

SERVISNÍ SMLOUVA
uzavřená podle § 2586 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník
č.j. VS-66354-4/ČJ-2024-800050-VERZAK

Smluvní strany

1. ČESKÁ REPUBLIKA

Vězeňská služba České republiky

se sídlem Soudní 1672/1a, 140 67 Praha 4,

za stát právně jedná Ing. Mgr. Petra Prokešová, ředitelka odboru logistiky GŘ VS ČR

IČO: 00212423

DIČ: není plátcem DPH

Bankovní spojení: ČNB Praha, č.ú. 916-2901881/07

(dále jen „objednatel“) na straně jedné

a

2. APENEX s. r. o.

B. Němcové 756/66, 370 01 České Budějovice zastoupená ing. Petrem Petrem, jednatelem

IČO: 26102692

DIČ CZ26102692

bankovní spojení: č.ú.: 254861468/0300

zapsaný v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Českých Budějovicích, oddíl C, vložka 14093

(dále jen „zhotovitel“) na straně druhé

**uzavřely na základě podkladů uvedených čl. I. tuto servisní smlouvu (dále jen
„Smlouva“)**

I.

Úvodní ustanovení

1. Smluvní strany se dohodly na uzavření této Smlouvy, a to s cílem vymezit základní a obecné podmínky jejich obchodního styku, včetně vymezení jejich základních práv a povinností vyplývajících z tohoto závazkového vztahu.

2. Podklady pro uzavření této Smlouvy:

Výzva k podání nabídky č.j.: VS-66354-3/ČJ-2024-800050-VERZAK ze dne: 25.3. 2024

Nabídka prodávajícího ze dne : 2.4.2024

II.

Předmět Smlouvy

1. Předmětem smlouvy je zabezpečení servisu a oprav pro bezporuchový provoz pobočkových ústředěn Siemens HiPath 3800, HiPath 4000, OpenScape Business umístěných

v objektech VS ČR dle přílohy č. 1 této smlouvy za podmínek dále stanovených, v provedení podle specifikace, která tvoří přílohu č. 2 a č. 3 této Smlouvy, jako její nedílná součást.

2. Předmětem Smlouvy je zároveň závazek Objednatele Zhotoviteli za prováděný servis hradit dohodnutou cenu dle čl. III této Smlouvy.

III. Cena a platební podmínky

1. Výše měsíční úhrady za poskytovaný servis uvedený v čl. IV, v čl. V a v příloze č. 3 v rámci této smlouvy je stanovena nabídkou zhotovitele.

Úhrada za poskytovaný servis v rámci této smlouvy - **měsíční** cena za pohotovost, opravu, podporu a garantovanou dobu zásahu od vzniku problému definované úrovně činí:

cena za měsíční podporu 1 lokality

bez DPH 4 000,- Kč (slovy čtyři tisíce korun českých)

21 % DPH 840,-Kč (slovy osm set čtyřicet korun českých)

cena podporu 1 lokality vč. DPH 4 840,- (slovy čtyři tisíce osm set čtyřicet korun českých)

celková cena měsíční za 18 lokalit dle čl. II. Smlouvy

bez DPH 72 000,- Kč (slovy sedmdesát dva tisíce korun českých)

21 % DPH 15 120,- Kč (slovy patnáct tisíc sto dvacet korun českých)

cena za 18 lokalit vč. DPH 87 120,- (slovy osmdesát sedm tisíc sto dvacet korun českých)

celková cena měsíční za 24 lokalit dle čl. II. Smlouvy od IV. čtvrtletí 2024

bez DPH 96 000,- Kč (slovy devadesát šest tisíc korun českých)

21 % DPH 20 160,- Kč (slovy dvacet tisíc sto šedesát korun českých)

cena za 24 lokalit vč. DPH 116 160,- (slovy jedno sto šestnáct tisíc sto šedesát korun českých)

celková cena měsíční za 26 lokalit dle čl. II. Smlouvy od I. čtvrtletí 2025

bez DPH 104 000,- Kč (slovy sto čtyři tisíce korun českých)

21 % DPH 21 840,- Kč (slovy dvacet jeden tisíc korun českých)

cena za 26 lokalit vč. DPH 125 840,- (slovy jedno sto dvacet pět tisíc osm set čtyřicet korun českých)

celková cena měsíční za 29 lokalit dle čl. II. Smlouvy od IV. čtvrtletí 2025

bez DPH 116 000,- Kč (slovy sto šestnáct tisíc korun českých)

21 % DPH 24 360,- Kč (slovy dvacet čtyři tisíc tři sta šedesát korun českých)

cena za 29 lokalit vč. DPH 140 360,- Kč (slovy jedno sto čtyřicet tisíc tři sta šedesát korun českých)

Tato cena za poskytovaný servis a zařízení je cenou konečnou a neměnnou pro rozsah a dobu plnění dle této smlouvy. Upraví-li před dodáním předmětu Smlouvy obecně závazný předpis výši DPH, bude účtována DPH k příslušným zdanitelným plněním ve výši stanovené novou právní úpravou a cena bude upravena písemným dodatkem k této Smlouvě.

2. Zhotovitel se zavazuje vystavit fakturu k poslednímu dni ve čtvrtletí, ve kterém byly služby dle této smlouvy provedeny, a zaslat ji Objednateli do 15 dne měsíce následujícího.
3. Objednatel uhradí cenu na základě faktury zhotovitele, která musí mít náležitosti daňového dokladu, uvedené v § 29 zák. č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, a v § 435 zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.
4. Faktura je splatná do 30 dnů od jejího převzetí objednatelem. Pokud faktura neobsahuje všechny náležitosti dle právních předpisů, této smlouvy nebo jsou věcně nesprávné, je objednatel oprávněn ji do data splatnosti vrátit zpět k doplnění či opravě, aniž se tak dostane do prodlení. Lhůta splatnosti počíná běžet znovu od opětovného doručení náležitě doplněného či opraveného dokladu.
5. Obě smluvní strany se dohodly, že povinnost úhrady je splněna okamžikem, kdy byla částka odpovídající ceně uvedené v tomto článku odepsána z účtu objednatele.
6. Objednatel neposkytuje na zaplacení ceny zálohy a ani jedna smluvní strana neposkytne druhé smluvní straně závdavek.
7. Smluvní strany se dohodly, že objednatel může započíst smluvní pokutu oproti pohledávce zhotovitele. Zhotovitel není oprávněn převést jakoukoliv pohledávku vůči kupujícímu na třetí osobu.

IV. Rozsah služeb

Cena uvedená v bodě III. se vztahuje na níže uvedené činnosti:

- a) Přijmutí ohlášení závady nebo požadavku na servisní činnost – dostupnost nepřetržitě 24 hodin denně (způsob ohlášení specifikován v příloze č. 2 Smlouvy)
- b) Telefonická podpora – dostupnost min 8 hodin každý pracovní den
- c) Provádění změn pomocí dálkového přístupu
- d) Reakční doby na ohlášený požadavek:
 - Priorita 1 – přísluší závadě, při níž je předmět servisu celkově nefunkční, jeho provozování není možné („stav nouze“) – reakce do 2 hodin
 - Priorita 2 – přísluší závadě, při níž je funkčnost předmětu servisu sice podstatně omezena, avšak omezené provozování je možné („závada systému“) – reakce do 8 hodin
 - Priorita 3 – přísluší závadě, při níž je funkčnost předmětu servisu omezena nepodstatně, je možné běžné provozování („chyba systému“) – reakce NBD (následující pracovní den)
- e) provádění preventivní kontrolní činnosti formou dálkového dohledu 1x měsíčně. Výsledek kontroly je sdělen emailem příslušné kontaktní osobě, která za danou kontrolovanou ústřednu v dané lokalitě zodpovídá.
- f) Provedení zálohy pro případnou obnovu systému minimálně 2x ročně
Zadavatel požaduje, aby uchazeč měl alespoň 2 vlastní pobočky v České republice a to alespoň jednu pobočku v oblasti Čechy a druhou pobočku v oblasti Morava/Slezsko.

(uchazeč skutečnost prokáže čestným prohlášením s uvedeným odkazem na webové stránky uchazeče, kde jsou adresy jeho poboček uvedeny)

V. Povinnosti Zhotovitele

1. Zhotovitel zabezpečí reakční dobu prostřednictvím modemu po nahlášení poruchy. Podmínkou je funkční modem a tel. linka u objednatele.
2. Zhotovitel přebírá v plném rozsahu odpovědnost za vlastní řízení prací a za dodržování předpisů bezpečnosti a ochrany zdraví při práci a požární ochrany.
3. Zhotovitel prohlašuje, že je pojištěn proti škodám, které mohou vzniknout jeho činností na majetku Objednatele, a to minimálně v rozsahu, který odpovídá předmětu plnění.
4. Zhotovitel prohlašuje, že je způsobilý provádět činnost, která je předmětem smlouvy a je pro tuto činnost náležitě kvalifikován.

VI. Povinnosti Objednatele

1. Objednatel je povinen prokazatelně - přes helpdesk poskytovatele, telefonem nebo elektronickou poštou nahlásit Zhotoviteli závadu na zařízení neprodleně. Při nahlášení závady je třeba uvést její bezprostřední projev, průvodní jevy, dobu (kdy - od kdy) se závada vyskytla (vyskytuje), popřípadě popsat okolnosti, při nichž k závadě došlo (dochází).
2. Objednatel je povinen spolupůsobit po dobu údržby, servisu a montáží tak, aby Zhotovitel mohl nepřetržitě poskytovat služby dle této smlouvy sjednané, a aby řádný průběh prací Zhotovitele nebyl narušován zásahy třetích osob. Zajistí taktéž součinnost třetích stran, pokud si to situace vyžádá.
4. Po provedení požadované práce je Objednatel povinen provést potvrzení dokladu o provedené práci předloženého Zhotovitelem

VII. Smluvní pokuty a úrok z prodlení

1. Za porušení povinnosti mlčenlivosti specifikované v čl. VIII. odst. 1. této Smlouvy je Zhotovitel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč, a to za každý jednotlivý případ porušení této povinnosti.
2. Úhradou smluvních pokut výše uvedených není dotčeno právo na náhradu újmy způsobené porušením povinnosti, pro kterou jsou smluvní pokuty sjednány.
3. V případě prodlení Objednatele se zaplacením ceny je Zhotovitel oprávněn po něm požadovat úrok z prodlení ve výši stanovené nařízením vlády č. 351/2013 Sb., kterým se určuje výše úroků z prodlení a nákladů spojených s uplatněním pohledávky, určuje odměna

likvidátora, likvidačního správce a člena orgánu právnické osoby jmenovaného soudem a upravují některé otázky Obchodního věstníku a veřejných rejstříků právnických a fyzických osob.

4. Pro vyúčtování, náležitosti faktury a splatnost úroků z prodlení a smluvních pokut, platí obdobně ustanovení čl. III. této Smlouvy.

VIII. Zvláštní ustanovení

1. Zhotovitel se zavazuje během trvání a i po skončení této smlouvy, zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, o kterých se dozví od Objednatele v souvislosti s plněním Smlouvy, vyjma skutečností veřejně známých.

2. Zhotovitel je podle § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů, v platném znění, osobou povinnou spolupůsobit při výkonu finanční kontroly prováděné v souvislosti s úhradou zboží nebo služeb z veřejných výdajů.

3. Zhotovitel výslovně prohlašuje, že na sebe přebírá nebezpečí změny okolností ve smyslu ustanovení § 1765 odst. 2 OZ.

4. Objednatel může mj. odstoupit od Smlouvy, jestliže vůči Zhotoviteli bylo zahájeno insolvenční řízení a insolvenční soud nerozhodne o insolvenčním návrhu na prodávajícího do 3 měsíců ode dne zahájení insolvenčního řízení, insolvenční soud vydá rozhodnutí o úpadku Zhotovitele ve smyslu § 136 insolvenčního zákona, insolvenční soud zamítne insolvenční návrh pro nedostatek majetku Zhotovitele, insolvenční soud prohlásí konkurz na majetek Zhotovitele nebo pokud Zhotovitele vstoupil do likvidace.

IX. Závěrečná ustanovení

1. Právní vztahy touto Smlouvou neupravené se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku.

2. Smluvní strany v souladu s ustanovením § 558 odst. 2 OZ vylučují použití obchodních zvyklostí na právní vztahy vzniklé z této Smlouvy.

3. Vyskytnou-li se události, které jedné nebo oběma smluvním stranám částečně nebo úplně znemožní plnění jejich povinností podle této Smlouvy, jsou povinni se o tomto bez zbytečného odkladu informovat a společně podniknout kroky k jejich překonání. Nesplnění této povinnosti zakládá právo na náhradu újmy pro stranu, která se porušení Smlouvy v tomto bodě nedopustila.

4. Stane-li se některé ustanovení této Smlouvy neplatným či neúčinným, nedotýká se to ostatních ustanovení této Smlouvy, která zůstávají platná a účinná. Smluvní strany se v tomto případě zavazují neprodleně dohodou nahradit ustanovení neplatné/neúčinné novým ustanovením platným/účinným, které nejlépe odpovídá původně zamýšlenému

hospodářskému účelu ustanovení neplatného/neúčinného. Do té doby platí odpovídající úprava obecně závazných právních předpisů České republiky.

5. K jednání o věcech spojených s realizací předmětu této Smlouvy jsou oprávněni:

za Objednatele:

a) v rozsahu písemného pověření:

Ing. Mgr. Petra Prokešová

tel. [REDACTED] email: [REDACTED]

b) ve věcech průběžné realizace Smlouvy a odsouhlasení předávacích protokolů a správnosti faktur:

Ing. Zdeněk Veiner

tel. [REDACTED], email: [REDACTED]

a kontaktní osoby uvedené v příloze č. 1.

za Zhotovitele: Petr Petr, tel. [REDACTED], e-mail: [REDACTED]

6. Tato smlouva je vyhotovena v pěti stejnopisech s platností originálu, z nichž každá ze smluvních stran obdrží po dvou výtiscích. Pátý stejnopis je bude určen k uveřejnění v registru smluv. Jsou-li ve Smlouvě uvedeny přílohy tvoří její nedílnou součást.

7. Tato Smlouva může být měněna nebo doplňována jen písemnými dodatky, číslovanými ve vzestupné řadě a podepsanými oběma smluvními stranami, Toto se nevztahuje na změnu osob uvedených v odst. 5 tohoto článku a kontaktních osob uvedených v příloze č.1 této smlouvy. Změna těchto osob je účinná vůči druhé smluvní straně doručením písemného oznámení takové změny.

8. Zhotovitel bere na vědomí povinnost Objednatele uveřejnit tuto Smlouvu v souladu s příslušnými obecně závaznými právními předpisy.

9. Tato Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu smluvních stran.

10. Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou do konce roku 2025. Smlouvu lze vypovědět s 1 měsíční výpovědní lhůtou, bez uvedení důvodu. Výpovědní lhůta počíná běžet prvního dne následujícího měsíce po doručení výpovědi druhé smluvní straně.

11. Smluvní strany se v souladu s § 89a zák. č. 99/1963 Sb., občanského soudního řádu, v platném znění, dohodly, že místně příslušným soudem pro případ sporů vyplývajících z této smlouvy je soud příslušný dle sídla objednatel. Věcná a výlučná příslušnost soudu tím není dotčena.

12. Obě smluvní strany výslovně prohlašují, že tato smlouva nebyla uzavřena v tísni, ani za jednostranně nevýhodných podmínek, což strany stvrzují svými vlastnoručními podpisy.

Příloha č. 1 – seznam lokalit a kontaktní osoby

Příloha č. 2 – specifikace minimálních požadavků služby

Příloha č. 3 – specifikace a provozní parametry služby

V Českých Budějovicích dne 7.5.2024

V Praze dne 10.5.2024

Za prodávajícího:

Za kupujícího:

Ing. Petr Petr
jednatel, APENEX, s.r.o.

Ing. Mgr. Petra Prokešová
ředitelka odboru logistiky GŘ VS ČR

Seznam lokalit a kontaktní osoby

18 lokalit

- TÚ Siemens OSB V2 umístěná v objektu VS ČR Vazební věznice a ÚpVZD Brno
Jihlavská 12, 625 99 Brno – Bohunice
kontaktní osoba: [REDACTED] tel. [REDACTED], e-mail: [REDACTED]
- TÚ Siemens HP 3800 V9 umístěná v objektu VS ČR Věznice Břeclav
Za Bankou 3, 690 02 Břeclav
kontaktní osoba: [REDACTED] tel. [REDACTED], e-mail: [REDACTED]
- TÚ Siemens HP 3800 V9 umístěná v objektu VS ČR Věznice Břeclav – Poštorná
Hraniční 1303/223, 691 41 Břeclav
kontaktní osoba: [REDACTED] tel. [REDACTED], e-mail: [REDACTED]
- TÚ Siemens OSB V2 umístěná v objektu VS ČR Věznice Horní Slavkov
Hasičská 785, 357 31 Horní Slavkov
kontaktní osoba: [REDACTED] tel. [REDACTED], e-mail: [REDACTED]
- TÚ Siemens OSB V2 umístěná v objektu VS ČR Věznice Hradec Králové
Hradební 860, 500 01 Hradec Králové
kontaktní osoba: [REDACTED] tel. [REDACTED], e-mail: [REDACTED]
- TÚ Siemens OSB V2 umístěná v objektu VS ČR Věznice Jiřice
Ruská cesta 404, Jiřice, 289 22 Lysá nad Labem, okr. Nymburk
kontaktní osoba: [REDACTED] tel. [REDACTED], e-mail: [REDACTED]
- TÚ Siemens OSB V2 umístěná v objektu VS ČR Věznice Karviná
Fryštátská 178, 733 01 Karviná – Fryštát
kontaktní osoba: [REDACTED] tel. [REDACTED], e-mail: [REDACTED]
- TÚ Siemens OSB V2 umístěná v objektu VS ČR Věznice Kynšperk
Zlatá 52, 357 51 Kynšperk nad Ohří
kontaktní osoba: [REDACTED] tel. [REDACTED], e-mail: [REDACTED]
- TÚ Siemens OSB V2 umístěná v objektu VS ČR Věznice Liberec
Pelhřimovská 3, 460 01 Liberec
kontaktní osoba: [REDACTED] tel. [REDACTED], e-mail: [REDACTED]
- TÚ Siemens OSB V2 umístěná v objektu VS ČR Věznice Mírov
Mírov 27, 789 53 Mírov
kontaktní osoba: [REDACTED] tel. [REDACTED], e-mail: [REDACTED]
- TÚ Siemens HP 3800 V9 umístěná v objektu VS ČR Věznice Nové sedlo – Drahonice
Drahonice 41, 441 01 Podbořany
kontaktní osoba: [REDACTED] tel. [REDACTED], e-mail: [REDACTED]
- TÚ Siemens OSB V2 umístěná v objektu VS ČR Věznice Odolov
Odolov 41, 542 34 Malé Svatoňovice
kontaktní osoba: [REDACTED] tel. [REDACTED], e-mail: [REDACTED]
- TÚ Siemens OSB V2 umístěná v objektu VS ČR Věznice Oráčov
Oráčov 159, 270 32 Oráčov
kontaktní osoba: [REDACTED] tel. [REDACTED], e-mail: [REDACTED]
- TÚ Siemens OSB V2 umístěná v objektu VS ČR Vazební věznice Ostrava
Havlíčkovo nábřeží 34a, 701 28 Moravská Ostrava a Přívoz
kontaktní osoba: [REDACTED] tel. [REDACTED], e-mail: [REDACTED]
- TÚ Siemens OSB V2 umístěná v objektu VS ČR Věznice Ostrov
Vykmánov 22, 363 01 Ostrov
kontaktní osoba: [REDACTED] tel. [REDACTED], e-mail: [REDACTED]
- TÚ Siemens OSB V2 umístěná v objektu VS ČR Věznice Rýnovice
Belgická 3765/11, 466 05 Jablonec nad Nisou – Rýnovice
kontaktní osoba: [REDACTED] tel. [REDACTED], e-mail: [REDACTED]
- TÚ Siemens OSB V2 umístěná v objektu VS ČR Vazební věznice Teplice
Daliborova stezka 2233, 415 01 Teplice
kontaktní osoba: [REDACTED] tel. [REDACTED], e-mail: [REDACTED]
- TÚ Siemens OSB V2 umístěná v objektu VS ČR Věznice Znojmo

Dyjská 4, 669 02 Znojmo

kontaktní osoba: [redacted] tel. [redacted], e-mail: [redacted]

od období IV. 2024 přibude dalších **6 lokalit**

- TÚ Siemens OSB V3 umístěná v objektu VS ČR Věznice Heřmanice

Orlovská 670/35, Ostrava

kontaktní osoba: [redacted] tel. [redacted], e-mail: [redacted]

- TÚ Siemens OSB V3 umístěná v objektu VS ČR Vazební věznice Olomouc

Švermova 2, 771 57 Olomouc

kontaktní osoba: [redacted] tel. [redacted], e-mail: [redacted]

- TÚ Siemens OSB V2 umístěná v objektu VS ČR Věznice Pardubice

Husova 194, 530 44 Pardubice

kontaktní osoba: [redacted] tel. [redacted], e-mail: [redacted]

- TÚ Siemens HP 4000 umístěná v objektu VS ČR Věznice Stráž pod Ralskem

Máchova 260, 471 27 Stráž pod Ralskem

kontaktní osoba: [redacted] tel. [redacted], e-mail: [redacted]

- TÚ Siemens OSB V3 umístěná v objektu VS ČR Věznice a ÚpVZD Opava

Krnovská 68, 746 49 Opava

kontaktní osoba: [redacted] tel. [redacted], e-mail: [redacted]

- TÚ Siemens OSB V3 umístěná v objektu VS ČR Věznice a ÚpVZD Opava

Olomoucká 27, 746 49 Opava

kontaktní osoba: [redacted] tel. [redacted], e-mail: [redacted]

od období I. 2025 přibudou další **2 lokality**

- TÚ Siemens OS 4000 umístěná v objektu VS ČR gen. Ředitelství

Soudní 1672/1a, 140 67 Praha 4

kontaktní osoba: [redacted] tel. [redacted], e-mail: [redacted]

- TÚ Siemens OSB V3 umístěná v objektu VS ČR Vazební věznice Praha Ruzyně

Staré náměstí 3, 161 02 Praha 6

kontaktní osoba: [redacted] tel. [redacted], e-mail: [redacted]

od období IV. 2025 přibudou další **3 lokality**

- TÚ Siemens OSB V3 umístěná v objektu VS ČR Vazební věznice Praha Ruzyně - Velké Přílepy

U rybníčku 274, 252 64 Velké Přílepy

kontaktní osoba: [redacted] tel. [redacted], e-mail: [redacted]

- TÚ Siemens OSB V3 umístěná v objektu VS ČR Vazební věznice České Budějovice

Goethova 1, 371 56 České Budějovice

kontaktní osoba: [redacted] tel. [redacted], e-mail: [redacted]

- TÚ Siemens HP 4000 umístěná v objektu VS ČR Věznice Rapotice

Lesní Jakubov 44, 675 71 Náměšť nad Oslavou

kontaktní osoba: [redacted] tel. [redacted], e-mail: [redacted]

Specifikace minimálních požadavků služby pro uzavření servisní smlouvy na podporu komunikačních zařízení (PBX).

Požadavky a parametry servisní služby:

1. Přijmutí ohlášení závady nebo požadavku na servisní činnost – dostupnost nepřetržitě 24hodin denně
2. Telefonická podpora – dostupnost min 8hodin každý pracovní den
3. Provádění změn pomocí dálkového přístupu
4. Reakční doby na ohlášený požadavek:
 - **Priorita 1** – přísluší závadě, při níž je předmět servisu celkově nefunkční, jeho provozování není možné („stav nouze“) – **reakce do 2 hodin**
 - **Priorita 2** – přísluší závadě, při níž je funkčnost předmětu servisu sice podstatně omezena, avšak omezené provozování je možné („závada systému“) – **reakce do 8 hodin**
 - **Priorita 3** – přísluší závadě, při níž je funkčnost předmětu servisu omezena nepodstatně, je možné běžné provozování („chyba systému“) – **reakce NBD** (následující pracovní den)
5. provádění preventivní kontrolní činnosti formou dálkového dohledu 1x měsíčně. Výsledek kontroly je sdělen emailem příslušné kontaktní osobě, která za danou kontrolovanou ústřednu v dané lokalitě zodpovídá.
6. Provedení zálohy pro případnou obnovu systému minimálně 2x ročně
Zadavatel požaduje, aby uchazeč měl alespoň 2 vlastní pobočky v České republice a to alespoň jednu pobočku v oblasti Čechy a druhou pobočku v oblasti Morava/Slezsko. (uchazeč skutečnost prokáže čestným prohlášením s uvedeným odkazem na webové stránky uchazeče, kde jsou adresy jeho poboček uvedeny)
7. Uchazeč musí splňovat požadavky certifikace dle partnerského programu SIEMENS/UNIFI minimálně na úrovni „Profesional OpenScape 4000“ a jeho pracovníci jsou držitelem platné certifikace „Certified Implementation Specialist OpenScape 4000“. Uvedené požadavky uchazeč doloží kopií certifikátů.

Dostupnost služby

- 8 hodin v pracovní dny - doba mezi 8:00 - 17:00, o pracovních dnech,
- 24 hodin, 7 dní v týdnu - nepřetržitá doba 00:00 až 24:00, pondělí až neděle, včetně státních svátků.

Specifikace a provozní parametry

1. **Přijmutí ohlášení závady nebo požadavku na servisní činnost** – dostupnost nepřetržitě 24hodin denně prostřednictvím elektronické pošty [REDACTED]
2. **Telefonická podpora** – dostupnost min 8hodin každý pracovní den na telefonním čísle [REDACTED]
3. **Provádění změn pomocí dálkového přístupu** – dálkový přístup prostřednictvím ISDN modemu, VPN, LTE modemu či jiné dostupné technologie
4. **Reakční doby na ohlášený požadavek** – dle specifikace v servisní smlouvě
5. **Provádění preventivní kontrolní činnosti** formou dálkového dohledu 1x měsíčně.
 - výpis stavu ústředny,
 - výpis chybových hlášení ústředny
 - kontrola základních funkcí, restartů
 - kontrola chybovosti ISDN linek
6. **Provedení zálohy** pro případnou obnovu systému minimálně 2x ročně
Z toho minimálně 1x ročně fyzická návštěva dodavatele v dané lokalitě, při které je prováděn servis předepsaný výrobcem pro zajištění bezproblémového chodu systémů, spočívající v:
 - výměna záložního média a přenesení kompletních dat systému na nové médium
 - Instalace dostupných aktualizací
 - Revize stavu ústředny
 - kontrola a záloha bezdrátového systému DECT (výpis statistik vysílačů, kontrola logů)
 - kontrola funkce tarifikačního programu ○ kontrola funkce konfiguračního programu (Manager C, PROFIX) ○ kontrola dálkového dohledu ○ revize HW částí systému (analýza HW, výpis vadných portů účastnických karet)
7. **Náhradní díly**
Dodavatel garantuje dostupnost všech náhradních dílů skladem a dodání do dalšího pracovního dne od nahlášení požadavku.
8. **Dostupnost služby**
 - servisní činnost 8 hodin v pracovní dny - doba mezi 8:00 - 17:00
 - 24 hodin, 7 dní v týdnu - nepřetržitá doba 00:00 až 24:00, pondělí až neděle, včetně státních svátků pro nahlášení požadavku na servis