené Zhotovitelem,
- jméno Oprávněného žadatele, případně kontaktní údaje na příslušnou osobu Objednatele,
- stručná výstižná charakteristika problému a zadání (co se od Telefonické podpory žádá).

Pracovník Zhotovitele vykonávající Telefonickou konzultaci poskytne Oprávněnému žadateli, popř. na základě jeho pokynu jiné příslušné osobě požadovanou technickou informaci/radu bez zbytečného odkladu. Jestliže nemůže požadovanou technickou informaci/radu poskytnout v potřebném rozsahu ihned, poskytne či zajistí nejprve přiměřenou předběžnou informaci/radu; následně pak bez zbytečného odkladu v nejkratší možné lhůtě poskytne či zajistí poskytnutí

požadované technické informace/rady v potřebném rozsahu ve lhůtě uvedené v Příloze č. 2 této smlouvy u služby Telefonická konzultace.

3.9 Pro provádění Servisní podpory se stanoví limitní lhůty „Reakční lhůta“ a „Lhůta k odstranění závady“ uvedené v Příloze č. 2 této smlouvy. Tyto limitní lhůty jsou odstupňovány podle naléhavosti, resp. priority předmětné servisní služby ve vztahu k provozování Předmětu servisu, přičemž

a) **Priorita 1** – přísluší závadě (softwarovému nebo hardwarovému problému), při níž je Předmět servisu celkově nefunkční, takže jeho provozování není možné (provozní klasifikace „stav nouze“);

b) **Priorita 2** – přísluší závadě (softwarovému nebo hardwarovému problému), při níž je funkčnost Předmětu servisu sice podstatně omezena, avšak jeho omezené provozování je možné (provozní klasifikace „závada systému“);

c) **Priorita 3** – přísluší závadě (softwarovému nebo hardwarovému problému), při níž je funkčnost Předmětu servisu omezena nepodstatně, takže je možné jeho běžné provozování (provozní klasifikace „chyba systému“).

3.10 O způsobu a časové posloupnosti provedení úkonů Servisní podpory v zásadě rozhoduje Zhotovitel na základě vlastního odborného vyhodnocení příslušných relevantních ukazatelů, přičemž za toto své rozhodnutí odpovídá.

3.11 Jestliže výrobce Předmětu servisu nebo jeho části oficiálně oznámí ukončení servisní podpory určité technologie (zařízení) Předmětu servisu, je Zhotovitel oprávněn od Servisní podpory na této technologii (zařízení) Předmětu servisu upustit, tj. tuto technologii (zařízení) ze specifikace Přílohy č. 1 této smlouvy vyjmout, avšak teprve po uplynutí lhůty 1 (jednoho) roku od prokázaného seznámení Objednatele s dotyčným oznámením výrobce, přičemž se s toutéž časovou účinností v odpovídající míře upraví cena Servisní podpory daná ustanovením článku 4.1 této smlouvy.

K omezení nebo rozšíření rozsahu Servisní podpory v souvislosti s omezením nebo rozšířením rozsahu Předmětu servisu může dojít pouze dohodou smluvních stran, jež musí být písemná a musí mít formu dodatku k této smlouvě.

3.12 Zhotovitel je oprávněn svěřit provádění Servisní podpory náležitě kvalifikované třetí osobě, za její činnost však Objednateli odpovídá, jako kdyby Servisní podporu prováděl sám.

4. Cena, platební podmínky

4.1 Celková cena za provádění Servisní činnosti v rámci specifikace dle ustanovení článku 3.1 a dle dalších ustanovení této smlouvy činí:

Cena za poskytování servisní podpory pro telefonní ústřednu v Hlavním areálu činí:

Za 1. rok 118 800,00,- Kč bez DPH

Za 2. rok 118 800,00,- Kč bez DPH

Za 3. rok 146 133,00,- Kč bez DPH

Za 4. rok 146 133,00,- Kč bez DPH

Za 5. rok 146 133,00,- Kč bez DPH

Cena za poskytování servisní podpory pro telefonní ústřednu v areálu Staré nemocnice činí:

Za 1. rok 43 200,00,- Kč bez DPH

Za 2. rok 43 200,00,- Kč bez DPH

Za 3. rok 56 533,00,- Kč bez DPH

Za 4. rok 56 533,00,- Kč bez DPH

Za 5. rok 56 533,00,- Kč bez DPH

4.2 Obdobím zdanitelného plnění Servisní podpory je rok, dnem zdanitelného plnění je prvý den následujícího roku. Objednatel se zavazuje hradit Zhotoviteli cenu za provádění Servisní podpory dle článku 4.1 této smlouvy vždy po uplynutí období zdanitelného plnění, a to na základě daňového dokladu, který Zhotovitel vystaví vždy ke dni zdanitelného plnění.

4.4 Ke všem cenám Zhotovitel navíc účtuje DPH podle platné právní úpravy.

4.5 Každá faktura či dobropis musí mít náležitosti daňového dokladu ve smyslu platných právních předpisů. Každá faktura musí dále obsahovat prohlášení Zhotovitele, že ke dni vystavení faktury není veden v registru nespolehlivých plátců daně z přidané hodnoty. Pokud není výslovně písemně sjednáno jinak, lhůta splatnosti faktur i dobropisů je 30 (třicet) kalendářních dnů od data jejich doručení Objednateli.

4.6 Při prodlení s placením ze strany Objednatele v jakékoliv souvislosti s touto smlouvou má Zhotovitel nárok na smluvní úrok z prodlení ve výši 0,025 % z dlužné částky za každý den prodlení.

4.7 Cena za poskytování Servisní podpory může být, po uplynutí 60 měsíců od akceptace zboží dle kupní smlouvy uzavřené na základě předmětného zadávacího řízení s názvem „Modernizace telefonní ústředny FNHK“,(viz článek 2.1 této smlouvy) upravena. Tato úprava může být provedena jednostranným písemným právním jednáním kterékoli smluvní strany, a to maximálně 1x v kalendářním roce s platností min. 12 měsíců. Přípustná změna ceny je následující: Cena za poskytování servisní podpory může činit cenu původní dle této smlouvy, navýšenou či poníženou o procentuální změnu meziročního indexu vývoje cen průmyslových výrobců pro kategorii J61 (tedy kategorii „Telekomunikační služby“ dle CZ-NACE) zveřejněnou Českým statistickým úřadem za předchozí rok.

Veškeré platby mezi smluvními stranami se uskutečňují prostřednictvím bankovního spojení uvedeného v záhlaví této smlouvy. Zhotovitel prohlašuje, že uvedené číslo jeho bankovního účtu splňuje požadavky dle § 109 zák. č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění, a jedná se o zveřejněné číslo účtu registrovaného plátce daně z přidané hodnoty.

Zhotovitel prohlašuje, že ke dni uzavření této smlouvy není veden v registru nespolehlivých plátců daně z přidané hodnoty a ani mu nejsou známy žádné skutečnosti, na základě kterých by s ním správce daně mohl zahájit řízení o prohlášení za nespolehlivého plátce daně dle § 106a zák. č. 235/2004 Sb.

Objednatel, jako příjemce zdanitelného plnění, je oprávněn, v případě, že Zhotovitel je v okamžiku uskutečnění zdanitelného plnění veden v registru nespolehlivých plátců daně z přidané hodnoty, uhradit částku odpovídající výši daně z přidané hodnoty na účet správce daně za Zhotovitele. Uhrazení částky odpovídající výši daně z přidané hodnoty na účet správce daně za Zhotovitele bude považováno v tomto rozsahu za splnění závazku Objednatele uhradit sjednanou cenu Zhotoviteli.

5. Součinnost a odpovědnost Objednatele

5.1 Objednatel je povinen zejména:

a) seznámit se s provozními a příp. i záručními podmínkami Předmětu servisu a dodržovat je;
b) zajistit přechovávání svého identifikačního čísla, přiděleného Zhotovitelem tak, aby mohlo sloužit k prokazování Oprávněných žadatelů při předkládání požadavků na Servisní podporu (viz článek 3.3 písm. a) této smlouvy) a na Telefonickou konzultaci (viz článek 3.8 této smlouvy) a přitom nemohlo být jakkoliv zneužito, zejména např. třetí osobou;
c) je-li to relevantní, zajistit přiměřené zálohování provozních dat a konfigurací Předmětu servisu a v případě potřeby je Zhotoviteli v elektronické podobě předat;
d) je-li to relevantní, zajistit přiměřené zálohování a kontrolu kontinuity tarifikačních dat;
e) Zhotovitele bezodkladně informovat o jakékoliv neobvyklé funkčnosti Předmětu servisu a/nebo o příznaku možné poruchy Předmětu servisu;

f) v případě potřeby umožnit Zhotoviteli včasný a dostatečný přístup k Předmětu servisu; pro sjednané Vzdálené servisní služby (Remote), uvedené v Příloze č. 2 této smlouvy umožnit Zhotoviteli instalaci vzdáleného přístupu k Předmětu servisu;
g) bez předchozího výslovného písemného svolení Zhotovitele neprovádět žádné technické zásahy do Předmětu servisu ani takové provádění neumožnit třetí osobě;
h) v případě zásahu do Předmětu servisu, který byl předem výslovně písemně povolen Zhotovitelem, (např. změny jeho konfigurace, přemístění apod.) Zhotovitele bezodkladně písemně informovat (Zhotovitel tím ovšem za takový zásah nepřebírá odpovědnost);
i) poskytovat Zhotoviteli na jeho žádost nezbytnou součinnost a veškeré relevantní informace, které mohou napomoci k provádění Servisní podpory, zejména k odstraňování závad Předmětu servisu;
j) poskytovat součinnost uvedenou v Příloze č. 2 této smlouvy pro sjednané servisní služby.

6. Smluvní pokuty

Dostane-li se Zhotovitel do prodlení s dodržením limitních lhůt uvedených v odst. 3.9. smlouvy a specifikovaných v příloze č. 2 smlouvy, vznikne Objednateli právo na úhradu smluvní pokuty. Tato smluvní pokuta činí:

Při prodlení s dodržením „reakční lhůty“ dle Přílohy č. 2:

a) 5.000,- Kč za každou započatou hodinu prodlení Zhotovitele s plněním Priority 1,
b) 2.000,- Kč za každou započatou hodinu prodlení Zhotovitele s plněním Priority 2,
c) 500,- Kč za každý započatý den prodlení Zhotovitele s plněním Priority 3.

Při prodlení s dodržením „lhůty k odstranění závady“ dle Přílohy č. 2:

a) 5.000,- Kč za každou započatou hodinu prodlení Zhotovitele s plněním Priority 1,
b) 2.000,- Kč za každou započatou hodinu prodlení Zhotovitele s plněním Priority 2,
c) 1.000,- Kč za každý započatý den prodlení Zhotovitele s plněním Priority 3.

Objednatel je oprávněn uplatnit vůči Zhotoviteli smluvní pokuty za každé takovéto nedodržení lhůt zvlášť.

Uhrazením smluvní pokuty není žádným způsobem dotčen nárok Objednatele na náhradu celé případně vzniklé škody, tzn. že uhrazená smluvní pokuta se na náhradu škody nezapočítává.

7. Odstoupení od smlouvy

7.1 Odstoupení od této smlouvy se řídí ustanovením § 2001 a násl. občanského zákoníku.
Zhotovitel si zejména vyhrazuje právo odstoupit od této smlouvy, jestliže Objednatel je v prodlení s úhradou sjednané ceny a tuto cenu nezaplatí ve smyslu ustanovení kapitoly 4 této smlouvy ani ve lhůtě dalších 30 (třiceti) dnů po písemné upomínce ze strany Zhotovitele.

Objednatel si zejména vyhrazuje právo odstoupit od této smlouvy, jestliže Zhotovitel je v prodlení s poskytováním servisní podpory dle této smlouvy, a to o více než 14 dnů.

Oznámení smluvní strany o jejím odstoupení od této smlouvy musí být písemné a podepsané oprávněným(-i) zástupcem(-i) odstupující smluvní strany.

Objednatel je oprávněn platnost této Smlouvy jednostranně ukončit prostřednictvím písemné výpovědi, a to i bez udání důvodu. Výpovědní doba činí 2 měsíce a počne běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení písemné výpovědi Zhotoviteli.

8. Závěrečná ustanovení

8.1 Tato smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oprávněnými zástupci obou smluvních stran; účinnosti nabývá dnem akceptace zboží dle kupní smlouvy uzavřené na základě předmětného zadávacího řízení s názvem „Modernizace telefonní ústředny FNHK“. Vady zboží budou po celou záruční dobu zboží Zhotovitelem odstraňovány jako záruční vady (tedy bezúplatně), po uplynutí záruční doby zboží budou vady zboží Zhotovitelem odstraňovány v rámci Servisní podpory (tedy za cenu sjednanou v této smlouvě).

8.2 Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou, přičemž Zhotovitel je oprávněn smlouvu vypovědět nejdříve po uplynutí doby 5 let od akceptace zboží. Výpovědní doba činí 6 měsíců a počíná běžet dnem následujícím po doručení výpovědi kupujícímu.

8.3 Tato smlouva může být měněna pouze dohodou smluvních stran formou písemných dodatků podepsaných oprávněnými zástupci obou smluvních stran.

8.4 V případě, že se některé z ustanovení této smlouvy stane neplatným nebo neúčinným, platnost a účinnost ostatních ustanovení tím není dotčena. Neplatné nebo neúčinné ustanovení bude nahrazeno jiným ustanovením platným a účinným, které co nejblíže odpovídá původnímu smyslu a účelu neplatného nebo neúčinného ustanovení.

8.5 Smluvní strany se zavazují řešit případné spory v souvislosti s touto smlouvou smírně, a to přímým jednáním na úrovni vedoucích pracovníků. Jednání se uskuteční na žádost kterékoliv ze smluvních stran do 10 (deseti) dnů poté, co byla písemná žádost o jednání doručena druhé smluvní straně.
Nepodaří-li se spor vyřešit smírnou cestou, řeší spor příslušný soud České republiky.

8.6 Tato smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech a každá smluvní strana obdrží po jednom.

8.7 Nedílnou součástí této smlouvy jsou tyto její přílohy:

1 – Technická specifikace Předmětu servisu a místa jeho instalace
2 – Technická specifikace Servisní podpory
3 – Vzor formuláře „Hlášení závady“ (faxová a e-mail verze)
4 – Seznam pověřených osob
5 – Vzor formuláře “Protokol o servisním zásahu”

Za Objednatele:	Za Zhotovitele:
V Hradci Králové dne 16. 11. 2023	V Praze dne 8. 11. 2023
_____	_____
Fakultní nemocnice Hradec Králové	IXPERTA s.r.o.

Příloha č. 1

Technická specifikace Předmětu servisu a místa jeho instalace

1. Pobočková ústředna “Hlavní areál” Sokolská třída 581, Hradec Králové

Hardware

Označení	Popis	Počet
L31904Z 165A	Systém OpenScape 4000, řízení ecoServer 1, Simplex, včetně 13 účastnických boxů	1
Q2187-X	SIUX2	9
Q2226-X200	DIUT2-E1	2
Q2227-X	SLMAV	115
Q2196-X	DIU-N2	3
Q2168-X	SLMO24	12
Q2233-X	SIUX	1
Q2327-X100	TMANI	1
Q2191-C	SLMAC	1
Q2225-X	SLMAE	2
Q2324-X500	STMI4	3

Software

Označení	Popis	Počet
AC-WIN	Pracoviště spojovatelek AC-WIN	4
ASC	Systém nahrávání ASC (40 kanálů), pro OS4000	1
ATECO	Aplikace tarifikace ATECO W32HI3/4000/M2	1
ProfiX	Aplikace správy systémů ProfiX V10	1
VMS	Systém hlasové pošty a IVR – MH Systém Vocal Box (500/16)	1

2. Pobočková ústředna “Stará nemocnice” Nezvalova ulice 265, Hradec Králové

Hardware

Označení	Popis	Počet
L31917Q1916A	Systém OpenScape 4000, řízení ecoServer 1, Simplex, včetně 2 účastnických boxů	1
Q2187-X	SIUX2	2
Q2226-X200	DIUT2-E1	1
Q2227-X	SLMAV	8
Q2196-X	DIU-N2	1
Q2168-X	SLMO24	1
Q2324-X500	STMI4	1

Software

Označení	Popis	Počet
AC-WIN	Pracoviště spojovatelek AC-WIN	1

Příloha č. 2

Technická specifikace Servisní podpory

1. Přehled a volba typů servisních služeb

1.1 Základní servisní služby (ANO/NE):

Zpracování telefonických hlášení závad a požadavků	ANO
Webový portál pro hlášení závad a požadavků	ANO
Dispečink	ANO
Servisní podpora 1. úrovně	ANO
Servisní podpora 2. úrovně	ANO
Servisní podpora 3. úrovně	NE
Preventivní údržba na místě	ANO
Vzdálené zálohování a obnova dat	ANO

1.2 Doplňkové servisní služby (ANO/NE)

Oprava na místě	ANO
Zálohování a obnova na místě	NE
Provádění změn na místě	NE
Vzdálené monitorování systému	ANO
Vzdálené provádění změn	NE
Dodání a výměna náhradních dílů	ANO
Sklad náhradních dílů	ANO
Sledování kvality poskytovaných služeb	NE
Telefonická konzultace	NE

2. Parametry základních a doplňkových servisních služeb

2.1 Základní servisní služby
Dostupnost služby 24x7

- Telefonická podpora
- Webový portál pro hlášení závad a požadavků
- Dispečink

Reakční lhůty (vzdáleně)
Závady priority 1:
Zahájení vzdálené servisní služby během: 2 servisních*) hodin
Závady priority 2:
Zahájení vzdálené servisní služby během: 8 servisních*) hodin
Závady priority 3:
Zahájení vzdálené servisní služby během: 24 servisních*) hodin

Vzdálené zálohování a obnova 4x
Preventivní údržba na místě 4x

2.2 Doplňkové servisní služby
Dostupnost služby 24x7

- Sklad náhradních dílů
- Dodání a výměna náhradních dílů
- Vzdálené monitorování systému

Reakční lhůty (na místě)
Závady priority 1:
Zahájení servisní služby na místě během: 2 servisních*) hodin
Závady priority 2:
Zahájení servisní služby na místě během: 8 servisních*) hodin
Závady priority 3:

Zahájení servisní služby na místě během: 24 servisních*) hodin

Lhůta k odstranění závady (vzdáleně/na místě)
Závady priority 1:
Odstranění závady vzdáleně/na místě během: 4 servisních*) hodin
Závady priority 2:
Odstranění závady vzdáleně/na místě během: 2 pracovních dní
Závady priority 3:
Odstranění závady vzdáleně/na místě během: 5 pracovních dní

Preventivní údržba na místě 4x

3. Popis prováděcích úkonů servisních služeb

3.1 Základní servisní služby

3.1.1 Zpracování telefonických hlášení a požadavků

- Příjem ohlášených závad nebo požadavků na Servisní činnost od Oprávněného žadatele pomocí definovaného typu komunikace - email, telefon, fax.
- Ověření údajů získaných od Oprávněného žadatele.
- Kontrola oprávnění k požadavku na Servisní podporu.
- Zanesení požadavku na Servisní činnost do systému řízení servisních služeb.
- Přiřazení priority k požadavku na Servisní podporu. (Prioritou 1, 2 nebo 3).
- Předání ohlášené závady na příslušnou úroveň servisní podpory (např. Servisní podpora 1. úrovně).
- Předání požadavku na Servisní podporu na příslušný servisní útvar (např. služby na místě).

3.1.2 Webový portál pro hlášení závad a požadavků

- Poskytování přístupu k webové aplikaci, která nabízí následující funkce:
- Otevření nového požadavku na Servisní činnost nebo oznámení závady, dle smluvně uzavřených podmínek podpory produktů a služeb (pouze Oprávnění žadatelé),
- Vyhledávání, prohlížení a sledování stavu servisních požadavků a závad (které se týkají Oprávněných žadatelů),
- Přidávání poznámek nebo příloh k otevřenému požadavku pro upozornění odpovědného servisního technika,
- Uzavření, nebo opětné otevření daného požadavku.
- Zaslání automatického potvrzovacího emailu uživateli po úspěšném otevření požadavku a po každé aktualizaci požadavku.
- Zaevidování požadavku na Servisní podporu do systému řízení servisních služeb pro převzetí příslušným servisním útvarem.

3.1.3 Dispečink

- Převzetí ze systému řízení servisních služeb ohlášené závady nebo požadavku na Servisní podporu.
- Posouzení a vyčíslení případných nesmluvních nákladů za produkty nebo služby, které nejsou součástí smluvně uzavřených podmínek podpory produktů/služeb a schválení dodatečných nákladů s Oprávněným žadatelem.
- Aktivní monitorování všech požadavků na Servisní podporu a nahlášených závad, které vyžadujících zásah servisní techniků na místě.
- Při potenciálním porušení dohodnutých parametrů servisních činností může dispečer:
- Přiřadit řešení závady nebo požadavku na Servisní činnost jinému servisnímu technikovi,
- Zajistit a s Oprávněným žadatelem domluvit řešení požadavku přímo na místě instalace (dle Přílohy č.1).
- Poskytování informací o zpracovaných požadavcích pro osobu zodpovědnou za úroveň poskytovaných služeb; jeli sjednána služba Sledování kvality poskytovaných služeb (Service Level Management).

3.1.4 Servisní podpora 1. úrovně

- Přijmutí ze systému řízení servisních služeb ohlášené závady nebo požadavku na Servisní podporu a jejich vyhodnocení.
- Informování Oprávněného žadatele o přijetí ohlášené závady, nebo požadavku na Servisní podporu a informování o rozsahu problému a následném postupu.
- V případech, kdy je to možné, provádění vzdálené Servisní podpory za účelem diagnostiky a od-stranění problému:
- Vzdálené připojení do místa instalace (dle Přílohy č.1),
- Provedení vzdálené diagnostiky na postiženém systému,
- Konzultace možných řešení s Oprávněným žadatelem,
- Vzdálené vyřešení závady, požadavku.
- V případech, kdy je nutný zásah na místě instalace (dle Přílohy č.1), automatické zapojení služby Dodání a výměna náhradních dílů a/nebo Oprava na místě, pokud si je Objednatel zakoupil; nebo vyžádání objednávky na tyto služby u Oprávněného žadatele, pokud si tyto služby Objednatel nezakoupil.
- Předání závady, nebo požadavku na příslušnou úroveň servisní podpory, aby byly provedeny další kroky k vyřešení požadavku nebo závady.
- Uzavření závady nebo požadavku v systému řízení servisních služeb.

3.1.5 Servisní podpora 2. úrovně

- Převzetí ohlášené závady ze systému řízení servisních služeb a jeho vyhodnocení.
- Kontaktování pracovníka Servisní podpory 1. úrovně pro bližší informace o ohlášené závadě.
- Analýza závady a její řešení:
- Provedení diagnostiky, návrhu a otestování možných řešení závady v laboratořích.
- Poskytnutí řešení závady pracovníkovi Servisní podpoře 1. úrovně.
- Eskalování na servisní podporu Zhotovitele - Servisní podpora 3. úrovně při řešení závady.

3.1.6 Servisní podpora 3. úrovně

- Převzetí ohlášené závady ze systému řízení servisních služeb a její vyhodnocení.
- Kontaktování pracovníka Servisní podpory 2. úrovně pro bližší informace o ohlášené závadě.
- Analýza závady a její řešení:
- Nastavení zkušebního prostředí v laboratořích,
- Provedení diagnostiky, návrhu a otestování možných řešení závady.
- Zajištění řešení závady dle podmínek dohodnutých ve smlouvě o servisní činnosti:
- Aktualizace plánu uvolnění software,
- Poskytnutí hot-fix nebo patche stávající verze firmware,
- Poskytnutí řešení závady pracovníkovi Servisní podpory 2. úrovně.
- Informování pracovníka Servisní podpory 2. úrovně o vývoji řešení.

3.1.7 Vzdálené zálohování a obnovení

- Vzdálené zálohování operačních systémů a/nebo uživatelských dat.
- Vzdálená obnova operačních systémů a/nebo uživatelských dat.
- Vytvoření plánu zálohování podle parametrů ve smlouvě o servisní činnosti a provádění zálohování dle plánu.
- Sledování správné funkce zálohovacího serveru.
- Vyhodnocování alarmů získaných z nástrojů pro zálohování a obnovení a zajištění odstranění závad.

3.1.8 Preventivní údržba na místě

- Naplánování návštěvy na místě instalace (dle Přílohy č.1) a potvrzení naplánovaného data s Objednatelem.
- Návštěva na místě instalace.

- Provedení preventivní údržby Předmětu servisu, která zahrnuje kontrolu napájecích jednotek, záložních baterií, funkčnosti mechanizmů redundantních prvků, kontrolu systémových záznamů (logů) a analýzu případných chybových hlášení.
- Provedení zálohy systémů a zákaznických dat, je-li sjednána služba Zálohování a obnova na místě.
- Vyplnění formuláře preventivní údržby Předmětu servisu a informování Objednatele o výsledku a upozornění na případné nedostatky.
- Předání informací o preventivní údržbě osobě zodpovědné za sledování kvality poskytovaných služeb; jeli sjednána služba Sledování kvality poskytovaných služeb.

3.2 Doplňkové servisní služby

3.2.1 Oprava na místě

- Převzetí závady ze systému řízení servisních služeb a jeho vyhodnocení.
- Návštěva na místě instalace (dle Přílohy č.1).
- Provádění aktivit na místě za účelem diagnostiky a odstranění závady:
- Provedení diagnostiky na systému v místě instalace (dle Přílohy č.1),
- Určení možných řešení na odstranění závady,
- Případné objednání požadovaných náhradních dílů a naplánování následné návštěvy k vyřešení závady,
- Vyřešení závady na místě včetně výměny hardwarových prvků nebo softwarových úprav,
- Poslání vyměněných prvků do logistiky na opravu nebo na likvidaci.
- Potvrzení úspěšného vyřešení závady pomocí testů.
- Informování Oprávněného žadatele o úspěšném vyřešení závady.
- Uzavření závady v systému řízení servisních služeb.

3.2.2 Dodání a výměna náhradních dílů

- Převzetí žádosti o náhradní díly ze systému řízení servisních služeb, ověření zákaznické konfigurace a dostupnosti požadovaného náhradního dílu.
- Zajištění expedice náhradního dílu na domluvené místo s Oprávněným žadatelem a potvrzení termínu dodání.
- Sledování úspěšné dodávky náhradního dílu v souladu se smlouvou o servisní činnosti.
- Shromáždění a expedice vadných dílů k likvidaci nebo na opravu.

3.2.3 Sklad náhradních dílů

- Správa a evidence náhradních dílů uložených ve skladu.
- Zaslání požadovaných náhradních dílů na místo Předmětu servisu.
- Předání vadných dílů k opravě nebo likvidaci.
- Zajištění doručení náhradních dílů na místo Předmětu servisu přímou dodávkou od výrobce.
- Použití vyhrazeného skladu náhradních dílů v blízkosti Předmětu servisu, je-li sjednáno s Objednatelem.

3.2.4 Zálohování a obnova na místě

- Vytváření zaváděcích médií pro obnovu HW.
- Obnovení systému a zákaznických dat na místě instalace (dle Přílohy č.1).
- Správa sady nástrojů pro zálohování a obnovení pro zabezpečení včasného dokončení obnovy systému a dat.

3.2.5 Vzdálené provádění změn

- Převzetí požadavku na Servisní podporu ze systému řízení servisních služeb.
- Posouzení požadavku na Servisní podporu.
- Kontaktování Oprávněného žadatele pro další kvalifikaci požadavku.
- Provedení požadavku podle standardních pracovních pokynů a konfigurace.
- Kontrola, že byl požadavek na Servisní činnost úspěšně realizován.
- Informování Oprávněného žadatele o úspěšném ukončení požadavku na Servisní podporu.
- Poskytnutí informací o řešených požadavcích na Servisní podporu zodpovědné osobě.
- Řízení standardních změn zajišťuje servisní služba Dispečink (Dispatching).

3.2.6 Provádění změn na místě

- Převzetí požadavku na Servisní podporu ze systému řízení servisních služeb.
- Posouzení požadavku na Servisní podporu.
- Naplánování návštěvy na místě instalace (dle Přílohy č.1) a potvrzení naplánovaného data s oprávněnou osobou.
- Návštěva na místě instalace (dle Přílohy č.1).
- Provedení požadavku na Servisní činnost podle standardních pracovních pokynů a konfigurace.
- Kontrolování, že byl servisní požadavek úspěšně realizován.
- Informování Oprávněného žadatele o úspěšném ukončení požadavku na Servisní činnost.
- Poskytnutí informace o řešených servisních požadavcích zodpovědné osobě.
- Řízení standardních změn zajišťuje servisní služba Dispečink.

3.2.7 Řízení změn

- Služba je určená pro případy převzetí odpovědnosti za provádění změn většího rozsahu a pro případy převzetí odpovědnosti za řízení procesu změn dle ITIL.
- Přijmutí žádosti o změnu (RFC) ze systému servisních služeb.
- Vyhodnocení nového požadavku na změnu (RFC) a přidělení normální nebo naléhavé priority ke změně.
- Shromažďování relevantních informací ke splnění nové změny.
- V případě potřeby projednání změny s Oprávněným žadatelem.
- Kontrola finální realizace změny.
- Ukončení změny (RFC) po její úspěšné realizaci.

3.2.8 Vzdálené monitorování systému

- Instalace a provozování vyhrazené monitorovací infrastruktury pro Objednatele, je-li tato část sjednána mezi parametry služby.
- Monitorování dostupnosti fyzické infrastruktury Předmětu servisu.
- Získání událostí z daného systému nebo sondování stavu daného systému.
- Zapisování událostí, které překračují nastavené prahové hodnoty, do databáze a odfiltrování irelevantních událostí.
- Na systému, který je vyhodnocen jako chybný, automatické vytvoření závady v systému řízení servisních služeb pro Servisní podporu 1. úrovně.
- Vytvoření zprávy o zaznamenaných událostech pro osobu zodpovědnou za úroveň poskytovaných služeb; jeli sjednána služba Sledování kvality poskytovaných služeb.

3.2.9 Sledování kvality poskytovaných služeb

- Shromažďování zpětné vazby týkající se služby; evidování provozních a technických reportů od servisních složek zodpovědných za poskytování služeb.
- Měření výkonnosti služby vůči smluvně uzavřeným podmínkám služeb.
- Distribuce a prezentace souhrnných informací a reportů.
- Organizace a pořádání interní porady s relevantními servisními složkami zodpovědnými za poskytování služeb a posuzování výkonnosti poskytovaných služeb.

- Organizace a plánování porady s Oprávněným žadatelem.
- Poskytnutí zprávy o úrovni poskytovaných služeb Oprávněnému žadateli; společná kontrola odchylky od uzavřených servisních podmínek a návrh možných protiopatření; průběžné zlepšování úrovně služeb.

3.2.10 Telefonická konzultace

- Přijmutí požadavku na konzultaci od Oprávněného žadatele pomocí definovaného typu komunikace - telefon.
- Poskytnutí telefonické konzultace Oprávněnému žadateli, nebo jiné osobě určené Oprávněným žadatelem a případné zaslání doplňujících informací definovaným typem komunikace - email.
- Poskytnutí telefonické konzultace je možné zkombinovat současně se vzdáleným sdílením pracovní plochy OS Windows, v případě, že je možné vybudovat tuto vzdálenou relaci. Pokud požadavek na konzultaci přesahuje rámec této služby, informování Oprávněného žadatele o možnostech dalšího postupu.

4. Nezbytná součinnost Objednatele při provádění servisních služeb

4.1 Základní servisní služby

Zhotovitel podle svého odborného uvážení a zkušeností doplní úkony nezbytné součinnosti Objednatele k provedení základních servisních služeb včetně návrhu opatření pro případy nedostatků v součinnosti.

4.2 Doplňkové servisní služby

Zhotovitel podle svého odborného uvážení a zkušeností doplní úkony nezbytné součinnosti Objednatele k provedení doplňkových servisních služeb včetně návrhu opatření pro případy nedostatků v součinnosti.

Příloha č. 3

Hlášení závady

Fax

Helpdesk
IXPERTA s.r.o. **Objednatel: ……**

Fax číslo: +420 266 063 030

Číslo smlouvy o servisní činnosti: W13570

Oprávněný žadatel (pracovník Objednatele odpovídající za úplnost a správnost hlášení):

Jméno : .....…….. tel: .....……..... e-mail: …….....

Datum a čas hlášení závady (odeslání vyplněného formuláře):.…….....

Navrhovaný stupeň priority: ……..…..

Místo/lokalita Předmětu servisu:

Adresa: ..…… tel/fax: .....….....

Popis závady:

Informace o počátečním projevu závady (včetně času), o již provedených opatřeních, o současném stavu Předmětu servisu, o případných předcházejících úpravách jednotlivých zařízení (upgrade SW/HW, aktivace funkcí apod.), možných vnějších vlivech (kabeláž, klimatizace, přenosová technologie), jiné relevantní příznaky (např. chybová hlášení apod.):

Pracovník Zhotovitele odpovídající za převzetí hlášení:

Jméno: .....tel: ..... e-mail: .....…

Hlášení závady

K odeslání elektronickou poštou na adresu: **helpdesk@ixperta.com**

Číslo smlouvy o servisní činnosti: W13570

Pracovník Objednatele odpovídající za správnost hlášení:

Jméno : .....…….. tel: .....……..... e-mail: ….....

Datum a čas hlášení závady: …….....

Navrhovaný stupeň priority: ……..…...

Místo Předmětu servisu:

Adresa: ..…… tel/fax: .....….....

Popis závady:

<---------- dále vyplní Zhotovitel ---------->

Pracovník Zhotovitele odpovídající za převzetí hlášení:

Jméno: .....tel: ..... e-mail: .....…

Příloha č. 4

Seznam oprávněných osob

Oprávněné osoby Zhotovitele:

[redacted]	**Technický ředitel**	[redacted]
[redacted]	**Head of Field Services**	[redacted]

Oprávněné osoby Objednatele:

[redacted]	**Vedoucí oddělení telekomunikací a poštovních služeb**	[redacted]
[redacted]	**technik telefonní ústředny**	[redacted]

Příloha č. 5

Protokol o servisním zásahu

Jméno zástupce Zhotovitele: ……

Název lokality, kde byl servisní zásah proveden: .....……..

Adresa: …….....……..

Číslo zakázky: ……..

Datum a čas zjištěná/nahlášení závady:..... Datum a čas odstranění závady:.....……

Informace o Předmětu servisu a o závadě:

Typ: .....…….....…….. Sériové číslo: ….....

Popis závady:

Popis servisního zásahu:

Jako funkční náhrada použito zařízení: typ:…….....….
sériové číslo ..…….....…

Poznámky: ……..

V ……, dne:

Za Objednatele

……
Jméno a Příjmení (tiskacím písmem)

Za Zhotovitele

……
Jméno a Příjmení (tiskacím písmem)