

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

ČÍSLO SMLOUVY POSKYTOVATELE: WEBCALLONE: CZ.06.3.05/0.0/0/16_044/0005267

ČÍSLO SMLOUVY UŽIVATELE: MUHO/6305/2018

uzavřená podle zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění,
(dále jen „Smlouva“),

kterou 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: ČSOB, a.s., Brno
číslo účtu: [REDACTED]
ID datové schránky: 4v8etz3
tel. č.: [REDACTED]
fax č.: [REDACTED]
zastoupená: Kamilem Koláčkem, prokuristou
kontaktní osoba: Radek Havel v oblasti technické podpory provozu
telefon, e-mail: [REDACTED]

dále jako Poskytovatel nebo Dodavatel

a

Město Hořovice

IČ: 00233242
sídlo: Palackého náměstí 2/2, 268 01 Hořovice
bankovní spojení: [REDACTED]
ID datové schránky: yjmbxfn
zastoupená: Věra Veverková, starosta města
kontaktní osoba: Mgr. Radek Smrž
telefon / e-mail: [REDACTED]

jako Uživatel

1) Základní pojmy

- 1.1 **WebCall-v4 (dále také WebCall):** je služba, která prostřednictvím internetových aplikací dokáže propojit vyvolávací systémy CALL 250-V a odvozené typy (vyráběné a dodávané Poskytovatelem) s internetem.

Provozem této služby 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 **WEBCALL-API modul** – jedná se o komunikační rozhraní, které může poskytnout data dalším aplikacím k následnému zpracování.

1. Předmět smlouvy

- 1.1 Účelem této Smlouvy je vymezení rozsahu a způsobu poskytování služeb WebCall Poskytovatelem Uživateli, a určení vzájemných vztahů smluvních stran.
- 1.2 Na základě této Smlouvy se Poskytovatel zavazuje ke zřízení a poskytování služby WebCall v rozsahu **WEB modulu**. Uživatel se zavazuje k zaplacení ceny za zřízení a provoz této služby WebCall sjednané podle bodu 3) této Smlouvy.
- 1.3 Předmětem této smlouvy je rovněž realizace záručního a pozáručního servisu na zařízení firmy Kadlec elektronika s.r.o. (dále jen „zařízení“) dodané Poskytovatelem a instalované u uživatele na základě kupní smlouvy č. S170/2018/0058/OI viz. Příloha č. 2.
- 1.4 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.

2. Cena služby

- 2.1 Účastníci dohodli pevnou cenu za službu (**bez DPH**) ve výši **34 000 Kč**, slovy: **(třicet čtyři tisíc korun českých)** za období jednoho kalendářního roku. K ceně bude připočítáno DPH v zákonné výši platné v době vystavení faktury.
- 2.2 Účastníci dohodli, že cena služby bude placena na základě faktur vystavených

Poskytovatelem takto:

a) **WEB modul roční poplatek 8 400,-Kč**

tato částka vypořádá platbu paušálních poplatků za provoz služby vždy na rok dopředu.

2.3 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) **7 600,- Kč** tato částka vypořádá platbu paušálních poplatků vždy na rok dopředu, která bude vystavená Poskytovatelem nejpozději do 15. ledna příslušného roku.

b) **Zkrácené SLA** reakční doby bude započítáno **18 000,- Kč ročně**. Tato částka se účtuje za zkrácenou dobu, kdy je čas nižší a dochází k rychlejšímu odstranění závady.

2.4 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.

2.5

Dodavatel je oprávněn jednostranně vždy k 1.1. každého kalendářního roku zvýšit cenu servisních činností o míru inflace vyjádřenou přírůstkem průměrného ročního indexu spotřebitelských cen vyhlášenou Českým statistickým úřadem nebo jeho nástupnickou organizací, za předchozí kalendářní rok. Zvýšení ceny oznámí dodavatel objednateli písemně spolu s první fakturou v kalendářním roce, ve kterém dodavatel cenu zvýší. Jako základ pro zvyšování ceny servisních činností se bere dle výše ceny servisních úkonů, které byly objednateli fakturovány v předchozím kalendářním roce.

3. Místo provozování služby

3.1 Místo provozování služby bylo dohodnuto:

Město Hořovice, Palackého náměstí 2/2, Hořovice 268 01

4. Záruční servis

4.1 Na zařízení dodávané firmou Kadlec elektronika s.r.o. na základě kupní smlouvy ze dne 7.8.2018 se vztahuje záruční lhůta 24 měsíců, počínaje dnem jejich uvedení do provozu. Výjimkou jsou části zařízení podléhající opotřebení běžným provozem-zářivkové osvětlení, doteková skla, tiskové a ořezávací mechanismy tiskáren, na které je stanovena záruka 6 měsíců.

4.2 Reakční doby (SLA) na zaslaný požadavek jsou uvedeny v příloze č. 1 této Smlouvy.

4.3 Způsob nahlášení závady je uveden v bodě 7.

4.4 V rámci záruční opravy zjistí dodavatel příčinu závady, a pokud se na ni vztahuje záruka, provede její bezplatné odstranění.

4.5 Poskytovatel neručí za vady na zařízení vzniklé nesprávným nebo neodborným užíváním nebo zásahem Uživatele v rozporu s uživatelským manuálem. O takto způsobené vadě pořídí Dodavatel protokol, který obě strany podepíší. Tyto vady odstraní poskytovatel dle rozsahu závady v přiměřené lhůtě na náklady Uživatele.

5. Pozáruční servis

5.1 Poskytovatel bude vykonávat pozáruční servis na zařízení provozovaném Uživatелеm na základě písemných požadavků pověřeného zástupce Uživatele.

5.2 Reakční doby (SLA) na zaslaný požadavek jsou uvedeny v příloze č. 1 této Smlouvy.

5.3 Způsob nahlášení závady je uveden v bodě 7.

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. 2 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 bude odpovědný pracovník Uživatele provádět na Help Desk Poskytovatele e-mailem, případně faxem. Požadavek na servis bude obsahovat datum a hodinu ohlášení, místo závady, číslo nákladového střediska, 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.

Reakční doby na požadavek zaslaný v době od 8:00 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 3 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

6.6 Odpovědní pracovníci Uživatele:

Jméno: Bc. Nový Pavel

e-mail:

mobil:

Odpovědní pracovníci dodavatele:

Jméno: Ing. Opletal Vít – vedoucí týmu

e-mail:

mobil:

Jméno: Nesládek Luboš – technik specialista IT

e-mail:

mobil:

6.7 Kontaktní údaje Help Desku Poskytovatele pro hlášení závad:

e-mail: servis@kadlecelektro.cz

fax:

telefon:

Mobil:

Odpovědná osoba:

Jméno: Havel Radek – vedoucí servisního oddělení

Email:

fax:

telefon:

mobil:

Servisní technik:

Jméno: Psota Pavel – servisní technik

e-mail:

fax:

mobil:

Servisní technik:

Jméno: Štěrbá Voitěch – servisní technik

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. Doplňující služby

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

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. 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 navrhuující změnu obdrží od strany druhé písemné vyjádření nejpozději do 15 ti pracovních dnů ode dne doručení návrhu.

9. Platnost a trvání smlouvy

- 9.1 Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou 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 – Hořovice
- 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 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 Poskytovatel nevylučuje občasné výpadky služby, které mohou být zapříčiněny poruchou na technických prostředcích.
- 10.3 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.
- 10.4 Pokud bude služba neohlášeně přerušena v délce tří po sobě jdoucích pracovních dní, Poskytovatel odečte Uživateli výši paušálních poplatků za celý jeden kalendářní měsíc.
- 10.5 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.
- 10.6 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.
- 10.7 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 provedením záruční nebo pozáruční opravy v termínech uvedených v této smlouvě, a to ve výši 0,05% z fakturované částky za každý den prodlení.
- 11.8 Poskytovatel může uplatňovat vůči Uživateli úrok z prodlení ve výši 0,05 % z fakturované částky za každý započatý den prodlení s opožděnou úhradou daňového dokladu ve lhůtě dle bodu 12.1 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:

Odpovědní pracovníci Uživatele:

Jméno: Bc. Nový Pavel

e-mail: [REDACTED]

mobil: [REDACTED]

Za Poskytovatele:

Radek Havel, vedoucí servisního oddělení

[REDACTED]
(ve věcech technických)

Luboš Nesládek, obchodní oddělení

[REDACTED]
(WebC@II)

Kamil Kolářek, prokurista

[REDACTED]
(ve věcech smluvních)

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 15.1.2024

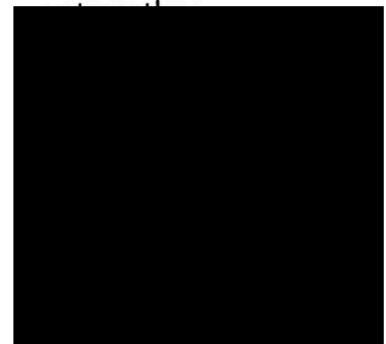
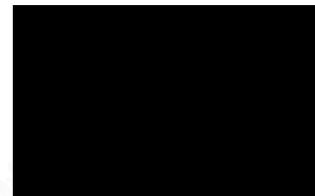
V Hořovicích, dne 5.1.2024

za Poskytovatele :

za Uživatele:



prokurista



PŘÍLOHA č. 1 : Smluvní sazby, podmínky SLA

Ceník servisních prací

Rozsah služeb, termíny a způsob ohlašování závad volitelných služeb

Typy požadavků servisované technologie:	SLA:
Akceptace požadavku - analýza a evidence požadavku, zpětný dotaz do provozu, kontakt s uživatelem a návrh řešení problému	do 24 pracovních hodin
Vzdálený dohled – řešení problému vzdáleným připojením	do 16 pracovních hodin
Zahájení prací - řešení problému dojezdem technika na místo	do 48 pracovních hodin

ceny volitelných služeb	
Profylaktická prohlídka - 2x ročně (1x za 6 měsíců)	4 900,- Kč bez DPH / 1 prohlídka
Hodinová sazba za podporu Hot Line	1 200,- Kč bez DPH / hod.
Hodinová sazba servisního technika pro provedení oprav mechanické funkčnosti zařízení	800,- bez DPH / hod.
Hodinová sazba IT technika pro provedení úprav SW, konfigurace	1 200,- Kč bez DPH / hod.
Hodinová sazba vývojového pracovníka	1 600,- Kč bez DPH / hod.
Dopravní náklady	11,50,- Kč bez DPH / km
Čas strávený na cestě vč. nezaviněného čekání	220,- Kč bez DPH / osoba

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

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:

Seznam technologie			
P.č.	Název	Množství	
1	Řídící aplikace C250V – WebC@II	1	Lic
2	SW – konfigurační klient (monitor, statistiky, události, konfigureace)	1	Lic
3	Licence přep. Aplikace na 1 PC (13-19 instalací)	9	Lic
4	Přepážková klávesnice BPL s grafickým displejem (12 tlačítek)	2	Ks
5	Přepážkový displej (3míR-kl, Folie-př, ENET) 57SMD	7	Ks
6	Napájecí zdroj spínavý 15V/1, 6A/24W	7	Ks
7	Externí gong VS, WAVE player, RS, ETH	2	Ks
8	Reproduktor k RK GONG nástěnný (nielsen)	2	Ks
9	Napájecí zdroj spínavý 15V/1, 6A/24W	2	Ks
10	Tiskárna s touch-small (TFT 15")	2	Ks
11	Stojan tiskárny touch-small-kovový	2	Ks
12	Roční paušální poplatky - WebCall	1	ks