

Číslo smlouvy Objednatele:	005/RS/24/111-S
Číslo smlouvy Zhotovitele:	

Servisní smlouva

uzavřená mezi smluvními stranami

TTC MARCONI s.r.o.

se sídlem: Třebohostická 987/5, PSČ 100 00 Praha 10 - Strašnice

IČO: 48591254

DIČ: CZ48591254

zapsaná v Obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, sp. zn. C, oddíl:
18472

zastoupená: Ing. Ondřej Havlík, jednatel společnosti

Bankovní spojení: Česká spořitelna a.s., č. ú.: 6893612 /0800

(dále jen "Zhotovitel")

a

Fakultní nemocnice Ostrava

se sídlem: 17. listopadu 1790/5, 708 52 Ostrava – Poruba

IČO: 00843989

DIČ: CZ00843989

zřizovací listina MZ ČR ze dne 25. listopadu 1990, č. j. OP-054-25.11.90

zastoupená: Ing. Markem Veselým, náměstkem ředitele pro techniku a provoz

Bankovní spojení: Česká národní banka, 66332761 /0710

(dále jen "Objednatel")

1 ÚČEL SERVISNÍ SMLOUVY

- 1.1 Servisní smlouva specifikuje práva a povinnosti smluvních stran, servisní služby poskytované ze strany Zhotovitele, lhůty a podmínky poskytování těchto služeb, a další ustanovení pro zajištění servisních činností na zařízeních sítě Objednatele, specifikovaných v Příloze 1.

2 PŘEDMĚT SERVISNÍ SMLOUVY

- 2.1 Zhotovitel bude poskytovat Objednateli služby záručního a pozáručního servisu (servisní služby), blíže určené touto smlouvou. Servisní služby se vztahují na telekomunikační zařízení, specifikovaná v Příloze 1 této smlouvy.
- 2.2 Zhotovitel je oprávněn poskytovat servisní služby s doporučeními výrobců Zařízení, s technickými standardy v oblasti telekomunikací a v oblasti elektrotechniky a v souladu s touto Servisní smlouvou.
- 2.3 Personál Objednatele, provozující a obsluhující Zařízení, které je předmětem servisních služeb podle této Servisní smlouvy, podle technické dokumentace výrobce, pokynů a doporučení Zhotovitele, a také v souladu se základními telekomunikačními a elektrotechnickými normami.
- 2.4 Objednatel platí Zhotoviteli za poskytnuté servisní služby ceny uvedené v Článku 5 této Servisní smlouvy.
- 2.5 Další závazky smluvních stran a podmínky plnění této Servisní smlouvy jsou podrobně uvedeny v následujících článcích a přílohách smlouvy.

3 ZÁKLADNÍ POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN

- 3.1 Zhotovitel bude Objednateli poskytovat následující servisní služby:
- 3.1.1 Služba opravy Zařízení nebo jeho dílů bude poskytována v souladu s Přílohou 2.
- 3.1.2 Služba telefonické podpory technickému personálu sítě Objednatele a/nebo servisnímu personálu (Help Desk) Objednatele bude poskytována v souladu s Přílohou 3.
- 3.1.3 Služba servisního zásahu na místě v České republice bude poskytována podle Přílohy 4 a pro tuto smlouvu se servisním zásahem na místě rozumí také servisní zásah prováděný pomocí dálkového přístupu k zařízení (remote access). V případě servisních zásahů prováděných pomocí dálkového přístupu se Zhotovitel zavazuje plnit povinnosti uvedené v Příloze 6 – Dohoda o využívání vzdáleného připojení do počítačové sítě Fakultní nemocnice Ostrava.
- 3.1.4 Služba zákaznického požadavku bude poskytnuta na základě Objednatelům podané výzvy. Na základě této výzvy k plnění vypracuje a předloží Poskytovatel návrh Způsobu plnění. Způsob plnění odsouhlasený oprávněnými osobami pro věcná jednání obou smluvních stran závazně stanoví Poskytovateli rozsah, cenu, termíny plnění, další podmínky plnění a případné požadavky na součinnost Objednatele.

- 3.2 Zhotovitel stanoví na své straně kontaktní osoby, které jsou uvedeny spolu se svými kontaktními údaji (telefonní čísla, e-mailové adresy) v Příloze 5 této Servisní smlouvy. Pro případ eskalace je v Příloze 5 popsán i eskalační postup.
- 3.3 Zhotovitel vytvoří ke každému servisnímu zásahu na místě Servisní protokol, ve kterém bude zaznamenán průběh a doba servisní činnosti. Tento protokol může být plně nahrazen tiketem v automatizovaném Trouble Ticket Systému Zhotovitele – dále jen TTS. Kde jsou uvedeny všechny milníky, popis řešení a odsouhlasení ze strany Objednatele i Zhotovitele.
- 3.4 Objednatel zajišťuje analýzu první úrovně celého řešení a v případě, že identifikuje závadu na části řešení dodané Zhotovitelem uvedené v příloze č. 1 této smlouvy, aktivuje servisní služby Zhotovitele
- 3.4.1 Objednatel předá/převezme díly do/z opravy v sídle Zhotovitele spolu s odpovídající informací a protokoly v souladu s Přílohou 2.
- 3.4.2 Vlastní vyškolený personál Objednatele bude lokalizovat závadu a pokusí se ji nejdříve odstranit v rozsahu odpovídajícím stupni uskutečněného školení pro údržbu a provoz zařízení.
- 3.4.3 Poté, co závěry analýzy Objednatele vedou na poruchu v části řešení dodané Zhotovitelem uvedené v příloze č. 1 této smlouvy, aktivuje servisní služby Zhotovitele s tím, že tyto své závěry včetně důvodů, které na poruchu v části servisované Zhotovitelem (příloha č. 1) ukazují, předá Zhotoviteli jako podklad při založení TT.
- 3.4.4 Objednatel uvede všechny potřebné a vhodné informace, události a skutečnosti týkající se závady a její lokalizace do TT, který založil prostřednictvím automatizovaného Trouble Ticket Systému Zhotovitele (TTS). Tyto informace o závadě budou podkladem k žádosti o službu Help Desk a k žádosti o zásah na místě specialistů Zhotovitele. V případě potřeby opravy vadného dílu zařízení, uvede všechny potřebné informace v tzv. RMA protokolu o závadě, který je uveden v Příloze 2.
- 3.4.5 Pokud v průběhu svého zásahu Zhotovitel zjistí, že se o závadu na zařízení uvedeném v příloze č. 1 této smlouvy nejedná, Zhotovitel tuto skutečnost nahlásí Objednateli a svoji servisní činnost ukončí. Detailní informace prokazující bezporuchovou činnost předá Zhotovitel prostřednictvím TTS Objednateli.
- 3.4.6 Pro poskytování služby zásahu na místě instalace poskytne Objednatel Zhotoviteli další nezbytné informace a bude-li to nutné, také pomoc při odstraňování závady včetně umožnění přístupu a servisních činností na místech, kde je Zařízení provozováno.
- 3.5 Objednatel bude operativně spolupracovat se Zhotovitelem s cílem vytvoření co nejlepších podmínek pro poskytování servisních služeb a zkrácení doby poruchy.
- 3.6 Objednatel stanoví své kontaktní osoby spolu s jejich kontaktními údaji (telefonní čísla, e-mailové adresy). Tyto údaje jsou obsahem Přílohy 5 této Servisní smlouvy. Tyto osoby jsou oprávněny ke vstupu do automatizovaného Trouble Ticket Systému Zhotovitele a tedy k vyžádání servisního zásahu.
- 3.7 Zhotovitel na základě žádosti o registraci umožní oprávněným osobám Objednatele vstup do TTS.

4 KLASIFIKACE ZÁVAD, SERVISNÍ LHŮTY, PRIORITY A PŘEKÁŽKY PLNĚNÍ

4.1 Závady na servisovaném Zařízení jsou definovány a klasifikovány takto:

- 4.1.1 Závadou Zařízení se rozumí náhlá nebo postupná změna jeho technických parametrů oproti parametrům akceptovaným při jeho převzetí, která je příčinou ztráty nebo omezení jeho funkčnosti nebo užitné hodnoty (případně funkčnosti nebo užitné hodnoty navazujících HW nebo SW systémů) v důsledku závady HW. Závažnost závady se rozlišuje v souladu s její klasifikací podle Tabulky 1 – Klasifikace závad.
- 4.1.2 Závadou SW vybavení se rozumí stav SW, kdy v důsledku činnosti Objednatele, Zhotovitele nebo třetích osob došlo k náhlému nebo postupnému omezení funkčnosti SW vybavení oproti funkčnosti akceptované při jeho převzetí a kdy v důsledku toho došlo i ke ztrátě nebo omezení funkčnosti nebo užitné hodnoty Zařízení (případně funkčnosti nebo užitné hodnoty navazujících HW nebo SW systémů). Závažnost závady se rozlišuje v souladu s její klasifikací podle Tabulky 1 – Klasifikace závad.
- 4.1.3 Vadou SW vybavení se rozumí stav SW, kdy omezení funkčnosti SW je způsobeno chybou ve zdrojovém kódu SW a vadu nelze odstranit pomocí backup postupů nebo novou instalací SW z instalačních médií. Závažnost takové vady je klasifikována shodně jako Závada SW dle 4.1.2 a to podle Tabulky 1 – Klasifikace závad. Odstranění vad SW vybavení je limitováno na období komerční dostupnosti dané SW verze.

Tabulka 1 – Klasifikace závady

Klasifikace závad	Následek závady
Kritická	Úplné přerušení nebo omezení funkčnosti Zařízení, takže poskytování služeb koncovým uživatelům je znemožněno a/nebo úplné přerušení základních funkcí dohledového – řídicího systému nebo jiných navazujících HW nebo SW systémů.
Závažná	Přerušení nebo omezení některých funkcí Zařízení nebo navazujících HW nebo SW systémů bez zásadního vlivu na službu poskytovanou koncovým uživatelům, byť za cenu sníženého komfortu obsluhy či koncového uživatele, nebo omezení možnosti ovládní Zařízení pomocí softwarových řídicích prostředků.
Nezávažná	Omezení některých funkcí Zařízení bez jakéhokoliv dopadu na služby poskytované koncovým uživatelům a bez dopadů na jiné navazující HW nebo SW systémy.

4.2 S ohledem na klasifikaci závad v čl. 4.1 se rozlišují reakční doby služby Telefonické podpory – Help Desk, reakční doby služby Servisního zásahu na místě a dále doby odstranění závady v souladu s Tab. 2 – Reakční doby a doby odstranění závady.

4.3 Reakční lhůtou telefonické podpory se rozumí lhůta od nahlášení závady Objednatelem do TTS do zahájení telefonické podpory specialistou Zhotovitele v

případě služby Help Desk. Reakční lhůtou pro Servisní zásah na místě se rozumí lhůta od nahlášení závady Objednatelům do TTS do okamžiku zahájení servisní činnosti na místě zásahu. Lhůtou pro odstranění závady/vady se rozumí lhůta od zahájení servisní činnosti v rámci Servisního zásahu na místě do času odstranění závady, nebo do času snížení jejího klasifikačního stupně. Do uvedených lhůt se nezapočítává zpoždění způsobené ze strany Objednatel (viz čl. 3.4 a **Chyba! Nenalezen zdroj odkazů.**) a zpoždění způsobené vyšší mocí (čl.4.8 této smlouvy).

Tabulka 2 – Reakční doby a doby odstranění závady

Kategorie závady	Kritická	Závažná	Nezávažná
Typ služby			
Reakční doby pro službu Tel. podpory (Help Desk)	Následující pracovní den	Následující pracovní den	3. následující pracovní den
Reakční doby pro službu Servisního zásahu na místě	3. následující pracovní den	5. následující pracovní den	Dle dohody
Doba odstranění závady Zařízení (HW závada) – čl. 4.1.1	2. následující pracovní den	5. následující pracovní den	Dle dohody
Doba odstranění závady SW vybavení (SW závada) - čl. 4.1.2	2. následující pracovní den	5. následující pracovní den	Dle dohody
Doba odstranění vady SW vybavení (SW vada) - čl. 4.1.3	N/A	N/A	N/A

4.4 Zhotovitel poskytne všechny požadované služby bez zbytečného prodlení. Lhůty specifikované v čl. 4.2 a jsou chápány jako maximální. V případě výjimečně složité lokalizace závady budou obě strany neprodleně spolupracovat na jejím zajištění. V takovém případě se bude lhůta na odstranění závady počítat od okamžiku zjištění skutečné příčiny závady. Lhůta na odstranění závady zařízení se nevztahuje na případy, kdy potřebný náhradní díl ani náhradní Zařízení není k dispozici na skladu Objednatel ani na skladu Zhotovitel a závadu není možné odstranit ani provizorně jinak; v takovém případě je Zhotovitel povinen závadu odstranit ve lhůtě uvedené v následujícím odstavci.

4.5 Lhůta pro opravu vadného dílu nebo Zařízení z definovaných projektů dle přílohy č. 1 (oprava originálního dodaného dílu nebo modulu zakoupeného Objednatel pro účely jeho vlastního servisního skladu) je 90 dní. Lhůta opravy se počítá ode dne předložení vadného dílu Zařízení Zhotoviteli do dne předání opraveného dílu Objednateli. Postup odstraňování vady opravou vadného Zařízení nebo jeho dílu v sídle Zhotovitel je uveden v Příloze č. 2.

- 4.6 Zhotovitel zajistí pravidelné zálohování databází zařízení. Podmínkou pro zajištění pravidelného zálohování Zhotovitelem, je poskytnutí vzdáleného přístupu přes VPN Objednatele Zhotoviteli. Objednatel bere na vědomí, že funkce zařízení v komplikovaných případech bude Zhotovitelem obnovena do stavu obsaženého v poslední provedené záloze.
- 4.7 V mimořádně naléhavých případech může Objednatel požadovat servisní zásah pracovníků Zhotovitele na místě instalace daného zařízení, a to i v rámci první úrovně servisu a/nebo klasifikovat závadu jako závažnější, než odpovídá způsobeným následkům (obecně pro zkrácení reakčních časů).
- 4.8 Smluvní strany nenesou zodpovědnost za zpoždění vzniklé v důsledku vyšší moci. Vyšší moc se chápe jako událost mimo kontrolu smluvních stran vzniklá po podpisu smlouvy, k níž došlo bez vlastního zavinění smluvních stran, a kterou smluvní strany nemohly ani s vynaložením odborné péče předvídat. Vyšší mocí se rozumí zejména požáry, přírodní katastrofy, úder blesku, epidemie, stávkové akce, mimořádné klimatické podmínky atp. V případě vyšší moci se strany budou navzájem informovat bez zbytečného prodlení a s přihlédnutím k okamžité situaci budou pokračovat v plnění smluvních závazků a hledat alternativní možnosti plnění.

5 CENY, PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 5.1 Cena služeb poskytnutých v rámci této Servisní smlouvy, tedy v rozsahu zařízení podle Přílohy č. 1, se skládá z ceny fixního poplatku ve výši 15.000,- Kč měsíčně a z ceny za poskytnutí jednotlivých služeb dle odstavce 5.3, nejsou-li podle tohoto ustanovení ve fixním poplatku zahrnuty.
- 5.2 Fixní poplatek je splatný v měsíčních splátkách na konci každého kalendářního měsíce na účet Zhotovitele, a to na základě faktury vystavené Zhotovitelem a zasláné na e-mailovou adresu Objednatele efakturace1@fno.cz. V případě, že tato smlouva nebude účinná po celý kalendářní měsíc, bude Zhotovitel fakturovat fixní poplatek v poměrné výši podle dnů skutečného trvání této smlouvy. V poměrné výši podle jednotlivých dnů bude vypočítán fixní poplatek také v případě, kdy se výše fixního poplatku změní v průběhu daného kalendářního měsíce.
- 5.3 Ceny za poskytnutí jednotlivých služeb jsou stanoveny v souladu s následujícími odstavci takto:
- 5.3.1 Cena za opravu vadného dílu Zařízení v rámci pozáručního servisu je 60 % ceny nového dílu dle platného ceníku nebo bude sjednána mezi smluvními stranami s ohledem na skutečnou cenu opravy u výrobce na základě poptávky/nabídky. Na provedenou opravu je poskytnuta záruka na příslušný díl zařízení, tj. nikoli na celou opravenou jednotku, a to v délce 6 měsíců. Pokud na opraveném dílu zařízení dojde k závadě jiného druhu, než bylo před původní opravou, záruka se neuplatňuje. V případě, že byla oprava řešena výměnou jednotky, platí doba záruky původní opravované jednotky nebo je poskytnuta záruka na celou jednotku v délce 6 měsíců s tím, že se uplatní ta varianta, která vyprší později. Oprava vadného Zařízení nebo jeho dílu bude probíhat podle Přílohy 2.
- 5.3.2 Zvláštní sjednané služby jako například zaškolení pracovníků údržby a servisu Objednatele, preventivní servis s cílem ověření technického stavu a parametrů zařízení nebo SW u Objednatele nebo speciální expertízy a další rozsáhlejší služby v rámci širší technické podpory Objednatele ze strany Zhotovitele, služby poskytnuté nad rámec služeb popsanych v odstavcích 3.1.1, 3.1.2 a 3.1.3 této

smlouvy budou provedeny jako služba Zákaznický požadavek popsaná v odstavci 3.1.4 se stanovenou cenou 1950 Kč / hodina práce specialisty.

- 5.4 Všechny platby za jednotlivé služby podle této Servisní smlouvy, podle čl. 5.3, budou uhrazeny Objednatel na bankovní účet Zhotovitele v Kč na základě faktur vystavených Zhotovitelem po provedení daných dodávek nebo prací. Tyto faktury budou mít náležitosti daňového dokladu a jejich splatnost bude 30 dní ode dne jejich doručení na e-mailovou adresu Objednatele efakturace1@fno.cz.
- 5.5 Objednatel může před datem splatnosti vrátit fakturu, která nemá předepsané náležitosti a přílohy nebo která obsahuje chybné údaje. Ve vrácené faktuře uvede Objednatel důvod jejího vrácení Zhotoviteli a Zhotovitel následně vystaví fakturu novou. Nová lhůta splatnosti začíná dnem doručení nové faktury Objednateli.
- 5.6 Všechny uváděné ceny jsou bez DPH, které bude k uvedeným cenám připočteno vždy dle aktuálně platných právních předpisů.

6 SMLUVNÍ POKUTY

- 6.1 Pokud Zhotovitel nedodrží reakční lhůtu podle odst. 4.2 a Tab. 2, může za zpoždění o každý celý násobek této reakční lhůty Objednatel požadovat smluvní pokutu ve výši odpovídajícího násobku částky 1.000 Kč. Výše uvedené smluvní pokuty je omezena částkou 25.000 Kč za jeden konkrétní případ.
- 6.2 Pro případ prodlení Objednatele se zaplacením ceny sjednávají smluvní strany úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý i započatý den z prodlení, maximálně však do výše 30 % dlužné částky.

7 PLATNOST, ÚČINNOST A VÝPOVĚĚ SMLUVNÍHO VZTAHU

- 7.1 Tato Servisní smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem uveřejnění v registru smluv.
- 7.2 Tato Servisní smlouva se uzavírá na dobu 1 roku od jejího uzavření.
- 7.3 Každá ze smluvních stran má právo vypovědět Servisní smlouvu bez udání důvodu, výpovědní lhůta je v takovém případě 3 měsíce od doručení písemné výpovědi příslušné smluvní straně.
- 7.4 Každá ze smluvních stran má právo, při podstatném porušení smlouvy, vypovědět tuto Servisní smlouvu s výpovědní lhůtou 1 měsíc, počítáno ode dne doručení písemné výpovědi, a to v případě, že druhá strana nenapraví takové porušení během třiceti (30) po sobě následujících dní od doručení písemné výpovědi. Za podstatné porušení smlouvy ze strany Zhotovitele se považuje prodlení s odstraněním kritické a závažné vady po dobu delší než 60 kalendářních dní. Za podstatné porušení smlouvy ze strany Objednatele se považuje prodlení s úhradou faktury po dobu delší než 60 kalendářních dní.

- 7.5 Smluvní vztah založený touto smlouvou může rovněž zaniknout písemnou výpovědí kterékoliv smluvní strany s okamžitou účinností, pokud bude pravomocným usnesením insolvenčního soudu zjištěn úpadek kterékoliv smluvní strany.

8 ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 8.1 Práva a povinnosti smluvních stran touto Servisní smlouvou neupravená se řídí příslušnými právními předpisy České republiky, zejména však § 2586 a násl. a obecnými ustanoveními platného znění občanského zákoníku.
- 8.2 Tato Servisní smlouva se vyhotovuje ve dvou vyhotoveních, z nichž každé má platnost originálu. Každá ze smluvních stran obdrží jedno vyhotovení. Nedílnou součástí této Servisní smlouvy jsou Přílohy 1 až 6.
- 8.3 Obě smluvní strany se zavazují, že veškeré informace, které získají při plnění této Servisní smlouvy, nebudou volně rozšiřovat a budou je považovat za předmět obchodního tajemství podle platného znění občanského zákoníku. Strany jsou oprávněny zpřístupnit informace z této smlouvy pouze osobám majetkově spřízněným s některou ze smluvních stran a jejich účetním, daňovým nebo právním poradcům. Tím není dotčeno právo obou stran domáhat se práv z této smlouvy v plném rozsahu.
- 8.4 Veškeré změny této Servisní smlouvy mohou být provedeny pouze formou písemného dodatku podepsaného oběma smluvními stranami, s výjimkami dle čl. 8.5 a 8.6.
- 8.5 Změny v seznamu Zařízení podle Přílohy 1 této Servisní smlouvy vejdou v platnost po schválení a podpisu osobami třetí kontaktní úrovně obou smluvních stran podle Přílohy 5. Aktualizaci Přílohy 1 zajistí kontaktní osoby pravidelně vždy měsíc před termínem fakturace podle bodu 5.2 této smlouvy.
- 8.6 Změny v seznamu kontaktních osob podle Přílohy 5 vejdou v platnost pouze písemným vyrozuměním jedné smluvní strany a písemným potvrzením druhé smluvní strany.
- 8.7 Smluvní strany se dohodly, že lze k obchodním zvyklostem nevyjádřeným výslovně v této smlouvě a jejích přílohách přihlídnout pouze tehdy, nestanoví-li NOZ nebo jiný právní předpis byť i dispozitivně jinak. V rámci vztahu založeného touto smlouvou tedy obchodní zvyklosti nemají přednost před ustanoveními zákona nemajícími donucující účinky ve smyslu § 558 odst. 2 NOZ.
- 8.8 Smluvní strany podpisem této smlouvy výslovně vylučují použití následujících ustanovení občanského zákoníku: § 1740 odst. 3 NOZ, § 1757 odst. 2. a 3 NOZ, § 2050 NOZ, § 2591 NOZ, pokud jde o odstoupení od smlouvy.
- 8.9 Zhotovitel bere na vědomí, že Objednatel je při splnění zákonných podmínek povinen uveřejnit tuto smlouvu včetně jejích změn a dodatků v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů. Zhotovitel dále bere na vědomí, že pokud považuje některé

z ujednání v této smlouvě obsažených za obchodní tajemství, je povinen tuto skutečnost Objednateli v dostatečném předstihu oznámit tak, aby obchodní tajemství nebylo uveřejněno.

Smluvní strany výslovně prohlašují, že tuto smlouvu před jejím podepsáním přečetly a že byla uzavřena po vzájemném projednání podle jejich pravé a svobodné vůle, nikoliv v tísní nebo za zjevně nepříznivých podmínek. Toto potvrzují svými podpisy.

Seznam příloh:

Příloha 1 – Seznam Zařízení

Příloha 2 – Služba opravy Zařízení nebo jeho dílů

Příloha 3 – Služba Help Desk

Příloha 4 – Služba servisního zásahu na místě instalace

Příloha 5 – Kontaktní údaje

Příloha 6 – Dohoda o využívání vzdáleného připojení do počítačové sítě Fakultní nemocnice Ostrava

Příloha 7 – Cenová nabídka ze dne 23. 9. 2024

V Praze dne

za zhotovitele:

Ing. Ondřej
Havlík

Digitálně podepsal Ing.
Ondřej Havlík
Datum: 2024.10.16 08:50:26
+02'00'

TTCMARCONI s.r.o.

Ing. Ondřej Havlík
jednatel

V Ostravě dne

za objednatele:

Ing. Marek
Veselý

Digitálně podepsal Ing.
Marek Veselý
Datum: 2024.10.22
07:22:38 +02'00'

Fakultní nemocnice Ostrava

Ing. Marek Veselý,
náměstek ředitele pro techniku a provoz

PŘÍLOHA 1 – Servisní smlouva**SEZNAM ZAŘÍZENÍ****(Zařízení zahrnutá do Servisní smlouvy)**

Řešení: „Dispečerská pracoviště FN Ostrava“

Zákazník: FN Ostrava, 17. listopadu 1790/5, Ostrava-Poruba, PSČ 708 52

Zařízení: Typ (verze), označení, ks

Množství	Jednotky	Název položky	Popis položky
3	ks	2x PC Winmate 1x FEC	Dispečerský terminál
3	ks	Table stand	Stolní stojánek k dispečerskému terminálu
3	ks	Handset	telefonní sluchátko k dispečerskému terminálu

PŘÍLOHA 2 – Servisní smlouva

SLUŽBA OPRAVY ZAŘÍZENÍ NEBO JEHO DÍLŮ

P2-1.1 Oprava Zařízení nebo jeho vadného dílu bude prováděna výhradně Zhotovitelem v součinnosti s Objednatelem. Veškerá komunikace mezi Zhotovitelem a Objednatelem o opravách vadných jednotek bude probíhat prostřednictvím automatizovaného Trouble Ticket Systému Zhotovitele - dále jen TTS - a to včetně žádosti o RMA (viz dále).

P2-1.2 Požadavek na opravu vadného Zařízení nebo jeho vadných dílů uplatňuje Objednatel vyplněním protokolu „POŽADAVEK / OBJEDNÁVKA NA OPRAVU - RMA (Return Material Authorisation)“ a zasláním Zhotoviteli prostřednictvím TTS. Zhotovitel zašle zpět Objednateli autorizovaný protokol s přiděleným číslem RMA. Bez přiděleného čísla RMA nebude vadné Zařízení převzato do opravy.

Zda se jedná o záruční/pozáruční opravu se usuzuje dle údajů vyplněných v RMA protokolu v průběhu autorizačního procesu. Předávání vadného Zařízení nebo jeho vadných dílů do opravy probíhá po telefonickém ohlášení v sídle Zhotovitele v pracovní době (není-li výjimečně dohodnuto jinak). Spolu s vadným Zařízením nebo jeho dílem označeným viditelně číslem RMA předloží zástupce Objednatele autorizovaný RMA protokol. Vzor protokolu RMA je uveden v příloze pod označením RMAform_cz2.xlt.

P2-1.3 Předávání opraveného Zařízení nebo jeho dílu Objednateli probíhá po telefonickém ohlášení v sídle Zhotovitele v pracovní době (není-li výjimečně dohodnuto jinak). Spolu s funkčním Zařízením nebo dílem předá pracovník Zhotovitele zástupci Objednatele Servisní protokol o ukončení opravy.

Tento protokol obě strany potvrdí a každá ze stran obdrží jedno jeho vyhotovení.

P2-1.4 Lhůta pro cyklus předání do/z opravy je standardně dána článkem 4.5. Může být dle možnosti zkrácena nebo ve výjimečných zdůvodněných případech po vzájemné dohodě prodloužena.

PŘÍLOHA 3 – Servisní smlouva

SLUŽBA TELEFONNÍ PODPORY (HELP DESK)

P3-1.1 Služba telefonní podpory (Help Desk) poskytuje Objednateli standardně:

Drobné telefonické konzultace v řádné pracovní době

Telefonickou podporu servisních pracovníků Objednatele, kteří provádějí první úroveň servisu. Služba je aktivní i v případech vyžádání servisního zásahu na místě (tzv. druhá úroveň servisu), kdy konzultuje servisní činnost pracovníků Objednatele na místě až do příjezdu specialistů Zhotovitele, dle potřeby je i následně dále v kontaktu a koordinuje a zajišťuje v závislosti na průběhu servisní akce další potřebné kroky k jeho ukončení.

Konzultace a doporučení v případě potřeby servisních prací na Zařízení – poskytováno v řádné pracovní době

P3-1.2 Tato služba je poskytována 24hod/7dní v týdnu servisních lhůtách definovaných v tabulce č. 2 uvedené v těle smlouvy.

P3-1.3 Objednatel si vyžádá službu telefonické podpory v souladu s kontaktními údaji podle Přílohy 5. Uvede přitom základní informace (typ zařízení, charakter závady nebo

předmět dotazu atp.) a aktuální kontaktní údaj pro zpětné volání nebo pro odeslání písemného dokumentu elektronickou formou (e-mailem). Nejdéle v příslušných reakčních dobách je daný pracovník Objednatele kontaktován příslušným specialistou služby Help Desk. V průběhu služby Help Desk může být služba podle aktuálního stavu věci předána jinému pracovníkovi.

P3-1.4 V případě, že by služba Help Desk nebyla dostupná, postupuje se dále dle eskalačního schéma v souladu s Přílohou 5.

P3-1.5 Při vyžádání služby Help Desk provedou obě strany stručný záznam a podle stavu řešeného problému pracovník Zhotovitele založí tzv. Trouble Tickets .

P3-1.6 Pokud v průběhu služby Help Desk a servisní činnosti Objednatele nastane situace, která přesahuje kompetence pracovníků obou stran nebo pokud pracovníci nejsou schopni úspěšně postupovat v další činnosti, pak bez zbytečného odkladu eskalují případ v souladu se schématem podle Přílohy 5, příslušní odpovědní pracovníci rozhodnou o dalším postupu nebo o aktivaci služby Servisního zásahu na místě v rámci druhé úrovně servisu.

P3-1.7 Objednatel zajistí Zhotoviteli vzdálený přístup k provozovanému zařízení.

P3-1.8 Veškerá komunikace mezi Zhotovitelem a Objednatelem související se službou telefonické podpory bude probíhat prostřednictvím TTS.

PŘÍLOHA 4 – Servisní smlouva

SLUŽBA SERVISNÍHO ZÁSAHU NA MÍSTĚ

P4-1.1 V rámci tzv. první úrovně servisu zajišťuje Objednatel prvotní lokalizaci závady na servisované technologii a pokus o její odstranění v rozsahu podle stupně vyškolení k údržbě a provozu Zařízení.

P4-1.2 V případě, že pokus o odstranění závady odborně zaškolenou obsluhou Objednatele je neúspěšný, aktivuje Objednatel Službu servisního zásahu na místě a v souladu s doporučeními Služby Help Desk dále pokračuje v servisní činnosti.

P4-1.3 Pokud se v průběhu servisního zásahu Objednatele nebo Zhotoviteli objeví nutnost výměny vadného dílu, použijí se díly ze základního skladu náhradních dílů Objednatele (Článek 3.4.2).

P4-1.4 Průběh a výsledek servisního zásahu na místě instalace zaznamená Zhotovitel do vlastního servisního protokolu. V tomto protokolu je mimo jiné vyznačeno:
druh a stručný popis závady
stručný popis, jak byla závada po lokalizaci odstraněna začátek a konec servisní činnosti na místě (dobu trvání servisního zásahu)
typ a sériové číslo vadného dílu Zařízení, pokud závada byla způsobena vadným dílem Zařízením
typ a sériové číslo nového dílu Zařízení, pokud došlo k jeho výměně za vadné a výrazné vyznačení, z kterého skladu byl nový díl Zařízení použit.

P4-1.5 Jako servisní protokol může sloužit vzájemně odsouhlasený záznam do TTS.

P4-1.6 Obě strany v celém průběhu servisu budou spolupracovat s cílem minimalizovat dobu trvání závady, minimalizovat škody jakéhokoliv druhu a rovněž s cílem uvést zařízení s příslušnou částí sítě do standardního stavu. V případě překážek a závažnějších problémů které přesahují možnosti nebo kompetence zúčastněných pracovníků obou stran přistoupí tito k eskalaci v souladu s Přílohou 5.

P4-1.7 Veškerá komunikace mezi Zhotovitelem a Objednatelem související se službou servisního zásahu na místě bude probíhat prostřednictvím TTS.

PŘÍLOHA 5 – Servisní smlouva

KONTAKTNÍ ÚDAJE

(kontaktní osoby, kontaktní údaje, eskalační schéma)

P5-1 Kontaktní data a eskalační schéma Zhotovitele

Jméno	Pozice	Tel. číslo	e-mail	Web
1. kontaktní úroveň				
TTS (Trouble Ticket System)				https://helpdesk.ttc-marconi.cz
2. kontaktní úroveň (1. eskalační úroveň)				
	Manažer servisu			
3. kontaktní úroveň (2. eskalační úroveň)				
	ředitel Technického úseku			

P5-2 Kontaktní údaje a eskalační schéma Objednatele

Jméno	Pozice	tel. číslo	e-mail
1. kontaktní úroveň			
	Technik automatických systému		
	Technik pro zdvihací zařízení, měření a regulaci		

PŘÍLOHA 6 – Servisní smlouva

Dohoda o využívání vzdáleného připojení do počítačové sítě Fakultní nemocnice Ostrava

Fakultní nemocnice Ostrava

se sídlem: 17. listopadu 1790/5, Ostrava-Poruba 708 52

IČ: 00843989

zastoupená MUDr. Jiřím Havrlantem, MHA, ředitelem

dále jen „**Fakultní nemocnice Ostrava**“ na straně jedné

a

TTC MARCONI s.r.o.

se sídlem Třebohostická 987/5, 100 00 Praha 10

zastoupená Ing. Josef Šelepa, Ing. Ondřej Havlík, jednatele společnosti

IČ: 48591254

dále jen „**uživatel**“ na straně druhé

uzavírají tuto

dohodu o využívání vzdáleného připojení do počítačové sítě Fakultní nemocnice Ostrava

(dále jen „**dohoda**“)

I.

1. Předmětem této dohody je vymezení podmínek při vzdáleném připojení (přístupu) uživatele do počítačové sítě Fakultní nemocnice Ostrava prostřednictvím šifrovaného datového tunelu.
2. Fakultní nemocnice Ostrava umožní uživateli bezplatné vzdálené připojení do své počítačové sítě:

za účelem plnění předmětu Smlouvy „Pravidelný servis a údržba telefonních ústředěn“ uzavřené mezi Fakultní nemocnicí Ostrava a uživatelem, a to do konce platnosti této smlouvy.

II.

1. V rámci umožnění vzdáleného přístupu uživatele do počítačové sítě Fakultní nemocnice Ostrava mohou do této sítě přistupovat oprávněné osoby uvedené v seznamu oprávněných osob (dále jen „**oprávněné osoby**“), který je uveden na konci této dohody.
2. Za případné porušení povinností stanovených touto dohodou ze strany oprávněných osob odpovídá primárně uživatel.

III.

1. Uživatel se zavazuje využívat vzdálené připojení do počítačové sítě Fakultní nemocnice Ostrava pouze za účelem stanoveným v čl. I. odst. 2 této dohody.
2. Uživatel bere na vědomí, že Fakultní nemocnice Ostrava neodpovídá za to, zda dodávaný klient (software) pro vzdálené připojení do počítačové sítě Fakultní nemocnice Ostrava spolupracuje s uživatelem používanými programy.
3. Uživatel odpovídá za správnou volbu a užívání software na zařízeních, jejichž prostřednictvím bude přistupovat do počítačové sítě Fakultní nemocnice Ostrava a také

odpovídá za případnou škodu, kterou svou činností v počítačové síti Fakultní nemocnice Ostrava způsobí. Mimo jiné k servisním zásahům nebo kontrole předmětu smlouvy smí používat pouze počítač, který je vybaven antivirovým programem s aktuální virovou databází a s výrobcem podporovaným operačním systémem.

4. Fakultní nemocnice Ostrava neodpovídá za škody, jako jsou ztráty dat a informací, finanční ztráty a přerušení provozu, které mohou nastat v souvislosti s připojením uživatele do počítačové sítě Fakultní nemocnice Ostrava nebo s instalací nebo užíváním programového vybavení, které je k připojení do počítačové sítě Fakultní nemocnice Ostrava potřeba.
5. Fakultní nemocnice Ostrava je oprávněna kdykoliv zrušit vzdálené připojení uživatele nebo jednotlivých oprávněných osob do počítačové sítě Fakultní nemocnice Ostrava, a to i bez udání důvodu a bez nutnosti předchozího upozornění.

IV.

1. Uživatel se zavazuje zachovávat mlčenlivost o všech osobních údajích, k nimž získá přístup v souvislosti se vzdáleným připojením do počítačové sítě Fakultní nemocnice Ostrava a zavazuje se zajistit závazek mlčenlivosti i u oprávněných osob. Povinnost mlčenlivosti trvá i po skončení pracovního poměru oprávněných osob k uživateli nebo po zrušení vzdáleného připojení uživatele.
2. Uživatel prohlašuje, že si je vědom povinností podle nařízení Evropského parlamentu a Rady EU 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů; dále jen „GDPR“), a že při přístupu do počítačové sítě Fakultní nemocnice Ostrava bude dodržovat zásady ochrany osobních údajů.
3. Uživatel je povinen přijmout taková opatření, aby do počítačové sítě Fakultní nemocnice Ostrava na základě poskytnutého připojení neměly přístup jiné osoby než oprávněné osoby. Oprávněné osoby nesmí sdělovat přístupové údaje ke vzdálenému přístupu do počítačové sítě Fakultní nemocnice Ostrava dalším osobám.
4. Uživatel je dále povinen přijmout opatření, aby v souvislosti s jeho vzdáleným připojením do počítačové sítě Fakultní nemocnice Ostrava nedošlo k neoprávněnému přístupu k osobním údajům, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněnému zpracování, zneužití nebo ohrožení či porušení jejich zabezpečení.
5. Uživatel bere na vědomí, že v případě, že by prostřednictvím vzdáleného přístupu do počítačové sítě Fakultní nemocnice Ostrava docházelo ke zpracování osobních údajů ve smyslu GDPR je povinen vedle této dohody uzavřít s Fakultní nemocnicí Ostrava také smlouvu o zpracování osobních údajů nebo jinou smlouvu tak, aby byly naplněny požadavky GDPR. Na případné zpracování osobních údajů prostřednictvím vzdáleného přístupu je uživatel povinen Fakultní nemocnici Ostrava písemně (včetně e-mailu) upozornit.
6. V případě porušení povinností uvedených v tomto článku této dohody uživatel uhradí Fakultní nemocnici Ostrava veškerou vzniklou škodu.

V.

1. Uživatel prohlašuje že, oprávněné osoby jsou jeho zaměstnanci, kteří plní pracovní úkoly související s účelem pro zřízení vzdáleného přístupu do počítačové sítě Fakultní nemocnice Ostrava, jak uveden v čl. I. odst. 2 této dohody.

2. Uživatel se zavazuje nejpozději poslední pracovní den zaměstnaneckého poměru oprávněné osoby oznámit Fakultní nemocnici Ostrava ukončení tohoto pracovního poměru tak, aby Fakultní nemocnici Ostrava mohla této osobě znemožnit další využívání vzdáleného přístupu do počítačové sítě Fakultní nemocnice Ostrava.

VI.

1. Smluvní strany si dohodu přečetly a s jejím obsahem souhlasí, což stvrzují podpisy.

Osoby oprávněné za uživatele přistupovat do počítačové sítě Fakultní nemocnice Ostrava (níže uvedené osoby se současně zavazují dodržovat podmínky dohody o využívání vzdáleného připojení do počítačové sítě Fakultní nemocnice Ostrava)		
jméno a příjmení	E-mail	Tel.:

V případě potřeby přístupu dalších oprávněných osob se tyto osoby uvedou na samostatný list, který bude přílohou této dohody.



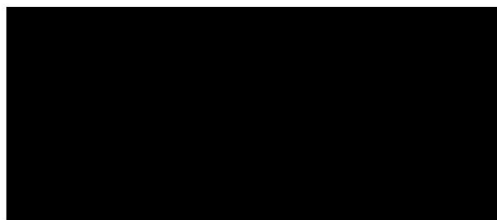
**Nabídka pro výběrové řízení
na zakázku:**

**Pravidelný servis a údržba
telefonních ústředěn na 1 rok**

pro zadavatele:

**Fakultní nemocnice Ostrava
Se sídlem: 17. listopadu 1790/5, Ostrava 8**

V Praze, dne 23. 9. 2024



TTC MARCONI s.r.o. | Třebohostická 987/5, 100 00 Praha 10
tel.: +420 234 051 001, e-mail: ttc@ttc.cz, www.ttc-marconi.com
IČ: 48591254, DIČ: CZ48591254, společnost je zapsána v obchodním rejstříku Městského soudu v Praze, spisová značka: C 18472

strana 1/2

1 Technické parametry nabídky

Veškeré technické parametry nabídky jsou součástí návrhu Servisní smlouvy, která tvoří Přílohu č. 1 této cenové nabídky.

2 Celková nabídková cena

Celková nabídková cena za celé plnění předmětu poptávky na dobu 1 roku činí **180 000 Kč bez DPH**, tj. **15 000 Kč bez DPH / měsíc**.

Příloha č. 1 – návrh Servisní smlouvy.