

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY WebC@II a služeb technické podpory a servisních prací

uzavřená v souladu s ust. § 1746 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění,
(dále jen „Smlouva“),

kteřou uzavírají níže uvedené dne měsíce a roku tyto smluvní strany:

Kadlec – elektronika, s.r.o.

Zapsána do obchodního rejstříku vedeného Krajským soudem v Brně dne 17. 2. 1998, oddíl C, vložka 29863

IČ, DIČ: 25518402, CZ 25518402
sídlo: Hviezdoslavova 55e, 627 00, Brno – Slatina
bankovní spojení: [REDACTED]
číslo účtu: [REDACTED]
ID datové schránky: 4v8etz3
tel. č.: 547 425 811
fax č.: 547 425 810
zastoupená: Kamilem Kolářkem, prokuristou
kontaktní osoba: [REDACTED]
telefon, e-mail: [REDACTED]

dále jako Poskytovatel nebo Dodavatel

a

Městská část Praha 2

IČ: 00063461
sídlo: náměstí Míru 20/600, 120 39 Praha 2
bankovní spojení: 27-2000758339/0800
ID datové schránky: y7yb44i
zastoupená: Bc. Jan Kolář, místostarosta
kontaktní osoba: Ing. Petr Štěpán, vedoucí OI
telefon / e-mail: 236 044 225 / e-mail: petr.stepan@praha2.cz

jako Uživatel

1. Základní pojmy

1.1 **WebCall:** je služba, která prostřednictvím internetových aplikací dokáže propojit vyvolávací systémy CALL 154-S, nebo CALL 250-V (vyráběné a dodávané Poskytovatelem) s internetem

Provozem této služby WebCall může Uživatel nabídnout svým klientům prostřednictvím internetu možnost zjištění aktuální situace o provozu a odbavování obsluhovaných činností, nebo možnost objednání klienta na obsluhovanou činnost v určitý den a hodinu.

K provozu služby WEBCall jsou k dispozici následující moduly:

1.2 **WEB modul** – základní modul, složený z následujících částí

Konektivita – je technická část (modul) internetové služby WebCall, která zabezpečuje technický provoz celé služby a bez které není možné službu provozovat.

Monitor – je samostatný modul internetové služby WebCall, který slouží pro zobrazení aktuálního stavu o obsluze klientů na internetu.

Objednávání – je samostatný modul internetové služby WebCall, který umožňuje objednávání klientů přes internet na konkrétní činnost, datum a čas.

Administrace – je samostatný technický modul internetové služby WebCall, který umožňuje pověřeným osobám Uživatele provádět konfiguraci této služby.

1.3 **JSON modul** – jedná se o komunikační rozhraní, které může poskytnout data dalším aplikacím k následnému zpracování.

1.4 **MOBIL modul** – jedná se o aplikaci pro dvě základní platformy tzv. „chytrých telefonů“ (Android, iOS), která umožní klientovi z takového telefonu nebo tabletu příjemný přístup ke službě WebCall.

1.5 **SMS IN modul** – jedná se o modul, který umožňuje rozesílat objednaným klientům přes technické prostředky Poskytovatele dva typy SMS zpráv na telefonní čísla, registrovaná pro ČR. Potvrzovací, která přijde neprodleně po vytvoření objednávky a Upozorňovací, která přijde v nastaveném časovém předstihu (např. 1 den) před termínem objednávky. Jedná se o automatické informační SMS jejímž obsahem je detailní shrnutí vytvořené objednávky (jméno a příjmení klienta; den, čas a agenda na kterou je klient objednaný; vygenerovaný PIN kód, kterým se klient identifikuje při odběru pořadového čísla a také časový rozsah platnosti tohoto PIN kódu). Délka SMS je omezena na 160 znaků, text SMS je bez diakritiky.

1.6 **SMS OUT modul** – jedná se o modul, který umožňuje rozesílat objednaným klientům přes technické prostředky Uživatele (Objednatele) dva typy SMS zpráv na telefonní čísla. Potvrzovací, která přijde neprodleně po vytvoření objednávky a Upozorňovací, která přijde v nastaveném časovém předstihu (např. 1 den) před termínem objednávky. Jedná se o automatické informační SMS jejímž obsahem je detailní shrnutí vytvořené objednávky (jméno a příjmení klienta; den, čas a agenda na kterou je klient objednaný; vygenerovaný PIN kód, kterým se klient identifikuje při odběru pořadového čísla a také časový rozsah platnosti tohoto PIN kódu). Předpokladem je, že si Uživatel (Objednatel) po dohodě s Poskytovatelem pořídí vlastní SMS modem s vlastní datovou SIM kartou. Poskytovatel potom zajistí přes tyto technické prostředky distribuci uvedených SMS zpráv.

1.7 **WebTicket – Aplikace „Virtuální lístek“** - v prostředí Android a iOS, která slouží občanovi k přihlášení do fronty či rezervaci na termín z prostředí mobilního telefonu. Potvrzovací a upozorňovací zprávy klient obdrží datově, prostřednictvím notifikačních zpráv přímo v aplikaci.

2. Předmět smlouvy

2.1 Účelem této Smlouvy je vymezení rozsahu a způsobu poskytování služeb WebCall Poskytovatelem Uživateli, a určení vzájemných vztahů smluvních stran.

2.2 Na základě této Smlouvy se Poskytovatel zavazuje ke zřízení a poskytování služby WebCall v rozsahu **WEB modulu, SMS IN modulu, WebTicketu – Aplikace „Virtuální lístek“ (dále „služba“ nebo „služba Webcall“)**). Uživatel se zavazuje k zaplacení ceny za zřízení a provoz této služby WebCall sjednané podle bodu 3. této Smlouvy.

2.3 Předmětem této smlouvy je rovněž realizace pozáručního servisu na zařízení specifikované v Příloze č. 2 této Smlouvy.

2.4 Na základě této Smlouvy se Poskytovatel rovněž zavazuje k poskytování služby Hot Line a profylaktické kontroly (dále jen služba Hot Line a kontrola), blíže specifikované v Příloze č. 2 této Smlouvy.

3. Cena služby

3.1 Účastníci dohodli pevnou cenu za službu **(bez DPH) ve výši 34 800 Kč**, slovy: **(třicet čtyři tisíc osm set korun českých)** za období jednoho kalendářního roku. K ceně bude připočítáno DPH v zákonné výši platné v době vystavení faktury.

3.2 Účastníci dohodli, že cena služby bude placena na základě faktur vystavených Poskytovatelem takto:

a) **34.800,- Kč**

(WEB modul roční poplatek 8 400,-Kč

SMS IN modul roční poplatek 8 400,-Kč

Aplikace Virtuální lístek roční poplatek 18 000,-Kč)

tato částka vypořádá platbu paušálních poplatků za provoz služby vždy na rok dopředu, faktura bude vystavená Poskytovatelem nejpozději do 15. ledna příslušného roku.

3.3 Účastníci dohodli cenu za službu Hot Line a profylaktickou kontrolu zařízení v rozsahu specifikovaném v příloze č. 2 a dle ceníku uvedeném v příloze č. 1 bez DPH takto:

a) **64.000,- Kč** tato částka vypořádá platbu paušálních poplatků vždy na rok dopředu, faktura bude vystavená Poskytovatelem nejpozději do 15. ledna příslušného roku.

3.4 K uvedeným cenám bude připočteno DPH v zákonné výši platné v době vystavení faktury. Ceny dle odst. 3.1 a 3.3 tohoto článku smlouvy jsou konečné a nepřekročitelné.

- 3.5 Účastníci dále dohodli, že Poskytovatel je oprávněn jednostranně vždy k 1.1. každého kalendářního roku zvýšit cenu za službu uvedenou v odst. 3.1. tohoto článku o míru inflace vyjádřenou přírůstkem průměrného ročního indexu spotřebitelských cen vyhlášenou Českým statistickým úřadem nebo jeho nástupnickou organizací, a to v % výši vyhlášené inflace za předchozí kalendářní rok. Zvýšení ceny za službu oznámí Poskytovatel Uživateli spolu se zaslanou fakturou na daný kalendářní rok, ve kterém bude cena o příslušnou inflaci navýšena. Jako základ pro zvyšování ceny za službu se bere výše ceny za službu, která byla Uživateli fakturována v předchozím kalendářním roce.

4. Místo provozování služby

Místo provozování služby bylo dohodnuto:

Úřad městské části Praha 2, nám. Míru 600/200, 120 39 Praha 2

5. Pozáruční servis

- 5.1 Poskytovatel bude vykonávat pozáruční servis na zařízení provozovaném Uživatelem na základě písemných požadavků pověřeného zástupce Uživatele (objednávek).
- 5.2 Reakční doby (SLA) na zaslaný požadavek jsou uvedeny v příloze č. 1 této Smlouvy a jsou závazné.
- 5.3 Způsob nahlášení závady je uveden v bodě 6. této smlouvy.
- 5.4 Pověřený zástupce Uživatele si u dodavatele může vyžádat předběžný odhad nákladů za provedení pozáručního servisu.
- 5.5 Ceník pozáručního servisu je uveden v Příloze č. 1 této smlouvy.

6. Organizace servisních zásahů

- 6.1 Vstup do objektů Uživatele, provádění oprav a servisní činnosti mohou oprávnění pracovníci Poskytovatele pouze v doprovodu odpovědných pracovníků Uživatele.
- 6.2 Pracovníci Poskytovatele jsou povinni dbát pokynů doprovodných pracovníků Uživatele, především z hlediska bezpečnostních opatření.
- 6.3 Poskytovatel se zavazuje, že veškeré činnosti dle čl. II. této smlouvy bude provádět v souladu s právními i technickými předpisy a normami, které se na tuto činnost vztahují.
- 6.4 Poskytovatel odpovídá Uživateli za škody, které při plnění dle této smlouvy svou činností způsobí.
- 6.5 Ohlášení poruchy/závady bude odpovědný pracovník Uživatele provádět na Help Desk Poskytovatele e-mailem. Požadavek na servis bude obsahovat datum a hodinu ohlášení, místo závady, jméno ohlašovatele, jeho telefon, identifikaci zařízení a stručnou informaci o závadě. V případě, že ohlášení poruchy nelze realizovat písemně, provede se ohlášení telefonicky a bude dodatečně potvrzeno písemnou formou.
- 6.6 Odpovědní pracovníci Uživatele:

Jméno:
e-mail:
telefon:



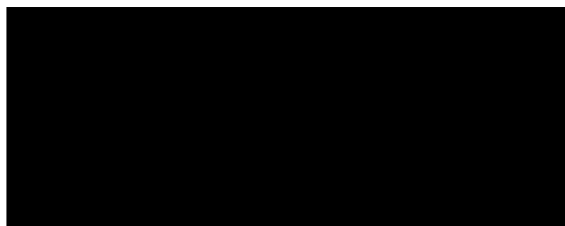
6.7 Kontaktní údaje Help Desku Poskytovatele pro hlášení závad:

e-mail:
fax:
telefon:



Odpovědná osoba:

Jméno:
Email:
fax:
telefon:
mobil:



Servisní technik:

Jméno:
e-mail:
fax:
mobil:



Servisní technik:

Jméno:
e-mail:
fax:
mobil:



- 6.8 Servisní činnost bude vykonávána v pracovní době Help Desku Poskytovatele, tj. pondělí až pátek 7:00 – 16:00 hod, nebude-li dohodnuto s odpovědným pracovníkem Uživatele jinak. Po individuální dohodě lze i v nočních hodinách a o víkendu, za smluvní sazby uvedené v Příloze č. 1
- 6.9 Pokud Poskytovatel vyhodnotí závadu jako odstranitelnou vzdáleným připojením k řídicímu software vyvolávacího systému, Uživatel se zavazuje tento přístup zřídit minimálně na dobu nezbytně nutnou. Prodlení se zřízením vzdáleného přístupu na straně objednatele se nezapočítává do doby realizace opravy.
- 6.10 Vzdálená připojení se řeší pomocí programů TeamViewer (Poskytovatel je držitelem licence k používání u svých zákazníků), VNC, nebo RDP (vzdálená plocha). Volba vhodného programu pro vzdálené připojení se volí, dle požadavku objednatele v souladu s jeho bezpečnostní politikou.

7. Doplnující služby

- 7.1 Poskytovatel bude na požádání Uživatele bezplatně vydávat písemná vyjádření k technickému stavu zařízení v případech, kdy se nevyplatí jejich další provoz.
- 7.2 Poskytovatel bude na požádání Uživatele bezplatně zajišťovat ekologickou likvidaci vyřazených jím spravovaných zařízení.
- 7.3 Poskytovatel může po dohodě s Uživatelem odkupovat vyřazená, jím servisovaná zařízení, k dalšímu využití. Cena bude stanovována individuálně dle technického stavu přístroje po dohodě Poskytovatele s Uživatelem.
- 7.4 Po dobu řešení opravy komponentů, které nejsou vlastními výrobky Poskytovatele, může Poskytovatel Uživateli poskytnout náhradní komponent, který nebude zcela totožný, ale svou kvalitou zabezpečí plnou provozuschopnost vyvolávacího systému ve stejném rozsahu jako opravovaný komponent.

8. Cena servisních činností

- 8.1 Ceny servisních činností jsou uvedeny v Příloze č. 1. K uvedeným cenám může být připočtena DPH v platné zákonné sazbě.
- 8.2 Ceny uvedené v této smlouvě jsou ceny smluvní, dle přílohy č. 1 této smlouvy. Mohou být změněny jen na základě dohody smluvních stran formou písemného dodatku k této smlouvě.
- 8.3 Do doby projednání případné změny ceníku budou ceny účtovány v původní výši. Strana navrhuje změnu obdrží od strany druhé písemné vyjádření nejpozději do 15 pracovních dnů ode dne doručení návrhu.

9. Platnost a trvání smlouvy

- 9.1 Smlouva se uzavírá na dobu 4 let a nabývá platnosti dnem podepsání Smlouvy oběma smluvními stranami a účinnosti dnem jeho uveřejnění v Registru smluv v souladu se zákonem č. 340/2015 Sb., o registru smluv. Uveřejnění zajistí Uživatel – městská část Praha 2.
- 9.2 Právní vztah založený touto Smlouvou lze ukončit:
 - a) dohodou smluvních stran,
 - b) odstoupením od Smlouvy z důvodu podstatného porušení této Smlouvy smluvní jednou stranou. Za podstatné porušení Smlouvy obě smluvní strany považují – prodlení s úhradou faktur delší než 3 měsíce, nebo prodlení s plněním konkrétního termínu poskytnutí služby delším než 1 měsíc nebo neodstranění závady v termínu dle této smlouvy. Odstoupení od smlouvy je účinné okamžikem doučení odstoupení druhé smluvní straně.
 - c) výpovědí smlouvy kteroukoliv smluvní stranou i bez udání důvodu s dvouměsíční výpovědní lhůtou. Výpovědní doba začne běžet od prvního dne měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla výpověď druhé smluvní straně doručena.

10. Garance provozu, zabezpečení

- 10.1 Poskytovatel garantuje funkčnost služby po celou dobu trvání této Smlouvy. Poskytovatel je povinen službu poskytovat osobně ve sjednaném rozsahu.
- 10.2 Plánované opravy nebo zásahy, které by omezily, nebo přerušily provoz služby, budou prováděny výlučně mimo provozní hodiny využívání služby Uživatelem. Pokud bude nutné ve výjimečném případě omezit činnost služby v provozních hodinách Uživatele a bude-li tato skutečnost známa předem, bude na tento stav Uživatel také předem upozorněn a Poskytovateli nenáleží úhrada za práci o víkendech, svátcích a v nočních hodinách.
- 10.3 Pokud bude služba neohlášeně přerušena v délce tří po sobě jdoucích pracovních dní, Poskytovatel odečte Uživateli výši paušálních poplatků za celý jeden kalendářní měsíc.
- 10.4 Poskytovatel je povinen při ukončení Smlouvy předat Uživateli veškeré informace, dokumentace a podklady, které umožní další provoz služeb. O předání těchto materiálů sepíše smluvní strany protokol.
- 10.5 Uživatel se zavazuje umožnit Poskytovateli poskytování služeb v místě uživatele určeném v bodě 4. této Smlouvy dnem nabytí účinnosti této Smlouvy. Uživatel se dále zavazuje poskytnout Poskytovateli řádně a včas informace a podklady, které jsou potřebné pro plnění předmětu Smlouvy.
- 10.6 Uživatel je povinen zaplatit Poskytovateli cenu za poskytované služby tak, jak je sjednána v bodě 3. této Smlouvy.

11. Platební vztahy

- 11.1 Veškeré platby budou prováděny na základě daňových dokladů/faktur vystavovaných Poskytovatelem s třicetidenní (30) lhůtou splatnosti, která běží ode dne prokazatelného doručení Uživateli.

- 11.2 Faktura musí obsahovat náležitosti dle ustanovení § 435 občanského zákoníku, a dále náležitosti daňového dokladu dle zákona č. 253/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů.
- 11.3 V případě, že faktura bude obsahovat nesprávné či neúplné údaje, je Uživatel oprávněn ji ve lhůtě splatnosti vrátit zpět Poskytovateli k opravě či doplnění, aniž se tak dostane do prodlení s jejím zaplacením. Po doručení nové nebo opravené faktury Uživateli začíná plynout nová lhůta splatnosti faktury.
- 11.4 Platby se považují za zaplacené odepsáním finančních prostředků z účtu Uživatele na účet Poskytovatele.
- 11.5 Účastníci dohodli, že Poskytovatel je oprávněn přerušit provoz služby po dobu prodlení Uživatele se splněním peněžitého závazku, a to v případě, že prodlení bude delší deseti pracovních dnů, kterému bude předcházet písemná výzva Poskytovatele s dodatečnou lhůtou 5 pracovních dnů ke splnění povinnosti.
- 11.6 Poskytovatel vystaví za servisní zákrok fakturu dle této smlouvy. Přílohou faktury budou servisní listy podepsané odpovědným pracovníkem Uživatele.
- Servisní a montážní listy budou minimálně obsahovat:
- výčet spotřebovaného materiálu a náhradních dílů,
 - počet odpracovaných hodin,
 - počet ujetých kilometrů a dobu strávenou na cestě (pokud není stanoveno paušálem).
- Kopii pracovního listu obdrží odpovědný pracovník Uživatele po ukončení servisního zásahu.
- 11.7 Uživatel může uplatňovat vůči Poskytovateli smluvní pokuty za prodlení s s kterýmkoliv SLA termínem dle přílohy č. 1 této smlouvy, a to ve výši 2.000,- Kč za každý den prodlení a za každý jednotlivý případ prodlení.
- 11.8 Poskytovatel může uplatňovat vůči Uživateli úrok z prodlení ve výši 0,5 % z fakturované částky za každý započatý den prodlení s opožděnou úhradou daňového dokladu ve lhůtě dle bodu 11.1 této smlouvy.
- 11.9 Smluvní strany se dohodly, že zaplacení smluvní pokuty se nedotýká povinnosti splnit ujednání této smlouvy a nárok na náhradu škody tímto není dotčen.
- 11.10 Smluvní strany se dohodly, že smluvní pokuta se neuplatní v případě prodlení z důvodů, jež nastaly z důvodů okolností vylučujících odpovědnost

12. Ochrana osobních údajů

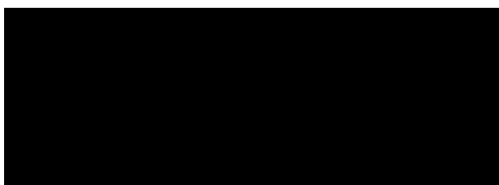
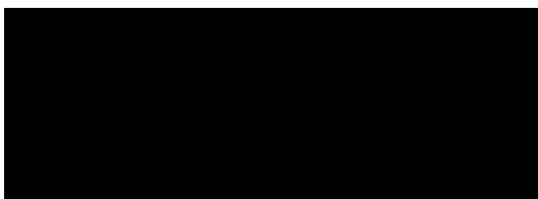
- 12.1 Smluvní strany se dohodly, že součástí Smlouvy se stává závazek Poskytovatele zpracovávat v roli „zpracovatele“ pro Uživatele v roli „správce“ osobní údaje specifikované v čl. 13 odst. 13.3 této Smlouvy, k nimž Poskytovatel získává přístup na základě uzavřené předmětné Smlouvy.
- 12.2 Účelem zpracování osobních údajů subjektů údajů zpracovatelem je umožnění realizace předmětné Smlouvy.

- 12.3 Předmětem zpracování jsou osobní údaje subjektů v rozsahu „jméno, příjmení, email, telefon“.
- 12.4 Doba trvání zpracování osobních údajů zpracovatelem je omezena na dobu platnosti předmětné Smlouvy. Jednotlivé osobní údaje jsou zpracovávány pouze po dobu nezbytně nutnou pro splnění účelu předmětné Smlouvy.
- 12.5 Poskytovatel se v rámci poskytování svých služeb zavazuje uvést a udržovat tyto v souladu s aktuálním právním řádem ČR, tj. v soulad s platnými obecně závaznými právními předpisy ČR a EU platnými a účinnými na území ČR; a to vždy nejpozději ke dni, kdy nabyla nová právní úprava účinnosti.
- 12.6 Poskytovatel se dále výslovně zavazuje, že dodrží ustanovení uvedená v Nařízení evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679. Zejména pak v článku 28, odst. 3.
- 12.7 Poskytovatel i Uživatel se zavazují vzájemně si neprodleně ohlašovat všechny jim známé skutečnosti, které by mohly nepříznivě ovlivnit řádné a včasné plnění závazků vyplývajících z předmětné Smlouvy a Nařízení evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679.
- 12.8 Uživatel se zavazuje poskytnout Poskytovateli součinnost nezbytnou pro plnění předmětné Smlouvy i Nařízení evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679.
- 12.9 Uživatel se zavazuje splnit informační povinnost dle Nařízení evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679, ve vztahu k subjektům údajů, jejichž osobní údaje jsou zpracovávány dle předmětné Smlouvy.

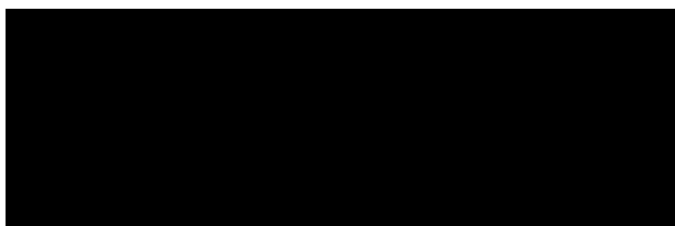
13. Závěrečná ustanovení

- 13.1 Za smluvní strany jsou oprávněni jednat:

Za Uživatele:



Za Poskytovatele:





- 13.2 Jakékoliv změny Smlouvy mohou být učiněny pouze jejími písemnými dodatky podepsanými zástupci obou účastníků, a to pod sankcí neplatnosti. Smluvní strany sjednávají, že § 564 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, se nepoužije, tzn., měnit nebo doplňovat text Smlouvy je možné pouze formou písemných dodatků podepsaných oběma smluvními stranami. Možnost měnit Smlouvu jinou formou smluvní strany vylučují. Za písemnou formu není pro tento účel považována výměna e-mailových či jiných elektronických zpráv. Neplatnost dodatků z důvodu nedodržení formy lze namítnout kdykoliv, a to i když již bylo započato s plněním.
- 13.3 Tato Smlouva a právní vztahy z ní vzniklé se řídí občanským zákoníkem a souvisejícími platnými právními předpisy.
- 13.4 Tato Smlouva je sepsána ve 3 vyhotoveních, z nichž Poskytovatel obdrží jedno vyhotovení Smlouvy a Uživatel 2 vyhotovení smlouvy. Tato smlouva podléhá v souladu se zákonem č. 340/2015 Sb., o registru smluv, uveřejnění v registru smluv, které zajistí Uživatel. Poskytovatel dále bere na vědomí, že Uživatel je povinným subjektem ve smyslu ust. § 2 odst. 1 zák. č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, a že v důsledku tohoto svého postavení je povinen na žádost poskytnout informace o skutečnostech uvedených v této smlouvě, resp. o samotném jejím uzavření. Pro ten případ Poskytovatel výslovně prohlašuje, že žádný údaj uvedený v této smlouvě ani samotnou skutečnost, že byla uzavřena, nepokládá za své obchodní tajemství ve smyslu § 504 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku.
- 13.5 Účastníci prohlašují, že tuto Smlouvu uzavírají po řádném uvážení, svobodně, vážně, určitě a srozumitelně, a na důkaz toho Smlouvu podepisují.

Přílohy Smlouvy:

Příloha č. 1: Smluvní sazby, podmínky SLA

Příloha č. 2: Specifikace služeb Hot Line a profylaktické kontroly zařízení

V Brně dne

V Praze, dne

za Poskytovatele:

za Uživatele:

.....

Kamil Kolářek
prokurista

.....

Bc. Jan Kolář
místostarosta

PŘÍLOHA č. 1: Smluvní sazby, podmínky SLA

I.

Ceník servisních sazeb

Hodinová sazba za podporu Hot Line	1 200,-Kč/hod.
Hodinová sazba servisního technika pro provedení oprav mechanické funkčnosti zařízení	800,-Kč/hod.
Hodinová sazba IT technika pro provedení úprav SW, konfigurace	1 200,-Kč/hod.
Hodinová sazba vývojového pracovníka	1 600,-Kč/hod.
Dopravní náklady	11,50Kč/km
Čas strávený na cestě a nezaviněným čekáním	220,-Kč/hod./osobu
Příplatek k základním sazbám za práci o víkendech a v nočních hodinách.....	+50%

Ceny jsou uvedeny v Kč bez DPH.

II.

Podmínky SLA platné pro tuto smlouvu

Reakční doby na požadavek zasláný v době od 7:00 do 16:00 (mimo svátky a víkendy):

	A: Vysoká priorita	B: Střední priorita	C: Nízká priorita (závada neohrožující funkčnost, návrh na změnu)
Zahájení řešení požadavku	Do 4 pracovních hodin, v pracovní dny od nahlášení požadavku	Do 8 pracovních hodin, v pracovní dny od nahlášení požadavku	Do 5 pracovních dnů, v pracovní dny od nahlášení požadavku
Zprovoznění systému, nebo informace o postupu řešení	Do 8 pracovních hodin, v pracovní dny od nahlášení požadavku	Do 5 pracovních dnů, v pracovní dny od nahlášení požadavku	Do 10 pracovních dnů, v pracovní dny od nahlášení požadavku
Úplné vyřešení požadavku	Do 3 pracovních dnů, v pracovní dny od nahlášení požadavku	Do 10 pracovních dnů, v pracovní dny od nahlášení požadavku	Do 30 pracovních dnů, v pracovní dny od nahlášení požadavku

PŘÍLOHA č. 2: Specifikace služeb Hot Line a profylaktické kontroly zařízení

I.

Specifikace služeb Hot Line a profylaktické kontroly zařízení

Popis služby Hot Line:

Jedná se o telefonickou službu dodavatele v rozsahu 30 hodin ročně, s dostupností od 8:00 do 16:00 hodin v pracovních dnech. Jejím hlavním účelem je podpora při odstranění provozního problému nebo odborná konzultační podpora. Tato služba slouží k řešení provozních problémů nebo odborné konzultační podpoře v případech, kdy není k vyřešení požadavku nutný výjezd servisního technika. Tím dochází k úspoře nákladů a rychlejšímu vyřešení problémů. O případném vyčerpání a zpoplatnění služby nad tento rámec je zákazník vždy upozorněn předem.

Profylaktická kontrola zařízení specifikovaného níže bude prováděna 2x ročně. V ceně profylaktické kontroly je zahrnuta návštěva servisního technika včetně dopravy a času. Cena zahrnuje vyčištění tiskáren, kontrolu a zálohu konfiguračních a databázových souborů, update software a případně FW je-li nutnost ke kompatibilitě, nikoliv zákaznické úpravy.

Zařízení:

Přepážkový displej (3miR-kl, Folie-př, ENET, PoE) 100 SMD

Tiskárna s touch-small (TFT 15´´)

Počítač KE-MINI PC

Doložka

**potvrzující, že byly splněny podmínky platnosti právního
úkonu, ve smyslu ust. § 43 zákona č. 131/2000 Sb., o
hlavním městě Praze, ve znění pozdějších předpisů**

Zveřejněno: od / do /

**~~Schváleno~~ odsouhlaseno usnesením ZMČ RMČ
č. 87 ze dne 19. 2. 2024**

vedoucí odboru: Ing. Petr Štěpán

.....

podpis

Nehodící se škrtněte