

SMLOUVA

o poskytnutí komunikačního řešení Linka pro klienty

uzavřená mezi smluvními stranami:

Smluvní strany:

O2 Czech Republic, a.s.

sídlo: Praha 4, Michle, Za Brumlovkou 266/2, PSČ: 140 22

IČ: 60193336

DIČ: CZ60193336

zapsaná v obchodním rejstříku Městského soudu v Praze, odd. B, vložka 2322

bankovní spojení: Komerční banka, a.s., č. ú.: [REDACTED]

zastoupená: Ing. Helenou Vytřasovou, Key Account managerem, na základě pověření ze dne 1.12.2023

(dále jen „poskytovatel“)

na straně jedné

a

Dopravní a energetický stavební úřad

sídlo: Praha, Nábřeží Ludvíka Svobody 1222, PSČ: 110 00

IČ: 19139314

DIČ: CZ19139314

bankovní spojení: [REDACTED]

zastoupený: Mgr. Martinem Kozákem, ředitelem

(dále jen „zákazník“)

na straně druhé

Článek I. Předmět smlouvy

- 1.1 Předmětem této smlouvy je dohoda smluvních stran o podmínkách poskytnutí služby - **komunikačního systému Linka pro klienty** (dále také jen „komunikační systém“ nebo „KS“).
- 1.2 Poskytovatel se touto Smlouvou zavazuje provést instalaci komunikačního systému Linka pro klienty, nastavení komunikačního řešení a uživatelských dat, nastavení IVR a školení obsluhy a umožnit Zákazníkovi, aby po dobu trvání této Smlouvy a za podmínek v ní stanovených komunikační řešení užíval. Poskytovatel se dále zavazuje poskytovat komunikačnímu řešení po dobu trvání Smlouvy servisní podporu a poskytovat související služby dle specifikace uvedené v přílohách této Smlouvy.
- 1.3 Zákazník se touto Smlouvou zavazuje hradit cenu dále uvedenou v této Smlouvě a plnit povinnosti ve Smlouvě sjednané.
- 1.4 Poskytovatel v rozsahu a za podmínek touto Smlouvou stanovených poskytuje Zákazníkovi právo užití (podlicenci) komunikačního řešení Linka pro klienty počínaje předáním komunikačního systému do užívání na dobu trvání této Smlouvy. Poskytovatel prohlašuje, že je oprávněn právo užití (podlicenci) poskytnout. Počet podlicencí které Zákazníka opravňují komunikační systém užívat, je uveden v Příloze č. 1 této Smlouvy.
- 1.5 Zákazník není oprávněn komunikační systém přenést z cloudového úložiště Poskytovatele ani do něj jakkoliv zasahovat, nebo jej užívat v rozporu s účelem, k němuž je určen (tj. ke správě telefonních systémů Zákazníka). Porušení této povinnosti se považuje za podstatné porušení této Smlouvy.

Článek II. Práva a povinnosti smluvních stran

- 2.1 Poskytovatel je oprávněn plnit tuto Smlouvu prostřednictvím jím určených zástupců či subdodavatelů, v takovém případě odpovídá, jako by příslušný závazek plnil sám. S výjimkou výše uvedeného Poskytovatel neodpovídá za jednání třetích osob.
- 2.2 Zákazník se zavazuje poskytnout veškerou potřebnou součinnost při implementaci, konfigurování a testování nastavených funkcionalit.
- 2.3 Zákazník se zavazuje na výzvu Poskytovatele potvrdit řádnou implementaci Komunikačního systému Linka pro klienty podpisem akceptačního protokolu.

Článek III. Doba plnění

- 3.1 Poskytovatel se zavazuje provést instalaci komunikačního systému Linka pro klienty do cloudového úložiště Poskytovatele, nastavení služby a uživatelských dat, nastavení IVR a školení obsluhy dle specifikace uvedené v Příloze č.1 této Smlouvy a umožnit Zákazníkovi užívání komunikačního řešení Linka pro klienty na dobu trvání této Smlouvy.
- 3.2 Dodržení termínu podle ustanovení odst. 3.1 této smlouvy je podmíněno poskytnutím potřebné součinnosti Zákazníkem. V případě, že Zákazník potřebnou součinnost neposkytne, prodlužuje se automaticky termín plnění, a to o počet dnů, po které trvá prodlení Zákazníka s poskytnutím součinnosti. Pokud prodlení Zákazníka trvá i přes písemnou výzvu Poskytovatele k nápravě, je Poskytovatel oprávněn od této Smlouvy odstoupit.

Článek IV. Cena

- 4.1 Cena za instalaci komunikačního řešení Linka pro klienty do cloudového úložiště Poskytovatele, nastavení komunikačního řešení a uživatelských dat, nastavení IVR a školení obsluhy v rozsahu specifikovaném v Příloze č. 1 této smlouvy činí **6 199,- Kč** bez DPH.

- 4.2 Cena podle odst. 4.1 bude uhrazena po akceptaci Zákazníkem na základě faktury vystavené Poskytovatelem.
- 4.3 Za poskytování servisní podpory a souvisejících služeb dle specifikace uvedené v Příloze č. 1 a 3 této Smlouvy bude Zákazník hradit částku v celkové výši **6 588,- Kč** bez DPH za jeden měsíc poskytování služeb. Rozpis ceny je obsahem Přílohy č. 1 této Smlouvy.
- 4.4 Cena podle odst. 4.3 bude Zákazníkem uhrazena na základě faktury, kterou Poskytovatel vystaví do 10. dne měsíce následujícího po měsíci, v němž byly fakturované služby poskytnuty.
- 4.5 K cenám dle předchozích odstavců bude vždy připočtena daň z přidané hodnoty v souladu s příslušnými ustanoveními zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů.

Článek V. Platební podmínky

- 5.1 Ceny podle čl. IV této Smlouvy zaplatí Zákazník vždy na bankovní účet Poskytovatele nejpozději **do 30 dnů** od doručení faktury – daňového dokladu.
- 5.2 Faktura musí mít vždy náležitosti daňového dokladu v souladu s příslušnými ustanoveními zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů a bude obsahovat mj. následující náležitosti:
- číslo této Smlouvy
 - číslo faktury
 - datum a vystavení a datum uskutečnění zdanitelného plnění
 - obchodní firma Zákazníka, sídlo, DIČ, IČ, bankovní spojení
 - obchodní firma Poskytovatele, sídlo, DIČ, IČ, bankovní spojení
 - údaj o stanovené výši DPH
- 5.3 Zákazník může do data splatnosti fakturu Poskytovateli vrátit, obsahuje-li nesprávné údaje, resp. není-li některý z údajů uvedených výše v odst. 5.2 tohoto článku na faktuře uveden. Oprávněným vrácením faktury Poskytovateli přestává běžet její původní lhůta splatnosti a celá lhůta splatnosti běží znovu ode dne doručení opravené nebo nově vyhotovené faktury. Nezaplacením oprávněně vrácené faktury se tedy Zákazník nedostává do prodlení s úhradou fakturované částky
- 5.4 Ocítne-li se Zákazník v prodlení s úhradou svého peněžitého dluhu vůči Poskytovateli, je povinen uhradit mu úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý i započatý den prodlení. Zákazník je povinen uhradit Poskytovateli úrok z prodlení ve lhůtě splatnosti uvedené na faktuře, kterou mu bude úrok z prodlení vyúčtován.

Článek VI. Odpovědnost za škodu, smluvní pokuta

- 6.1 Poskytovatel odpovídá Zákazníkovi pouze za skutečnou škodu, která mu vznikla v přímé souvislosti s porušením smluvní povinnosti Poskytovatele dle této Smlouvy či obecně závazných právních předpisů. Poskytovatel tak neodpovídá Zákazníkovi zejména za ztrátu na zisku či za jiné nepřímé škody. Poskytovatel neodpovídá Zákazníkovi ani za škodu způsobenou vyšší mocí, porušením právní povinnosti Zákazníka, spolupůsobením Zákazníka nebo z důvodů vzniklých na straně třetích osob (jiných než dodavatelé společnosti Q2).
- 6.2 Poskytovatel není povinen uhradit Zákazníkovi na náhradu škody částku přesahující Cenu servisní podpory dle odst. 4.3 článku IV. Smlouvy, a to za každý jednotlivý případ vzniku škody.
- 6.3 Jestliže Zákazníkovi hrozí nebo vzniká škoda, je povinen bez prodlení, s přihlédnutím k okolnostem konkrétního případu, přijmout veškerá opatření potřebná k jejímu odvrácení nebo zmírnění.

- 6.4 Hodlá-li Zákazník uplatnit vůči Poskytovateli nárok na náhradu škody, je Zákazník povinen:
- a. neprodleně informovat Poskytovatele o vzniku škody a o jejích příčinách;
 - b. pověřeným pracovníkům Poskytovatele, event. pojišťovny Poskytovatele šetřící vznik škody, na jejich vyžádání neprodleně umožnit šetření okolností předmětné škodní události; a
 - c. výši škody hodnověrně prokázat.

Článek VII. Servisní podpora komunikačního systému

- 7.1 Poskytovatel se zavazuje poskytovat komunikačnímu systému užívanému Zákazníkem na základě této Smlouvy servisní podporu, která zahrnuje:
- a. údržbu komunikačního systému, resp. další nezbytné činnosti, proto aby komunikační systém mohl plnit účel, k němuž je určen (tj. spravovat telefonní systémy Zákazníka),
 - b. proaktivní dohled nad komunikačním systémem a odstraňování jeho poruch.
- 7.2 Konkrétní podmínky servisní podpory jsou definovány v Příloze č. 3 této smlouvy.

Článek VIII. Obecná ustanovení smlouvy a ochrana osobních údajů

- 8.1 Dostane-li se Zákazník do prodlení se splněním jakékoliv své smluvní povinnosti, vylučuje se tím:
- 8.1.1 případné prodlení Poskytovatele se splněním povinnosti, jejíž splnění je podmíněno včasným splněním povinností Zákazníka, se kterou takto prodlévá (dále jen „Navazující povinnost Poskytovatele“), jakož i
 - 8.1.2 případná odpovědnost Poskytovatele za to, že Navazující povinnost Poskytovatele včasné nesplní.
- Nadto platí, že se prodlužují veškeré lhůty pro splnění Navazující povinnosti Poskytovatele o takový počet pracovních dnů, po které byl Zákazník takto i jen zčásti v prodlení.
- 8.2 Smluvní strany nejsou oprávněny jednostranně započítávat své vzájemné pohledávky.
- 8.3 Za účelem plnění práv a povinností vyplývajících ze Smlouvy nebo vzniklých v souvislosti se Smlouvou si smluvní strany navzájem předávají nebo mohou předávat osobní údaje ve smyslu čl. 4 odst. 1 Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 (dále jen jako „GDPR“) subjektů údajů, kterými jsou zejména zástupci, zaměstnanci nebo zákazníci druhé smluvní strany či jiné osoby pověřené druhou smluvní stranou k výkonu či plnění práv a povinností vyplývajících ze Smlouvy nebo vzniklých v souvislosti se Smlouvou.
- 8.4 Účelem předání osobních údajů je plnění Smlouvy. Smluvní strany prohlašují, že předávané osobní údaje budou zpracovávat pouze k naplnění tohoto účelu, a to v souladu s platnými a účinnými právními předpisy, zejména v souladu s GDPR.
- 8.5 Smluvní strany prohlašují, že pro předání osobních údajů druhé smluvní straně disponují platným právním titulem v souladu s čl. 6 odst. 1 GDPR.
- 8.6 Smluvní strany berou na vědomí, že za účelem plnění Smlouvy může docházet k předání osobních údajů z přejímající smluvní strany třetí osobě, zejména osobě, prostřednictvím které přejímající smluvní strana vykonává či plní práva a povinnosti vyplývající ze Smlouvy nebo vzniklá v souvislosti se Smlouvou.

- 8.7 Předávající smluvní strana zajistila nebo zajistí splnění veškerých zákonných podmínek nezbytných pro předání osobních údajů vůči subjektům údajů, zejména informuje subjekty údajů o skutečnosti, že došlo k předání konkrétních osobních údajů přejímající smluvní straně, a to za účelem plnění Smlouvy.

Článek IX. Vyšší moc

- 9.1 Pro účely této Smlouvy znamená „vyšší moc“ událost splňující veškeré následující podmínky:

- a) je mimo kontrolu smluvních stran;
- b) nastane po uzavření této Smlouvy;
- c) nebylo možno ji rozumně předvídat;
- d) došlo k ní bez zavinění smluvních stran; a
- e) nebyla způsobena chybou či nedbalostí jedné ze smluvních stran.

Takovou událostí se rozumí zejména (nikoli však výlučně) války a revoluce, přírodní katastrofy, epidemie, karanténní omezení, dopravní embarga, vyhlášené generální stávky v příslušných průmyslových odvětvích atd.

- 9.2 Smluvní strana postižena zásahem vyšší moci je povinna bezodkladně informovat druhou smluvní stranu o rozsahu a předpokládaném trvání nemožnosti plnit své smluvní závazky. Smluvní stranu o rozsahu a předpokládaném trvání nemožnosti plnit své smluvní závazky.

Článek X. Kontaktní osoby

Kontaktními osobami pro záležitosti vyplývající z realizace této smlouvy jsou:

Za Poskytovatele:

- a) ve věcech obchodních: Helena Vytřasová; tel.: [REDACTED]
- b) ve věcech realizačních: Hynek Vála; tel.: [REDACTED]
- c) ve věcech servisních: O2 ServiceDesk; tel.: [REDACTED]

Za Zákazníka:

- a) ve věcech obchodních: MgA. Karel Špoutil, tel.: [REDACTED]
- a) ve věcech realizačních: Jakub Míka, tel.: [REDACTED]
- c) ve věcech servisních: Jakub Míka, tel.: [REDACTED]

Článek XI. Rozhodné právo a řešení případných sporů

- 11.1 Tato Smlouva se řídí a bude interpretována dle platného právního řádu České republiky, zejména pak dle ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen jako „občanský zákoník“).
- 11.2 Smluvní strany se zavazují všechny případné spory vzniklé mezi nimi na základě této Smlouvy nebo související s touto Smlouvou řešit přednostně smírnou cestou. Pokud se nepodaří vyřešit spor smírnou cestou, bude předložen místně a věcně příslušnému soudu České republiky. Za tímto účelem se

smluvní strany současně dohodly, že místně příslušným soudem bude soud stanovený dle aktuálního sídla Poskytovatele tak, jak je zapsáno v obchodním rejstříku.

Článek XII. Závěrečná ustanovení

- 12.1 Tato Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou. Každá ze smluvních stran je oprávněna tuto Smlouvu kdykoli písemně vypovědět bez udání důvodu. Účinnost této Smlouvy skončí uplynutím jednoměsíční výpovědní doby, která počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, v němž byla výpověď druzena druhé smluvní straně.
- 12.2 Práva a povinnosti vyplývající z této Smlouvy ani tuto Smlouvu samotnou nemůže Zákazník bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele převést na třetí osobu ani zastavit. Poskytovatel je oprávněn postoupit nebo zastavit své pohledávky z této Smlouvy za Zákazníkem, jakož i postoupit celou tuto Smlouvu na osobu, resp. ve prospěch osoby, náležející do podnikatelského seskupení společnosti O2.
- 12.3 Pokud budou jakákoliv ustanovení nebo jakékoliv části této Smlouvy považovány za neplatná nebo nevymahatelná, nebude mít taková neplatnost nebo nevymahatelnost za následek neplatnost nebo nevymahatelnost celé Smlouvy, ale celá Smlouva se bude vykládat tak, jako kdyby příslušná neplatná nebo nevymahatelná ustanovení nebo části ustanovení neobsahovala a práva a povinnosti smluvních stran se budou vykládat přiměřeně v souladu s původním úmyslem smluvních stran. Smluvní strany se dále zavazují, že budou navzájem spolupracovat s cílem nahradit takové neplatné nebo nevymahatelné ustanovení (či jeho část) platným a vymahatelným ustanovením, jímž bude dosaženo stejného účelu (v maximálním možném rozsahu v souladu s právními předpisy), jako bylo zamýšleno ustanovením, jež bylo shledáno neplatným či nevymahatelným.
- 12.4 Nestanoví-li tato Smlouva výslovně jinak, rozumí se pro účely Smlouvy písemným stykem či pojmem „písemně“ předání zpráv jedním z těchto způsobů:
- a) v listinné podobě;
 - b) prostřednictvím datové schránky;
 - c) e/mailovou zprávou s uznávaným elektronickým podpisem dle zák. č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce, ve znění pozdějších předpisů; nebo
 - d) e-mailovou zprávou.
- 12.5 Smluvní strany se nicméně dohodly, že pro případ ukončení či změny této Smlouvy se nepoužijí způsoby uvedené pod body c) a d).
- 12.6 Smluvní strany si nepřejí, aby nad rámec ustanovení této Smlouvy byla jakákoliv jejich práva a povinnosti dovozovány z dosavadní či budoucí praxe zavedené mezi smluvními stranami či zvyklostí zachovávaných obecně či v odvětví týkajícím se předmětu plnění této Smlouvy, ledaže je v ní výslovně sjednáno jinak. Vedle shora uvedeného si smluvní strany potvrzují, že si nejsou vědomy žádných dosud mezi nimi zavedených obchodních zvyklostí či praxe.
- 12.7 Tato Smlouva může být měněna pouze písemně. Jakákoliv odchylka od tohoto pravidla musí být dohodnuta opět pouze písemně.
- 12.8 Přijetí nabídky Zákazníkem dle § 1740 odst. 3 občanského zákoníku obsahující dodatek nebo odchylku se nepovažuje za přijetí nabídky na uzavření této Smlouvy, a to ani v případě, pokud podstatně nemění podmínky takové nabídky.
- 12.9 V souladu s §1751 odst. 2 občanského zákoníku se vylučuje aplikace případných obchodních podmínek Zákazníka.
- 12.10 Zákazník tímto v souladu s § 1765 odst. 1 občanského zákoníku přejímá nebezpečí změny okolností.

12.11 Pro vyloučení pochybností smluvní strany potvrzují, že uzavírají tuto Smlouvu jako podnikatelé, a že základní smluvní podmínky vyplývají z jejich vzájemných jednání a obě smluvní strany je měly možnost ovlivnit.

12.12 Tato Smlouva je vyhotovena ve 1 vyhotovení a podepsána zaručenými elektronickými podpisy založenými na kvalifikovaných certifikátech.

12.13 Nedílnou součástí této Smlouvy jsou její 3 (tři) přílohy:

Příloha č. 1 – Specifikace komunikačního systému

Příloha č. 2 – Licenční podmínky

Příloha č. 3 – Podmínky servisní podpory

12.14 Tato Smlouva obsahuje úplné ujednání o předmětu této Smlouvy a všech náležitostech, které smluvní strany měly a chtěly v této Smlouvě ujednat, a které považují za důležité pro závaznost této Smlouvy. Žádný projev smluvních stran učiněný při jednání o této Smlouvě ani projev učiněný po uzavření této Smlouvy nesmí být vykládán v rozporu s výslovnými ustanoveními této Smlouvy a nezakládá žádný závazek žádné ze smluvních stran.

V dne

Za nájemce:

Dopravní a energetický stavební úřad



Mgr. Martin Kozák
ředitel

V dne

Za pronajímatele:

O2 Czech Republic, a.s.



Ing. Helena Vytřasová
Key Account Manager,
na základě pověření

Příloha č. 1 - Specifikace technologie a služeb

1.1 Výstavba řešení Linka pro klienty:

- Komunikační systém pro 15 účastníků (systém lze libovolně dále rozšiřovat o další účastníky formou přidání CAL licence; výstavbu je tak možné kdykoli v budoucnu dále rozšířit například až na 250 účastníků).
- IVR modul - volby pro volající.
- Modul reportingu a statistik provozu komunikačního systému (příchozí a odchozí volání).
- Komunikační kanály pro příchozí a odchozí provoz - počet souběžných komunikačních kanálů do veřejné telekomunikační sítě vč. FLAT tarifu (zahrnuje veškeré hovorné v rámci volání v ČR) a vč. zřízení veřejného telefonního čísla z fixní telefonní sítě.
- 2 komunikační kanály pro příchozí provoz (celkem 6 /4+2/ komunikačních kanálů v příchozím směru – navýšení příchozích kanálů je z důvodu využití modulu IVR).
- Servisní služby a dohled v úrovni SLA Basic (Po-Pá, 8-17, reakční čas NBD).
- 15 x Softphone – SIP klient (15x Softphone aplikace, například pro mobilní telefony s OS iOS nebo Android).

1.2 Jednorázová platba

Aktivace a realizace služby			
Položka	Jednotková cena	Počet	Jednorázová platba (bez DPH)
Instalace komunikačního systému, nastavení služby a uživatelských dat, nastavení IVR, školení obsluhy	6 199,-	1	6 199,- Kč
Celkem bez DPH			6 199,- Kč

1.3 Pravidelná měsíční platba

Komunikační systém – CLOUD řešení Linka pro klienty			
Položka	Jednotková cena	Počet	Pravidelná měsíční platba (bez DPH)
CLOUD a základní modul služby, formou sdílené multitenantní služby LPK (ACD, uvítací hlásky, kalendáře)	625,-	1	625,- Kč
CAL (základní uživatelská licence pro jeden pevný telefon nebo jeden mobilní telefon)	53,-	15	795,- Kč
IVR modul LinkaProKlienty - automatická hlasová volba a stromový rozcestník pro volající	625,-	1	625,- Kč
STA modul LinkaProKlienty - statistické údaje a reporting hovorů	625,-	1	625,- Kč
IP telefon Htek UC902P (základní model)	94,-	0	0,- Kč
IP telefon Htek UC923 (střední model)	125,-	0	0,- Kč
IP telefon Htek UC924 (vyšší model)	169,-	0	0,- Kč
Softphone - SIP klient	80,-	15	1 200,- Kč

SLA			
SLA Basic (Po-Pá, 8-17, reakční čas NBD)		1	Součástí služby Linka pro klienty
Rozšíření SLA Basic na SLA Smart (Po-Pá, 8-17, reakční čas 6h, 2h změnové požadavky v ceně/měs)	3 125,-	0	0,- Kč
Služby sítě			
Telekomunikační připojení do veřejné telefonní sítě	128,-	1	128,- Kč
Přístupové provolbové číslo služby LinkaProKlienty (regionální čísla z fixní sítě ČR)	30,-	1	30,- Kč
Vstupní hlasový kanál služby LinkaProKlienty	30,-	2	60,- Kč
Vstupně-výstupní hlasový kanál služby LinkaProKlienty (lze přepojení příchozích hovorů na mobilní či fixní čísla v ČR)	625,-	4	2 500,- Kč
Celkem měsíční platba bez DPH			6 588,- Kč

Příloha č. 2 – Licenční podmínky

Poskytovatel uděluje Zákazníkovi na dobu trvání této Smlouvy podlicenci/e k software řešení Linka pro klienty, tj. za dále níže uvedených licenčních podmínek:

1. Typy (pod)licencí

- a) CAL licence - základní uživatelská licence pro jeden pevný telefon nebo jeden mobilní telefon
- b) Licence Softphone - SIP klient – licence aplikace pro software telefon

2. Převod / postoupení podlicence

Zákazník není oprávněn podlicence převést ani postoupit na třetí osobu.

1. Definice pojmů

1.1. Porucha

Stav, kdy KS není schopen plnit účel, k němuž je určen, resp. je schopen tento účel plnit pouze s funkčními či kapacitními omezeními nebo kdy neplní stanovené parametry, a to s výjimkou stavů způsobených:

- 1.1.1. výpadkem či poruchou prostředí, v němž je komunikační systém instalován;
- 1.1.2. výpadkem či poruchou informačního systému či zařízení Zákazníka, které jsou s komunikačním systémem propojeny;
- 1.1.3. okolností vyšší moci (živelnou pohromou, válkou, hackerským útokem atp.);
- 1.1.4. nedodržením návodů či pokynů pro užívání KS;
- 1.1.5. neoprávněným zásahem do KS či manipulací s ním (v rozporu s licenčními podmínkami);
- 1.1.6. nekompatibilitou IT systémů (či jejich nové verze) Zákazníka či zařízení Zákazníka s KS.

1.2. Začátek Poruchy

Okamžik, kdy je Porucha (v době svého trvání) v souladu s podmínkami této přílohy nahlášena Poskytovateli.

1.3. Reakční doba

Doba mezi nahlášením Poruchy v souladu s touto přílohou a okamžikem, kdy Poskytovatel (či jeho zástupce) Zákazníkovi potvrdí přijetí tohoto hlášení a zahájení činností směřujících k odstranění Poruchy.

1.4. Servisní zásah

Soubor kroků a opatření směřujících k lokalizaci, analýze a odstranění Poruchy.

1.5. Pracovní doba

Servisní činnost je poskytována **v režimu 9x5**, tj. pouze v pracovní dny (pondělí–pátek s výjimkou státních svátků a ostatních svátků ve smyslu zákona č. 245/2000 Sb., o státních svátcích, ostatních svátcích a dnech pracovního klidu, ve znění pozdějších předpisů) v době od 8:00 do 17:00 hodin (středoevropského času a/nebo středoevropského letního času). Mimo pracovní dobu se běh lhůt stanovených v této příloze staví.

2. Podmínky poskytování servisní podpory

- 2.1. Servisní podpora poskytovaná Poskytovatelem na základě této Smlouvy zahrnuje údržbu komunikačního systému, resp. další nezbytné činnosti, proto aby komunikační systém mohl plnit účel, k němuž je určen, a činnosti směřující k lokalizaci, analýze a odstranění Poruch KS. Servisní podpora naopak nezahrnuje změny nastavení KS dle požadavků Zákazníka, jeho programové úpravy, konzultační činnost atp. Tyto činnosti může Poskytovatel poskytovat tehdy, pokud se tak

smluvní strany výslovně dohodnou, a to za jimi sjednaných podmínek. Ustanovení této Smlouvy se na takovouto činnost Poskytovatele neuplatní, ledaže se smluvní strany výslovně dohodnou jinak.

- 2.2. Servisní podpora je poskytována v Pracovní době, mimo Pracovní dobu se běh lhůt uvedených v této příloze staví.
- 2.3. Hlášení Poruch je Poskytovatelem přijímáno telefonicky na tel. čísle [REDAKCE] a současně v písemné formě, a to prostřednictvím e-mailu zaslaného na e-mailovou adresu: [REDAKCE]. Poskytovatel nemůže garantovat řádné poskytnutí servisní činnosti (zejména tedy dodržení jejích parametrů) není-li požadavek na poskytování servisní podpory učiněn prostřednictvím uvedených kontaktů.
- 2.4. Před ohlášením Poruchy je Zákazník povinen ověřit, zda není problém způsoben výpadkem či poruchou IT systémů Zákazníka či zařízení Zákazníka. Hlášení Poruchy musí vždy obsahovat alespoň následující údaje:
 - 2.4.1. identifikaci Zákazníka;
 - 2.4.2. popis Poruchy (tj. veškeré Zákazníkovi známé informace, které mohou vést ke zjištění příčiny Poruchy, včetně vyloučení příčiny na straně Zákazníka;
 - 2.4.3. kontaktní osobu Zákazníka, která zajistí poskytnutí součinnosti nezbytné pro provedení Servisního zásahu a její kontaktní údaje (alespoň telefonní číslo a e-mailová adresa).
- 2.5. Poskytovatel potvrdí Zákazníkovi přijetí hlášení o Poruše a zahájení činností směřujících k jejímu odstranění bez zbytečného odkladu po přijetí hlášení, které splňuje požadavky stanovené v odstavci 2.4 této přílohy, nejpozději však do konce následujícího pracovního dne (maximální Reakční doba). Ke každému hlášení Zákazníka o Poruše bude přiřazeno jedinečné identifikační číslo (založen tzv. poruchový lístek), toto identifikační číslo bude Zákazníkovi sděleno v rámci potvrzení hlášení. Tímto číslem bude hlášení Poruchy identifikováno při veškeré další s ním související komunikaci.
- 2.6. Zákazník je povinen poskytovat Poskytovateli v rámci Servisního zásahu potřebnou součinnost, (např. zajistit/umožnit vzdálený přístup Poskytovatele či jeho dodavatelům přístup ke KS, popř. poskytnout doplňující informace o projevech Poruchy).
- 2.7. Zjistí-li se v průběhu Servisního zásahu, že Zákazníkem ohlášený problém s KS není poruchou, ale jedná se o stav způsobený některým z důvodů uvedených v odstavci 1.1.1 - 1.1.5 výše, je Zákazník povinen uhradit Poskytovateli veškeré náklady, které na Servisní zásah (a jeho přípravu) vynaložil. Tyto náklady budou stanoveny jako součin částky 1700 Kč (jeden tisíc sedm set korun českých) bez daně z přidané hodnoty a počtu započatých hodin, v nichž Poskytovatel vykonával úkony přímo související s odstraněním Zákazníkem ohlášeného problému s KS.
- 2.8. Porucha je odstraněna zprovozněním KS, resp. odstraněním funkčních či kapacitních omezení a obnovením funkčnosti se všemi sjednanými parametry.
- 2.9. Odstranění Poruchy Poskytovatel neprodleně oznámí příslušné kontaktní osobě Zákazníka, a to telefonicky a prostřednictvím e-mailu. V případě, že Zákazník nesouhlasí s tím, že byla Porucha odstraněna, je povinen sdělit tuto skutečnost neprodleně Poskytovateli (ustanovení odstavce 2.4 se pro tyto účely použije přiměřeně). Ukáže-li se na základě tohoto oznámení, že Porucha nebyla odstraněna, Porucha trvá a Poskytovatel je i nadále povinen ji odstranit.