

SMLOUVA O SERVISNÍ PÉČI**SMLUVNÍ STRANY:**

Společnost: **Technické služby Benešov, s.r.o.**
Se sídlem: Na Spořilově 1371, 256 01 Benešov u Prahy
IČO: 47543655
DIČ: CZ 47543655
Zastoupená: jednatelem Bohumilem Ratajem, Mgr. JAKUB HOSTEK
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 26411
(dále jen „**Objednatel**“)

a

Společnost: **SAYTECH CZ s.r.o.**
Se sídlem: Opletalova 1626/36, 110 00 Prague 1,
IČO: 08330051
DIČ: CZ08330051
Zastoupená: Ondřejem Petrenkou, jednatelem
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 317077 (dále jen „**Poskytovatel**“)

Objednatel a Poskytovatel (společně dále jen „**Smluvní strany**“ nebo též jednotlivě jen „**Smluvní strana**“) uzavírají mezi sebou níže uvedeného dne, měsíce a roku podle § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění (dále jen „**Občanský zákoník**“), tuto Smlouvu o servisní péči (dále jen „**Smlouva**“).

1. PŘEDMĚT SMLOUVY

- 1.1. Poskytovatel se zavazuje provádět pravidelnou údržbu a servis na systému Objednatele, jehož specifikace je uvedena v Příloze 1 této Smlouvy, a to včetně aktivit v rozsahu specifikovaném v Příloze 2 této Smlouvy (dále jen „**Servisní služby**“). Dále se Dodavatel zavazuje provádět individuálně sjednané práce, opravy většího charakteru, střední a generální opravy nad rámec Servisních služeb, pokud tyto práce Objednatel objedná samostatnou písemnou objednávkou (dále jen „**Další služby**“). Servisní služby a Další služby budou dále označovány společně též jen jako „**Služby**“).
- 1.2. Objednatel se zavazuje zaplatit za Služby provedené v souladu s touto Smlouvou Poskytovateli sjednanou cenu dle čl. 3 této Smlouvy.

2. MÍSTO, DOBA A PODMÍNKY PLNĚNÍ

- 2.1. Místem plnění je **Parking Pod Brankou**, kde jsou umístěna zařízení, pro která jsou Poskytovatelem poskytovány Služby – viz seznam v Příloze 1 této Smlouvy.
- 2.2. Služby budou prováděny v rozsahu dle Přílohy 2 této Smlouvy.
- 2.3. Servisní služby budou poskytovány vždy na základě samostatné písemné objednávky Objednatele. Objednatel je oprávněn samostatnou písemnou objednávkou objednat i Další služby a opravy nad rámec činností spadajících pod Servisní práce (dále jen „**Objedávka**“). Objedávka musí obsahovat minimálně tyto náležitosti:
- identifikační údaje Poskytovatele a Objednatele;
 - číslo Objedávky, datum vystavení;
 - číslo této Smlouvy;
 - specifikaci, resp. rozsah požadovaných prací, včetně místa a termínu plnění;
- 2.4. Objednatel předá Poskytovateli závaznou Objedávku s uvedením informací dle odst. 2.3. tohoto článku 2 Smlouvy. Každá takto vystavená Objedávka se považuje za návrh na uzavření smlouvy za podmínek stanovených touto Smlouvou. Poskyvatel je povinen písemně potvrdit Objedávku ve lhůtě do 2 pracovních dnů od jejího obdržení (v případě požadování servisních oprav, které budou nahlášeny jako havarijní, do 24 hodin od jejího obdržení).
- 2.5. Objedávky i potvrzení Objedávek budou činěny písemně, přičemž pro účely této Smlouvy se za písemnou Objedávku a její potvrzení považuje i její zaslání e-mailem, resp. na adresu uvedenou v záhlaví nebo na kontakt předaný druhé Smluvní straně v souladu s čl. 4 odst. 4.1. této Smlouvy.
- 2.6. V případě, že Objedávka nebude splňovat uvedené minimální náležitosti, má Poskyvatel povinnost na tuto skutečnost neprodleně upozornit Objednatele. Objednatel je poté povinen vystavit novou Objedávku a Poskyvatel je povinen ve lhůtě do 2 pracovních dnů od jejího obdržení tuto písemně potvrdit. Lhůta plnění běží od okamžiku akceptace této nové Objedávky.
- 2.7. K předání a převzetí Servisních prací dojde odsouhlasením a potvrzením servisní zprávy (dále jen „**Servisní zpráva**“) kontaktní osobou Objednatele oznámenou Poskytovateli v souladu s čl. 4 odst. 4.1. této Smlouvy. Servisní zpráva bude Poskytovatelem zaslána Objednateli nejpozději do tří (3) pracovních dnů od skončení příslušného kalendářního měsíce a bude obsahovat seznam zařízení, pro něž byly Servisní práce poskytnuty včetně popisu provedených Servisních prací.
- 2.8. Převzetí Dalšíh služeb poskytnutých na základě Objedávky v souladu s odst. 2.3. tohoto článku 2 Smlouvy je Objednatel povinen potvrdit podpisem akceptačního protokolu (dále jen „**Akceptační protokol**“), který je Poskyvatel povinen připravit a předložit Objednateli k podpisu nejpozději do pěti (5) pracovních dnů od ukončení plnění. Akceptační protokol musí obsahovat podrobný popis poskytnutého plnění, zejména např. popis a rozpis provedených prací, seznam spotřebovaného materiálu, seznam dodaných náhradních dílů apod.
- 2.9. Pokud předmětem Objedávky budou práce, jejichž konečnou cenu nebude možné v Objedávce z jakéhokoliv důvodu přesně vyčíslit, uvede Objednatel v Objedávce alespoň předpokládanou cenu těchto prací. Pokud se v průběhu plnění vyskytnou nepředvídatelné skutečnosti, které by znamenaly překročení předpokládané ceny prací o více než 10 % oproti ceně předpokládané v Objedávce, musí Poskyvatel neprodleně kontaktovat Objednatele a ještě před zahájením prací nechat písemně (e-mailem) schválit navýšení ceny plnění odpovědnou osobou Objednatele.

3. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 3.1. Ceny Servisních služeb dle předmětu Smlouvy jsou cenami smluvními a jsou blíže specifikovány v Příloze č. 3 Smlouvy.
- 3.2. Cena za Další služby bude stanovena dle provedeného a akceptovaného rozsahu prací v souladu s příslušnou Objednávkou, a to na základě jednotkových cen uvedených v Příloze č.3 této Smlouvy.
- 3.3. Ceny plnění dle této Smlouvy jsou stanoveny v Kč a bez daně z přidané hodnoty, která bude připočtena na základě platných právních předpisů v den uskutečnění zdanitelného plnění.
- 3.4. Ceny Služeb dle této Smlouvy budou hrazeny na základě faktury vystavené Poskytovatelem a potvrzeným akceptačním protokolem zaslaným Objednateli elektronicky ve formátu PDF na adresu tsbenesov@tsbenesov.cz . Faktury vystavené Poskytovatelem podle této Smlouvy musí obsahovat veškeré náležitosti daňového dokladu v souladu se zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů. Faktury musí dále vždy obsahovat:
- identifikaci Smlouvy;
 - číslo Objednávky;
 - rozpis prováděných prací;
 - seznam použitých náhradních dílů a souvisejícího spotřebního materiálu a
 - položkově rozepsanou cenu poskytnutého plnění.
- 3.5. Ceny Služeb dle této Smlouvy budou hrazeny a fakturovány následujícím způsobem:
- a) Cena za Servisní služby bude fakturována kvartálně zpět za dané období. Faktura bude obsahovat náležitosti dle zákona o dani z přidané.
 - b) Cena za Další služby bude fakturována po řádném poskytnutí těchto Dalších služeb. Poskytovatel je oprávněn vystavit fakturu vždy nejdříve po potvrzení akceptačního protokolu dle čl. 2 odst. 2.8. této Smlouvy Objednatel, a to nejpozději do 15 dnů od jeho potvrzení. Kopie potvrzeného akceptačního protokolu bude vždy přílohou faktury. Dnem uskutečnění zdanitelného plnění je den potvrzení akceptačního protokolu ze strany Objednatele.
- 3.6. Objednatel si vyhrazuje právo vrátit Poskytovateli do data jeho splatnosti daňový doklad (fakturu), který nebude obsahovat veškeré údaje vyžadované závaznými právními předpisy České republiky a touto Smlouvou, nebo v něm budou uvedeny nesprávné údaje (s uvedením chybějících náležitostí nebo nesprávných údajů). V takovém případě začne běžet doba splatnosti daňového dokladu (faktury) až doručením řádně opraveného daňového dokladu (faktury) Objednateli.
- 3.7. Splatnost faktury bude činit 14 kalendářních dní ode dne jejího převzetí Objednatel. Cena bude uhrazena bezhotovostním převodem na bankovní účet Poskytovatele.

4. OPRÁVNĚNÉ OSOBY, KOMUNIKACE

- 4.1. Každá ze smluvních stran určí osobu či osoby oprávněné k jednání ve věcech této smlouvy. Oprávněné jsou stanoveny v Příloze č. 4 této Smlouvy a budou zastupovat smluvní stranu v rozsahu definovaném v této příloze s výjimkou změn nebo ukončení této smlouvy. Objednatel je oprávněn zplnomocnit k jednání za Objednatele třetí osobu, která se prokáže vůči Poskytovateli plnou mocí.
- 4.2. Oprávnění zástupci smluvních stran jsou oprávněni jednostranně změnit oprávněné osoby, jsou však povinni na takovou změnu druhou stranu písemně předem upozornit. Změna oprávněných osob nevyžaduje uzavření dodatku k této smlouvě.
- 4.3. Pokud se mezi smluvními stranami předpokládá písemný kontakt, pokládají se písemné projevy za doručené druhé smluvní straně, pokud jsou doručeny jedním z následujících způsobů:
- osobním doručením
 - doporučeným dopisem
 - prostřednictvím kurýra
 - e-mailem s dokladem o tom, že zpráva byla druhé smluvní straně doručena.
 - prostřednictvím HOTLINE Poskytovatele, pokud jde o hlášení požadavků, incidentů, vad (kontaktní údaje jsou uvedeny v Příloze 4 této smlouvy)

5. OSTATNÍ SMLUVNÍ UJEDNÁNÍ

- 5.1. Smluvní strany se dohodly, že si předají kontakty osob pověřených k jednání ve věci smlouvy elektronicky (e-mailem) do 14 dní od podpisu Smlouvy.
- 5.2. Plnění dle této Smlouvy, které je prováděno v prostorách Objednatele (např. prohlídky potřebné k řádné funkčnosti zařízení, nastavení a opravy apod.), bude prováděno během běžné (základní) pracovní doby, tj. od pondělí do pátku od 8.00 do 16.00 hodin, pokud nebude dohodnuto jinak.
- 5.3. Poskytovatel se zavazuje před začátkem plnění této Smlouvy, seznámit se na pracovištích Objednatele se všemi riziky a podle nich a druhu vykonávané práce se na vlastní náklady plně vybavit odpovídajícími osobními ochrannými pracovními prostředky. Poskytovatel Objednatele následně písemně upozorní na všechny okolnosti, které plnění této Smlouvy mohou na pracovištích Objednatele ovlivnit z pohledu bezpečnosti a hygieny práce, bezpečnosti technických zařízení a objektů, požární ochrany a ochrany životního prostředí.
- 5.4. Poskytovatel si je vědom vlastní odpovědnosti za škodu způsobenou věcí použitou při plnění povinností Poskytovatele z této Smlouvy v souladu s ust. § 2936 a násl. Občanského zákoníku. Poskytovatel se zavazuje vykonávat po celou dobu nad věcí, kterou použije k plnění povinností dle této Smlouvy, dohled. Smluvní strany si ujednaly, že Poskytovatel je povinen uhradit Objednateli, resp. třetí osobě, škodu způsobenou věcí použitou k plnění povinností Poskytovatele dle této Smlouvy i tehdy, pokud dohled nad věcí nezanedbá.
- 5.5. V případě úrazu pracovníka Poskytovatele na pracovišti Objednatele, sepíše odpovědná osoba Poskytovatele záznam o úrazu, vyšetří jeho příčiny a provede další nutná opatření a úkony podle právních předpisů za spolupráce zaměstnance Objednatele za toto pracoviště odpovědného.

6. ZÁVĚREČNÉ USTANOVENÍ

- 5.1. Tato Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu oběma Smluvními stranami.
- 5.2. Smlouva se řídí českým právním řádem, zejména Občanským zákoníkem.
- 5.3. Tato Smlouva může být doplněna nebo změněna pouze se souhlasem obou Smluvních stran, a to písemnými číslovanými dodatky podepsanými oběma Smluvními stranami.
- 5.4. Tato Smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech s platností originálu, z nichž každá Smluvní strana obdrží po jednom písemně potvrzeném vyhotovení.
- 5.5. Smluvní strany si Smlouvu přečetly, s jejím obsahem souhlasí, což stvrzují svými vlastnoručními podpisy.
- 5.6. Nedílnou součástí této Smlouvy jsou následující přílohy:
- Příloha 1 Specifikace systému
 - Příloha 2 Specifikace servisních služeb
 - Příloha 3 Ceník servisních aktivit
 - Příloha 4 Oprávněné osoby

V Benešově u Prahy dne 1.7.2024

V Praze dne _____

Za Technické služby Benešov, s.r.o. :



Mgr. Jakub Hostek
Jednatel

Za SAYTECH CZ s.r.o. :

Ondrej Petrenka
Jednatel

Bohumil Rataj
Jednatel

Příloha 1 Specifikace systému

Spravovaný hardware

Pol. č.	Počet	Výrobce	Popis	Rok poř.
1	2	SKIDATA	Vjezdová/výjezdová Závora SD, včetně žlutého podsvíceného ramena	2022
2	2	SKIDATA	Vjezdový/výjezdový sloupek Power Gate	2022
3	2	Lector Vision/ SKIDATA	SPZ kamery v ochranném sloupku	2022
4	1	SAYTECH	Označení parkoviště + cedule s informací o obsazenosti	2022
5	1	SKIDATA	Server pro parkovací systém	2022
6	1	SKIDATA	HW řešení pro GSM komunikaci parkujících na služební telefon	2022
7	1	WISENET	Záznamový videosever	2023
8	3	WISENET	Dohledová fixní kamera den/noc	2023
9	2	SAYTECH	Žluté ochranné sloupky	2022
10	1	MAREKA	Přístřešek na APM	2022

Spravovaný software

Pol. č.	Počet	Výrobce	Popis	Rok poř.
1	1	Microsoft	skiosk Smart MS WIN10 IoT Ent 2016 Embedded Value Operating System License - Microsoft Windows 10 IoT Enterprise 2016 Embedded Value for skiosk Smart ex factory.	2022
	1	SKIDATA	Skiosk Smart Country configuration Czech Republic	2023
	1	SKIDATA	Parking.Logic V15 server license 1 car park Parking.Logic Server license V15 - 1 car park - incl. OPL's 2x945805000 Parking.Logic Operating license Lane 1x945805009 Manual Paystation 1x945805003 Operating License Door Reader, Opener, Access Reader 1x945805012 Operating License Automatic Payment Machine incl. software modules 1x945805034 Software Module License "Customers" 1x945805035 Software Module License "Articles" 1x945805037 Software Module License "Money" 1x945805044 Software Module License "Settings" 1x945805033 Software Module License "Credit Debit Cards" 1x945805043 Software Module License "Rate Management" 1x945805042 Software Module License "Foreign Currencies" 1x945805047 Software Module License "Exit Cashiering" 1x945803498 sweb Mobile Pay with Adyen	2022
	1	SKIDATA	Parking.Logic Software module license Ext. Card Systems	2022
	1	SKIDATA	Parking.Logic Software module LPR Lite PlateTech.Logic "Lite" software module license. Enables license plate recognition cameras to be connected to Parking.Logic.	2022
	1	SKIDATA	Parking.Logic Software module license Customisable Reports	2022
	2	SKIDATA	Parking.Logic Operating license gate color graphic EXT	2022
	1	SKIDATA	Parking.Logic Operating license remote desktop client	2022
	1	SKIDATA	Parking.Logic Operating license BN validator SCx83	2022
	1	SKIDATA	Parking.Logic Operating license electronic payment device	2022
	1	SKIDATA	Parking.Logic Operating license for one ext. card system	2022
	1	SKIDATA	Parking.Logic Operating License Big Display GUI Switch	2022
	1	SKIDATA	Parking.Logic Operating License Big Display Advertising	2022
	2	SKIDATA	Parking.Logic Operating license for one LPR lane	2022
	1	SKIDATA	Parking.Logic OPL Advanced Connector sign&guidance device	2022
	1	SKIDATA	Parking.Logic Software module license Remote Event Messag.	2022
	1	SKIDATA	Parking.Logic Software module license ISO 15693 ISO14443 (Lítačka a SD karty)	2023
	1	SKIDATA	sweb Interface 'Mobile Payment' Facility activation	2023
	1	SKIDATA	sweb Interface 'Mobile Payment' Transaction bundle (roční)	2023
	1	SKIDATA	Parking.Logic Annual SW Upgrade Fee per Lane - R&C2021/22	2023
	1	SKIDATA	Parking.Logic Software module license Oper. Dashboards	2023
	1	SKIDATA	Parking.Logic Software module license Extended Statistic	2023
	1	SKIDATA	sweb Control Monitoring & control premium	2023
	1	SKIDATA	sweb Control Control Unit (VM) Commissioning	2023
	1	SKIDATA	Parking.Logic Operating license electronic payment device	2023
	1	SKIDATA	Parking.Logic Public IF data export PDF Reports	2023

Příloha 2 Specifikace servisních služeb

Reakce: Modul Hotline.Care

Během dohodnutého času je zákazník oprávněn kontaktovat Poskytovatele přes telefon nebo email a mít plnou podporu

- Každý případ bude počítán jako servisní událost
- Pro každou událost je započítán čas podpory
- Dodatečná podpora bude účtována podle Přílohy č.3 a čl. Za Další služby.
- Během definovaného času nebudou účtovány práce v noci a víkendu
- Dodatečná podpora může být přidána přes modul 'Troubleshooting.Care'.

Možnost "Hotline BASIC" je platná v případě, že není vybrán žádný modul z "Hotline.Care"

Modul	Pondělí – pátek	Sobota	Neděle a svátek	Čas na jednu událost [min]
Hotline BASIC	08:00 – 17:00	-	-	0
Hotline EXTENDED	08:00 – 17:00	-	08:00 – 17:00	15
Hotline PREMIUM	07:00 – 21:00	07:00 – 21:00	07:00 – 21:00	15
Hotline PREMIUM PLUS	0:00 – 23:59	0:00 – 23:59	0:00 – 23:59	30

Reakce: Modul Prioritization.Care

Během zvoleného období hotline (Hotline.Care), každá událost bude řešena jako prioritní podle vybraného modulu 'Prioritization.Care'.

Možnost "Prioritization BASIC" je platná v případě, že není vybrán žádný modul z 'Prioritization.Care'.

Modul	Klasifikace chyby	Čas na reakci		Čas do příjezd technika	
		Vzdálená správa	Bez vzdálené správy	<30 km od SKIDATA servisního střediska	>30km od servisního střediska
Prioritization BASIC	Kritická	6 h	6 h	24 h	48 h
	Závažná	6 h	6 h	24 h	48 h
	Nezávažná	6 h	6 h	24 h	48 h
Prioritization EXTENDED	Kritická	2 h	4 h	12 h	24 h
	Závažná	3 h	5 h	16 h	24 h
	Nezávažná	4 h	6 h	24 h	24 h
Prioritization PREMIUM	Kritická	1 h	3 h	8 h	12 h
	Závažná	2 h	4 h	16 h	8 h
	Nezávažná	3 h	5 h	24 h	12 h
Prioritization PREMIUM PLUS	Kritická	15 minut	2 h	1 h	6 h
	Závažná	1 h	3 h	2 h	8 h
	Nezávažná	2 h	4 h	6 h	8 h

Priorizační časy

Doba reakce: Je čas od nahlášení poruchy až do doby, než servisní oddělení začne pracovat na odstranění poruchy přes dálkovou správu.

Čas do dorážení technika: Je čas od zahájení odstraňování poruchy přes dálkovou správu a dobou, kdy dorazí technik na místo v případě, že porucha nemohla být odstraněna dálkově nebo telefonickou podporou.



1: vizualizace prioritizace

Klasifikace poruchy

Kritické: použití systému je nemožné, nebo omezení způsobuje ztrátu finančních prostředků.

Závažné: použití systému je možné v omezeném režimu po omezenou dobu. Například v případě odchodu obsluhy.

Nezávažné: použití systému je mírně narušeno a problém nezpůsobuje závažnou nefunkčnost systému.

Reakce: Modul Troubleshooting.Care

Chyby a podpora budou označeny jako poruchu. Modul 'Troubleshooting.Care' zahrnuje definovaný počet poruch za jeden rok pro jednu lokalitu.

Možnost 'Troubleshooting BASIC' je platná v případě, že není vybrán žádný modul z 'Troubleshooting.Care'.

Modul	Zahrnuté hodiny za rok
Troubleshooting BASIC	0
Troubleshooting EXTENDED	100
Troubleshooting PREMIUM	200
Troubleshooting PREMIUM PLUS	všechny

V závislosti na požadavcích, Poskytovatel poskytuje předdefinovaný kredit pro řešení vzniklých problémů za jeden rok.

Troubleshooting je logické, systematické hledání zdroje problému tak, aby mohl být odstraněn a produkt, nebo proces mohl pokračovat v provozu dále. Služba Troubleshooting bude poskytnuta během období v závislosti na dostupnosti modulu 'Hotline.Care'.

Poskytovatel se zaměřuje na vzdělávání a úroveň know-how svých servisních techniků. Každý systémový inženýr musí projít přes tříkolový školící program s finálními dvoudenními zkouškami v centrále SKIDATA GmbH.

Pro poskytnutí efektivního odstraňování problému má Poskytovatel organizovaný servisní tým. Všichni servisní inženýři jsou ve spojení s centrální technickou podporou ve SKIDATA HQ v Salzburku.

Odstraňování problému bude probíhat vzdáleně.

V případě, že to situace vyžaduje, servisní technik přijede na místo nahlášený problému.

Nakládání s náhradními díly bude dle zvoleného modulu 'Spare Parts.Care'.

Moduly Troubleshooting nejsou určeny ke školení a nezahrnují náklady na přepravu a ubytování.

Prevence: Modul Maintenance.Care

Poskytovatel provádí vybrané preventivní údržby podle definovaného intervalu. Údržba je rozdělena do různých úrovní dle požadavků zákazníka.

Možnost 'Maintenance BASIC' je platná v případě, že není vybrán žádný modul z 'Maintenance.Care'.

Modul	Konzultace	Hardware Údržba		Software Údržba	
		Level 1 Ročně	Level 2 Ročně	Level 1 Ročně	Level 2 Ročně
Maintenance BASIC	V ceně	-		-	
Maintenance EXTENDED	V ceně	X*	X*	-	
Maintenance PREMIUM	V ceně	-	-	X*	X*
Maintenance PREMIUM PLUS	V ceně	X*	X*	X*	X*

*... interval je vypočten podle vytížení

Konzultace

Individuální nabídky jsou dostupné na vyžádání.

Konzultace a informace o nových produktech, řešeních a obchodních modelech pro SKIDATA přístupový systém.

Hardwarová Údržba

Hardwarová údržba je preventivní údržba a zahrnuje kontrolu, čištění a nastavení hardwarových komponentů stejně jako provedení testů potřebných pro správný provoz. V ceně jsou zahrnuty přepravní náklady a čisticí prostředky.

Hardwarová údržba je rozdělena do dvou stupňů Level 1 a Level 2:

Level 1 : Čištění a vizuální kontrola. U ultrazvukových senzorů pouze vizuální kontrola.

Level 2 : Údržba podle standardizovaného plánu, výměna zkažených podle modulu 'SpareParts.Care'

Podrobný seznam všech úkolů je dostupný na vyžádání.

Software Údržba

Softwarová údržba je preventivní údržba a zahrnuje vybrané kontroly systému SKIDATA (optimalizace databáze, kontrola harddisku, analyzování systémových logsouborů).

Aktualizace a opravné balíky v rámci jedné verze SKIDATA systému jsou zahrnuty.

Přepravní náklady jsou zahrnuty v ceně.

Softwarová údržba je rozdělena do dvou stupňů Level 1 a Level 2:

Level 1 : Kontrola (Operační systém, SKIDATA software). Aktualizace v rámci jednoho vydání SKIDATA a Windows jsou zahrnuty v ceně. Aktualizace firmwaru v ceně.

Level 2 : Údržba databáze (archivace, indexování, kontrola logsouborů, plán údržby), aktualizace na vyšší verzi SKIDATA a Windows jsou zahrnuty v ceně v případě způsobilosti hardwaru. Aktualizace firmwaru v ceně.

Podrobný seznam všech úkolů je dostupný na vyžádání.

Obecně:

Předpokladem pro profesionální údržbu je funkční systém na místě instalace.

Jakékoliv přepravní náklady nebo čas strávený čekáním bude dodatečně fakturován.

Nakládání s náhradními díly bude dle zvoleného modulu 'SpareParts.Care'.

Prevence: Modul Event Support.Care

Poskytovatel nabízí modulům 'Event Support.Care' možnost mít podporu pro předdefinovaný počet událostí SKIDATA experty. Podpora může být poskytována buď na místě, nebo dálkově.

Tyto roční poplatky pro definovaný počet událostí zahrnuje maximální úroveň podpory servisním technikům během definovaných dnů.

Možnost 'Event Support BASIC' je platná v případě, že není vybrán žádný modul z "Event Support.Care".

Modul	Dálková podpora	Podpora na místě
Event Support BASIC	0	0
Event Support EXTENDED	X*	X*
Event Support PREMIUM	X*	X*
Event Support PREMIUM PLUS	X*	X*

Dostupnost technika: 6:00 – 23:59

Podpora pro definovaný počet událostí pro rok.

Podpora je dostupná během předem dohodnutého období.

Před událostí

Kontrola údajů poskytnutých od listového partnera, kontrola konfigurace systému, online kontrola přístupových bodů.

Během události

Monitorování přístupových bodů

Vzdálená podpora

Služba bude poskytnuta zkušeným SKIDATA servisním inženýrům nejnovějšími vzdálenými nástroji.

Podpora na místě

SKIDATA servisní inženýr je na místě události pro rychlou a přímou podporu.

V ceně jsou zahrnuty přepravní náklady.

Prevence: Modul Review.Care

Součástí každého kontrolního systému SKIDATA je síťová infrastruktura. Rovněž spojení s jinými sítěmi je běžné pro provoz systému.

Pro zamezení bezpečnostních problémů a pro zajištění hladkého provozu systému SKIDATA se zaměřením na IT bezpečnost nabízíme několik řešení.

Možnost "Review BASIC" je platná v případě, že není vybrán žádný modul z 'Review.Care'.

Modul	Počáteční základní prověření	Roční základní přehled	Roční intenzivní přehled
Review BASIC	V ceně	-	-
Review EXTENDED	V ceně	V ceně	-
Review PREMIUM	V ceně	V ceně	V ceně

Počáteční základní prověrka

Podle předdefinovaného hodnotícího bezpečnostního procesu SKIDATA provádí základní bezpečnostní přehled hned po instalaci systému. Objednatel obdrží shrnutí provedených kontrol a doporučení v případě, že jsou možné.

Roční základní přehled

Podle předdefinovaného hodnotícího bezpečnostního procesu SKIDATA provádí základní bezpečnostní přehled. Přehled se provádí ročně. Objednatel obdrží shrnutí provedených kontrol a doporučení v případě, že jsou možné.

Roční intenzivní přehled

SKIDATA provádí intenzivní kontrolu kompletních přístupových a IT zařízení v síťové infrastruktuře, operačních systémů a firewallů. Přehled je prováděn jednou ročně. Objednatel obdrží shrnutí provedených kontrol a doporučení v případě, že jsou možné.

Prevence: Modul Connect.Care

Poskytovatel poskytuje pro efektivní vzdálené odstraňování problému a vzdálenou údržbu několik možností. Třešničkou je monitorování kompletního systému experty Poskytovatele.

Pro následující možnosti, musí mít řešení Poskytovatel přístup do internetu a aktivní balíček 'Connect Service' .

Možnost "Connect BASIC" je platná v případech, že není vybrán žádný modul z 'Connect.Care'.

Modul	Vzdálené připojení na vyžádání	Nepřetržitě vzdálené připojení	Standardní vzdálený monitoring	Individuální vzdálený monitoring
Connect BASIC	V ceně	-	-	-
Connect EXTENDED	V ceně	V ceně	-	-
Connect PREMIUM	V ceně	V ceně	V ceně	-
Connect PREMIUM PLUS	V ceně	V ceně	V ceně	V ceně

Vzdálené připojení na vyžádání

V případě, že se vyskytne problém, Poskytovatel naváže připojení k přístupovému systému po konzultaci se zákazníkem.

Nepřetržitě vzdálené připojení

Pro rychlé a efektivní odstraňování problému je přístupový systém nepřetržitě do servisního střediska přes bezpečné VPN připojení. Poskytovatelův VPN router je nezbytný.

Nepřetržitě připojení dovoluje efektivní odstraňování problému bez potřeby výjezdu.

Standardní vzdálený monitoring

Poskytovatel monitoruje přístupový systém a generuje oznámení v případě poruchy. Předdefinované části a funkce jsou monitorovány .

Podrobný seznam je dostupný na vyžádání.

V závislosti na chybě má zákazník oznámení 24/7 o poruchách, nebo jsou chyby zasílány i do servisního střediska Poskytovatele.

Toto umožňuje rychlé a efektivní odstraňování problému.

Reportování chyb na servisní oddělení je předdefinováno.

Odstraňování chyby bude zahájeno během období zakoupeného v modulu 'Hotline.Care'.

Individuální vzdálený monitoring

Poskytovatel monitoruje přístupový systém a generuje oznámení v případě poruchy. Předdefinované části a funkce jsou monitorovány .

Podrobný seznam je dostupný na vyžádání.

V závislosti na chybě má zákazník oznámení 24/7 o poruchách, nebo jsou chyby zasílány i do servisního střediska Poskytovatel.

Toto umožňuje rychlé a efektivní odstraňování problému.

Zákazník si může zvolit, které problémy mají být zasílány do servisního střediska.

Odstraňování chyby bude zahájeno během období zakoupeného v modulu 'Hotline.Care'.

Komponenty: Modul Spare Parts.Care

Oprava a dodání náhradních dílů bude prováděna v závislosti na vybraném modulu 'Spare Parts.Care'.
Možnost 'Spare Parts BASIC' je platná v případě, že není vybrán žádný modul ze "Spare Parts.Care".

Modul	Standardní dostupnost náhradních dílů.	Prioritní dostupnost náhradních dílů.	Paušální cena náhradních dílů. Bez spotřebních dílů.	Paušální cena náhradních dílů. Se spotřebními díly.
Spare Parts BASIC	V ceně	-	-	-
Spare Parts EXTENDED	V ceně	V ceně	-	-
Spare Parts PREMIUM	V ceně	V ceně	V ceně	-
Spare Parts PREMIUM PLUS	V ceně	V ceně	V ceně	V ceně

Standardní dostupnost náhradních dílů

Poskytovatel poskytne potřebné náhradní díly v závislosti na skladových zásobách.
Zvolené náhradní díly jsou vyměněny kus za kus.
Oprava bude účtována podle ceníku oprav.
Náhradní díly budou poskytnuty poté, co servisní středisko přijme díl k opravě.

Prioritní dostupnost náhradních dílů

Poskytovatel poskytne potřebné náhradní díly prioritně v závislosti na skladových zásobách. Pro efektivní proces odstranění poruchy SKIDATA poskytuje „výměna předem“ nebo „náhradní zařízení“.
Zvolené náhradní díly jsou vyměněny kus za kus.
Náhradní díly budou doručeny po zaslání objednávky emailem, faxem pro demontáží vadného dílu v místě instalace.
Náhradní díly budou poskytnuty poté, co servisní středisko přijme díl k opravě.

Paušální cena náhradních dílů. Bez spotřebních dílů

Roční částka náhradních dílů a oprava náhradních dílů nutných k zajištění provozu systému. Náhradní díly jsou díly zahrnuté v katalogu náhradních dílů. Náhradní díly, které jsou opravovány v servisním středisku budou poskytovány jako repasované.
Nejsou zahrnuty náhradní díly v případě, že porucha je zapříčiněna nárazem, napětím, vandalismem nebo počasím.
Spotřební díly nejsou zahrnuty. Poskytovatel poskytne přehled spotřebních dílů ve svém katalogu náhradních dílů.
Podmínka: minimální modul Hardware Maintenance extended

Paušální cena náhradních dílů. Se spotřebními díly.

Roční částka náhradních dílů a oprava náhradních dílů nutných k zajištění provozu systému. Náhradní díly jsou díly zahrnuté v katalogu náhradních dílů. Náhradní díly, které jsou opravovány v servisním středisku budou poskytovány jako repasované.
Nejsou zahrnuty náhradní díly v případě, že porucha je zapříčiněna nárazem, napětím, vandalismem nebo počasím.
Spotřební díly jsou zahrnuty. Poskytovatel poskytne přehled spotřebních dílů ve svém katalogu náhradních dílů.
Podmínka: minimální modul Hardware Maintenance extended

Příloha 3 Ceník servisních aktivit**Za Servisní služby**Cenová tabulka 1

Skupina služeb	Služba	Varianta služby	Cena za rok (v CZK bez DPH)
Reakce			
	Hotline.Care	EXTENDED	48 000,-
	Prioritization.Care	BASIC	0,-
	Troubleshooting.Care	BASIC	0,-
Prevence			
	Maintenance.Care	BASIC	0,-
	Event Support.Care	BASIC	0,-
	Review.Care	BASIC	0,-
	Connect.Care	BASIC	0,-
	Spare Parts.Care	BASIC	0,-
Celkem			48 000,-

Všechny výše zmíněné služby jsou popsány v Příloze č. 2 Smlouvy a pro účely Smlouvy byla cena dohodnuta na 4.000 Kč za měsíc. Cena je uvedena bez DPH.

Za Další služby**Hodinové sazby**

- Softwarové práce 1.500 Kč / h
 - Hardwarové práce 1.100 Kč / h
 - Expresní výjezd – příplatek 2.500 Kč
 - Marný výjezd - příplatek 1.250 Kč
- Čas se zaokrouhluje na celé hodiny*

Balíčky služeb

- Vytvoření vlastního reportu 1 šablona 2.500 Kč
- Školení SW a HW max. 4 osoby bez dopravy 12.400 Kč
- Oprava, profylaktika (1 turniket) 2.500 Kč
- Zapůjčení dílu max.1měsíc 2.500 Kč

Kilometrovné

- Cena za km 15 Kč / km

Řešení problémů

- Telefonicky / Vzdálené připojení 975 Kč / h
- Suma se účtuje pouze v případě, že klient nemá podepsanou servisní smlouvu - SLA.

Příplatky mimo standardní hodiny

Den – Období	00:00 – 06:00	06:00 – 08:00	08:00 – 15:00	15:00 – 17:00	17:00 – 06:00	20:00 – 24:00
Pondělí - pátek	60%	40%			40%	60%
Sobota	60%	40%	30%	40%	40%	80%
Neděle	80%			60%		80%
Svátek				100%		

Přeprava zboží

- Přepravní služby balíkem (ČR) 950 Kč
- Přepravné služby spedice (ČR) 2.750 Kč

Ceny jsou uvedeny v Kč bez DPH.

***Ceny jsou platné v případě zaslání seznamu osob oprávněných kontaktovat servisní organizaci.**

**** Požadavky na výjezd technika, dálkové připojení a také telefonickou podporu musí být nahlášeny emailem.**

Příloha 4 Oprávněné osoby smluvních stran

Za Objednatele

Ve věcech smluvních a obchodních:

<i>Jméno a příjmení</i>	<i>Firma</i>	<i>e-mail</i>	<i>Telefon</i>
Bohumil Rataj	Technické služby Benešov, s.r.o.	rataj@tsbenesov.cz	+420 608 241 028

Ve věcech souvisejících s realizací plnění:

<i>Jméno a příjmení</i>	<i>Firma</i>	<i>e-mail</i>	<i>Telefon</i>
Bohumil Rataj	Technické služby Benešov, s.r.o.	rataj@tsbenesov.cz	+420 608 241 028

Ve věcech technických včetně hlášení veškerých požadavků/incidentů/vad plnění:

<i>Jméno a příjmení</i>	<i>Firma</i>	<i>E-mail</i>	<i>Telefon</i>
Bohumil Rataj	Technické služby Benešov, s.r.o.	rataj@tsbenesov.cz	+420 608 241 028
Adam Peša	Technické služby Benešov, s.r.o.	klokocnik@tsbenesov.cz	+420 608 241 044
Tomáš Pavlas	Technické služby Benešov, s.r.o.	pavlas@tsbenesov.cz	+420 608 241 032

Za Poskytovatele

Ve věcech smluvních a obchodních:

<i>Jméno a příjmení</i>	<i>Firma</i>	<i>E-mail</i>	<i>Telefon</i>
Ondrej Petrenka	SAYTECH CZ s.r.o.	petrenka@saytech.sk	+421 902 707 473
Luboš Prajer	SAYTECH CZ s.r.o.	prajer@saytech.cz	+420 602 284 739

Kontaktní údaje HOTLINE pro ČR:

Tlf. číslo **+420 210 012 761**E-mail: service@saytech.cz