|  |  |
| --- | --- |
|  | ,2024009717**SERVISNÍ SMLOUVA** |

**uzavřená podle § 1746 odst. 2 zákona č. 83/2012 Sb. občanského zákoníku (dále jen
„smlouva“), uzavřená mezi**

|  |  |
| --- | --- |
| Jméno: | **Zdravotnická záchranná služba Jihomoravského kraje, příspěvková organizace** |
| Sídlo: | Kamenice 798/1 d, 625 00 Brno |

Jednající: MUDr. Hana Albrechtová, ředitelka

Kontaktní

|  |  |
| --- | --- |
| IČO: | 00346292 |
| DIČ: | CZ00346292 । |
| Zápis v OR: | Krajský soud v Brně sp. zn. Pr 1245 । |
| Bankovní spojení (číslo účtu): | MONETA Money Bank, a.s., č. ú. 117203514/06001 |
| (dále jen *„objednatel“)* o | )l |
| dJméno:Sídlo: | **AUTOCONT CONTROL SYSTEMS spoi. s r.o. ;**Kafkova 1853/3, Moravská Ostrava, 70200 Ostrava' |
| Jednající: | Ing. Tomáš Tomala, jednatel |
| IČO: | 42868017 |
| DIČ: | CZ42868017 |
| Zápis v OR: | C 1700 vedená u Krajského soudu v Ostravě | |
| Bankovní spojení (číslo účtu): | Komerční Banka a.s., č.ú.: 1007246761/0100 ' |
| (dále jen *„poskytovatel“)* | ! í nr**Preambule:** |

Tato smlouva navazuje na smlouvu o dílo ze dne **29.8.2024,** uzavřenou mezi objednatelem a poskytovatelem (dále jen „smlouva o dílo“). |

Je-li v této smlouvě pojednáváno o díle, je tím míněn předmět plnění dle smlouvy o dílo (dále jen „dílo“) dle výše uvedené smlouvy o dílo. ř(

Pro části díla označené kategorií služeb „Záruka“, budou poskytovány služby dle podmínek stanovených smlouvou o dílo, přičemž podmínky jsou uvedeny i v příloze č. 1 této servisní smlouvy.

Je-li v této smlouvě použita formulace „4 hod“, je tím míněna kategorie servisních élužeb dle bodu 1.2 přílohy č. 1 této smlouvy (dále jen „4 hod“). j

1. **PŘEDMĚT PLNĚNÍ**
	1. Poskytovatel se zavazuje za podmínek uvedených v této smlouvě provádět pro objednatele odborné činnosti vztahující se k dílu dodanému dle smlouvy o dílo. Odborné činnosti zahrnují zejména: i
2. Servisní (technickou) podporu dodaného díla - detailní popis služebjje uveden v příloze č. 1 této smlouvy. ’
3. Pravidelné údržby, profylaxe a prevenci systému '
4. Konzultační podporu k dílu - konzultace možných příčin problémů, dále telefonické poradenství a další služby po telefonu (např. rada po telefonu, zjištění informací o hardwaru nebo softwaru nebo jinou službu proveditelnou po telefonu nebo emailu). Konzultační požadavek může ke svému konečnému zodpovězení vyžadovat i několik telefonických hovorů a/nebo průzkum ve znalostních databázích. Objednatel i poskytovatel se musí shodnout na tom, o jaký problém se jedná (čeho se týká), jakož i na parametrech přijatelného řešení a jaké úsilí bude potřebné k jeho vyřešení.
5. Vedení a aktualizace kompletní technické a uživatelské dokumentace v rozsahu definovaném smlouvou o dílo a aktualizace při provádění změn

Úroveň požadovaných služeb dle této smlouvy ve vztahu k jednotlivým částem díla je uvedena v kapitole 1.3 přílohy č. 1 této smlouvy (dále též „služby“). ,

**\***

* 1. Tyto služby budou prováděny formou: ‘
1. Pravidelné údržby - Maintenance viz čl. 2 \*
2. Servisní pohotovosti viz čl. 3 ■
3. Technické podpory viz čl. 4

i

... i

1. **PRAVIDELNÁ ÚDRŽBA i**
	1. Pravidelná údržba (maintenance) je realizována poskytovatelem v uvedeném rozsahu v pravidelném intervalu 4 x ročně Popis pravidelné služby: '

1x ročně plná prohlídka s kontrolou UPS a baterií na místě j

3x ročně vzdálená prohlídka, kontrola logu UPS prostřednictvím WEB karty:

(aktualizace softwarového vybavení, aktualizace dodaných aplikací, přístup k opravným balíčkům, legislativním změnám apod.) ;

Pravidelná údržba může být prováděna: ;

1. Pomocí vzdáleného přístupu ‘
2. V sídle objednatele či v místě instalovaných technologií/zařízení ।
	1. Termín pravidelné údržby bude objednateli poskytovatelem oznámen minimálně 3 dny před plánovanou návštěvou technika poskytovatele a v koordinaci s objednatelem následně do 24 hodin potvrzen. Pokud nebude termín objednatelem potvrzen, považuje ,se automaticky za schválený. j

i

**I i 1**

1. **SERVISNÍ POHOTOVOST**

**\***

Servisní pohotovost bude prováděna v režimu 24/7/365 (tj. non stop). Servisní pohotovostí se rozumí, že poskytovatel disponuje potřebným množství pracovníků s odpovídající kvalifikací tak, aby byl schopný v případě požadavku na servisní zásah garantovat časové lhůty stanovené smlouvou v čl. 4.

**i**

1. **TECHNICKÁ PODPORA ■**
	1. Bude prováděna na základě požadavků objednatele, ve výjimečných siťuacích na základě rozhodnutí poskytovatele, ale pouze v situaci, kdy- by neprovedení servisního zásahu přímo ohrozilo funkci systému. Servisní činnost může být prováděna vzdálenou správou nebo přímo příjezdem pracovníka poskytovatele k objednateli. Technická podpora se váže na celé řešení, úroveň poskytovaných služeb pro jednotlivé části systému je uvedena v kapitolách 1.2 a 1.3 přílohy č. 1 této smlouvy. (

Technická podpora bude obsahovat:

1. řešení reklamací (záruka), I
2. technický a legislativní upgrade včetně ošetření případných změn služeb, c) aktualizaci dokumentace, í
3. Hot-line konzultace.

Technická podpora dále zahrnuje tyto činnosti: i;

1. Servisní zásah v případě softwarového problému, J
2. Servisní činnost při instalaci nových komponent nebo změně konfigurace,
3. Konzultační činnost. j
	1. Lhůty pro zahájení servisních prací {

Reakční doba (SLA): Reakční doba je zahájení činnosti poskytovatelem na identifikaci a odstranění problému případně zahájení realizace na základě požadavku objednatele a jeho vytvoření v systému ServiceDesk poskytovatele. Servisní zásah lze zahájit buď vzdálenou správou, nebo příjezdem pracovníka poskytovatele na místo. Termíny pro zahájení servisního zásahu pro jednotlivé skupiny jsou uvedeny v příloze č. 1 této smlouvy a jsou pro poskytovatele závazné. í

**I**

* 1. Klasifikace vad a incidentů je uvedena v kapitole 1.1 přílohy č. 1 této smlouvy, **i**
	2. Způsob nahlašování, realizace servisních zásahů
		1. Servisní zásah je nahlášen objednatelem do systému ServiceDesk. ServiceDesk je dostupný na webových stránkách poskytovatele, na adrese: J

<https://ac365servicedesk.microsoftcrmportals.com/cs-CZ/> j

Objednatel ve spolupráci s poskytovatelem stanoví klasifikaci vady dle čl'. 4.3 této smlouvy. ServiceDesk poskytovatele bude bezprostředně od nahlášení servisního zásahu objednatelem kontaktovat pracovníky podpory. j

* + 1. Objednatel má právo si od poskytovatele na základě nahlášení požadavku vyžádat bližší specifikaci aktuálního stavu nebo požadovaných činností. Tato činnost je, již považována za zahájení servisního zásahu.
		2. Po ukončení činnosti na realizaci předmětného požadavku poskytovatel! předá informaci o vyřešení předmětného požadavku objednateli následovně: *i*

*Veřejná zakázka 28-24: Záložní systém UPS pro serverovnu* i

l!

1. V případě že činnost byla vykonávána v objektu objednatele, podpisem objednatele rádně vyplněného předávacího protokolu. Podpis předávacího protokolu je zároveň považováno za převzetí objednatelem.
2. V případě, že činnost poskytovatele byla realizována vzdálenou správou, považuje se za předání vyřešeného požadavku objednateli jeho uvedení v ServiceDesku do stavu „Vyřešeno“ a to pracovníkem ServiceDesku. Zároveň je automaticky! ServiceDeskem či pracovníkem ServiceDesku odeslán informační email objednateli o vyřešení požadavku. Pokud se objednatel ve lhůtě 24hod k předmětnému požadavku ve stavu „Vyřešeno“ v ServiceDesku nevyjádří, vzniká poskytovateli nárok na uvedení požadavku do stavu „Uzavřeno“. Požadavky ve stavu „Uzavřeno“ se považují za převzaté. Tímto je pro poskytovatele považován zásah za uzavřený.
3. **CENA |**

í í

* 1. 'Objednatel se zavazuje zaplatit za předmět plnění dle této smlouvy smluvní cenu, stanovenou ve smyslu ustanovení § 2 odst. 2 zákona č. 526/1990 Sb., o cenách, vě znění pozdějších předpisů, dohodou. Cena za služby dle této smlouvy činí celkem 537 000,- Kč bez DPH (slovy: pětsettřicetsedmtisíc), samostatná výše DPH činí 112770,- Kč. Jedná se q cenu celkem za 5 let. Celková cena plnění je tvořena následujícími částmi: i

i i i

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Cena bez DPH v Kč | Výše DPH v Kč | Cena včetně DPH v Kč |
| Cena za pravidelnou údržbu dle čl. 2 této smlouvy (za 12 měsíců služby) | 34400,00 | 7224,00 | 41624,00 t |
| Cena za servisní pohotovost dle čl. 3 této smlouvy (za 12 měsíců služby) | 56500,00 | 11865,00 | 6836\*5,00 u |
| Cena za technickou podporu čl. 4 této smlouvy (za 12 měsíců služby) | 16500,00 | 3465,00 | 1996^,00 |
| Celková cena za celý předmět plnění (za 12 měsíců služby) | 107400,00 | 22554,00 | 1299,54,00 |
| Celková cena za celý předmět plnění (za kalendářní čtvrtletí) | 26850,00 | 5638,50 | 324818,50 |
| Celková cena za celý předmět plnění (za 5 let služby) | 537000,00 | 112770,00 | 6497170,00 1 |

í

Sjednaná cena je cenou konečnou a zahrnuje veškeré dodávky a služby'nutné k provedení předmětu plnění v rozsahu stanoveném touto smlouvou. Do sjednané cenypsou dále zahrnuty veškeré náklady Poskytovatele s poskytnutím předmětu plnění a jejího hmotného zachycení, zejména cestovní výdaje, náklady na softwarové vybavení použité pro iposkytnutí služeb. Sjednanou cenu je možné změnit pouze v případě změny sazby DPH. >

**5.2**

**5.3**

Cena za plnění dle této smlouvy bude hrazena čtvrtletně na základě podepsaných (akceptovaných) měsíčních výkazů provedených činností za dané uplynulé čtvrtletí. V případě, že jsou služby poskytovány pouze v části čtvrtletí, krátí se fakturovaná částka poměrově k délce poskytování služeb (fakturovaná částka krát délka čtvrtletí (kalendářní dny) děleno skutečná doba poskytování služeb (kalendářní dny)).

* 1. Úhrada ceny bude provedena bezhotovostním převodem na bankovní účet poskytovatele uvedený v záhlaví této smlouvy na základě daňového dokladu (dále jen „faktura“) vystaveného poskytovatelem za podmínek stanovených v tomto článku. í

**r**

**i**

í

* 1. Přílohou každé faktury musí být objednatelem odsouhlasený a potvrzený výkaz provedených činností. Faktura vystavená poskytovatelem je splatná do 30 kalendářních dnů od jejího doručení objednateli. :
	2. Faktura bude doručena elektronicky na Na

faktuře musí být mimo jiné uvedeno toto číslo veřejné zakázky, ke které se faktura vztahuje: P24V00002447. i

* 1. Nebude-li faktura splňovat veškeré náležitosti daňového dokladu podle zákona a další náležitosti podle této smlouvy, je objednatel oprávněn vrátit takovou fakturu zhotoviteli k opravě, přičemž doba její splatnosti začne znovu celá běžet ode dne doručení] opravené faktury objednateli. |

t i

1. **SMLUVNÍ POKUTY i**

i

Dostane-li se poskytovatel do prodlení s plněním svých povinností vyplývajících! z této smlouvy je poskytovatel povinen uhradit smluvní pokutu ve výši: \*

j li i

* 1. Dostane-li se poskytovatel do prodlení s reakční dobou na incident kategorie A a kategorie B „4 hod“ dle odst. 4.2 této smlouvy, je poskytovatel povinen uhradit smluvní pokutu ve výši 5.000 Kč za každou započatou hodinu prodlení. |
	2. Dostane-li se poskytovatel do prodlení s reakční dobou na incident kategorie B (s výjimkou „4 hod“) nebo C dle odst. 4.2 této smlouvy, je poskytovatel povinen uhradit smluvní pokutu ve výši 5.000 Kč za každý započatý den prodlení. |

í

* 1. Dostane-li se poskytovatel do prodlení s odstraněním vady dle odst. 4.2 (s výjimkou incidentu kategorie A „4 hod“) této smlouvy, je poskytovatel povinen uhradit smluvní pokutu ve výši 5.000 Kč. A to za každý započatý den prodlení. |

j

* 1. Dostane-li se poskytovatel do prodlení s odstraněním vady na incident kategorie A „4 hod“ dle odst. 4.2 této smlouvy, je poskytovatel povinen uhradit smluvní pokutu ve výši 5.000 Kč. A to za každou započatou hodinu prodlení. {

í

* 1. Ustanovením o smluvních pokutách není dotčeno právo objednatele na náhradu škody.

i

1. **SPOLEČNÁ USTANOVENÍ ।**
	1. Poskytovatel se zavazuje respektovat a dodržovat pokyny objednatele. I

I

* 1. Objednatel se zavazuje, že bude maximálně spolupracovat s poskytovatelem na řešení a předcházení problémům. |

I

* 1. Objednatel se zavazuje spolupracovat s poskytovatelem a zajistit mu | veškerou nutnou součinnost potřebnou pro řádné poskytování služeb podle této smlouvy. Objednatel je povineninformovat poskytovatele o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro plnění této smlouvy. I

Pokud objednatel nezajistí poskytnutí součinnosti definovanou v článku 7.3 této smlouvy, má poskytovatel právo požadovat od objednatele posunutí stanovených termínů o čas, po který nemohl poskytovatel pracovat na plnění předmětu dle této smlouvy. Objednatel je povinen takovému požadavku vyhovět. \*

**7.4**

**7.5**

**7.6**

**7.7**

**7.8**

V případě, že se vyskytne jakákoli překážka, zejména: J

1. prodlení objednatele se zajištěním poskytnutí součinnosti, které by podmiňovalo plnění poskytovatele; í
2. okolnosti vylučující protiprávnost dle zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „občanský zákoník“) jako např. krajní nouze, nutná obrana, vyšší móc, apod.,

která by mohla mít jakýkoli dopad na termíny poskytování služeb, má poskytovatel povinnost o této překážce objednatele písemně informovat, a to nejpozději do pěti (5) kalendářních dnů od okamžiku, kdy se tato překážka vyskytla. Pokud poskytovatel objednatele v této pětidenní lhůtě o překážkách písemně neinformuje, zanikají veškerá práva poskytovatele, jkterá se ke vzniku příslušné překážky váží, zejména poskytovatel nebude mít právo na jakékoli posunutí stanovených termínů poskytování služeb dle článku 7.4 této smlouvy. s

**1**

Poskytovatel odpovídá za kvalitu, všeobecnou a odbornou správnost poskytované činnosti.

Obě smluvní strany se zavazují k dodržování mlčenlivosti o všech skutečnostech, o kterých se v rámci plnění této smlouvy dozví u druhé smluvní strany. Smlúvní strany se dále zavazují, že informace získané při plnění této smlouvy nepoužijí pro svůj (ani cizí prospěch.

vyplývající

Povinnosti

z tohoto článku nezanikají ani po ukončení účinnosti této smlouvy a nelze se jich zprostit bez souhlasu druhé smluvní strany. V případě porušení povinností vyplývajících z tohoto článku, nesou obě smluvní strany všechny důsledky s tím spojené, zejména pak musí druhé smluvní straně nahradit škodu, která jí vznikla porušením tohoto článku druhou smluvní stranou.

Smluvní strany spolu budou komunikovat buď písemně na adresy stanovené v úvodu této smlouvy, nebo písemně elektronickou poštou prostřednictvím pověřených osob výslovně jmenovaných. I

Pověřenou osobou objednatele ve věcech smluvních je: Rostislav Klimeš j

Strnadel

Pověřenými osobami objednatele ve věcech technických jsou: Kamil

Webová adresa systému ServiceDesk poskytovatele:

<https://ac365servicedesk.microsoftcrmportals.com/cs-CZ/>

Pověřenou osobou poskytovatele ve věcech smluvních je: Rostislav Klimeš, tel.: 602 743 751 , e-mail: klimes@accs.cz,

Pověřenými osobami poskytovatele ve věcech technických jsou: Kamil Strnadel, tel.: 595 691 194, e-mail: strnadel@accs.cz

Kontakt na servis poskytovatele:

Tel.: 606 026 248, e-mail: sd\_vc@autocont.cz

* 1. Písemné oznámení o změnách výše uvedených kontaktních telefonních čísel poskytovatele předá poskytovatel objednateli alespoň pět dní před očekávanou změnou. J

**i**

* 1. Poskytovatel je povinen při poskytování služeb dle této smlouvy postupovat s odbornou péčí podle svých nejlepších znalostí a schopností, přičemž při své činnosti je povinen chránit zájmy a dobré jméno objednatele a postupovat v souladu s jeho pokyny. V případě nevhodných pokynů objednatele je poskytovatel povinen na nevhodnost těchto pokynů písemně upozornit. V opačném případě nese poskytovatel zejména odpovědnost za vady a;za škodu, které v důsledku nevhodných pokynů objednatele objednateli nebo třetím osobám vznikly.

**I**

* 1. Místo poskytování plnění je ZZS JMK, 625 00 Brno, Kamenice 798/1 d.

**i i**

* 1. Způsobí-Ii poskytovatel objednateli nebo třetím osobám v souvislosti s plněním dle této smlouvy škodu, je poskytovatel za tuto škodu odpovědný a je povinen ji uhradit. !

**(**

3

1. **ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ**
	1. Plnění dle této smlouvy bude poskytováno po dobu 5 let, přičemž bude zahájeno ode dne účinnosti této smlouvy. í
	2. Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího uzavření a účinnosti dnem jejího uveřejnění v registru smluv dle příslušných ustanovení zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv.
	3. Tuto smlouvu lze měnit pouze písemnou formou a to na základě písemných dodatků, které budou číslovány vzestupně počínaje číslem 1.

**»**

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

**i**

* 1. Poskytovatel je povinen archivovat originální vyhotovení smlouvy včetně jejích dodatků, originály účetních dokladů a dalších dokladů vztahujících se k realizaci předmětu této smlouvy po dobu 10 let. Po tuto dobu je poskytovatel povinen umožnit osobám oprávněným k výkonu kontroly provést kontrolu dokladů souvisejících s plněním této smlouvy. !

**\***

* 1. Tato smlouva se uzavírá na základě návrhu na její uzavření ze strany objednatele. Předpokladem uzavření této smlouvy je její písemná forma a dohoda o jejích podstatných náležitostech, čímž se rozumí celý obsah této smlouvy, jak je uveden v částech 1 až 8 této smlouvy. Objednatel přitom předem vylučuje přijetí tohoto návrhu s dodatkem nebo odchylkou ve smyslu ust. § 1740 odst. 3 občanského zákoníku. <
	2. Smluvní strany prohlašují, že skutečnosti uvedené v této smlouvě nepovažují za obchodní tajemství ve smyslu § 504 občanského zákoníku a udělují svolení k jejich užití a zveřejnění bez stanovení jakýchkoli dalších podmínek.
	3. Smluvní strany se dohodly, že žádná z nich není oprávněna postoupit svá práva a povinnosti vyplývající z této smlouvy třetí straně bez předchozího písemného souhlasu druhé smluvní strany a peněžitých pohledávek za druhou smluvní stranou a přechodu této smlouvy při právním nástupnictví.
	4. Dáno ve dvou originálních písemných vyhotoveních, z nichž každá ze smluvních stran obdrží po jednom.
	5. Obě smluvní strany prohlašují, že si tuto smlouvu před jejím podpisem přečetly, a že byla uzavřena po vzájemném projednání jako projev jejich svobodné vůle určitě, vážně a srozumitelně. Na důkaz dohody o všech článcích této smlouvy připojují pověření zástupci obou smluvních stran své vlastnoruční podpisy.

**Přílohy:**

Příloha č. 1: Specifikace služeb dle této servisní smlouvy

Ve Ostravě dne 21.11.2024

**za poskytovatele**

MUDr. Hana Albrechtová ředitelka

**za objednatele**

**Příloha č. 1 Smlouvy o technické podpoře - Specifikace služeb dle servisní smlouvy**

**Obsah**

[Obsah i 1](#bookmark14)

1. [Servisní podmínky ! 1](#bookmark16)

**X**

* 1. [Kategorizace incidentů ! 2](#bookmark18)

í

* 1. [Kategorizace servisních služeb : 2](#bookmark20)
	2. Úroveň služeb pro jednotlivé dílčí části IS OŘ i 3

**t**

* 1. Doplňující požadavky na servisní služby 3

**i**

1. Seznam zkratek a pojmů ! 4

**Servisní podmínky**

V této kapitole jsou detailně popsány požadavky a parametry servisních služeb požadované poskytovat ze strany poskytovatele servisních služeb min. po dobu 5 let od účinnosti této smlouvy, která nastává okamžikem závěrečného předání a převzetí komplexního díla dle Smlouvy o dílo.

Pro potřeby dalšího textu budou používány následující pojmy:

|  |  |
| --- | --- |
| **Pojem** | **Význam** |
| Incident (požadavek) | Indikovaný problém technologie, který není v souladu s dokumentovaným stavem akceptovaného řešení. Kategorizace incidentů je uvedena dále v textu. |
| Doba nahlášení | Doba nahlášení incidentu prostřednictvím smluvního kanálu (viz podmínky dle smlouvy - ServiceDesk, hotline, email, kontaktní telefon). |
| Reakční doba (Reakce) | Doba potvrzení přijetí incidentu poskytovatelem služby na email Objednatele a potvrzení zahájení incidentu řešení Poskytovatelem. InI |
| Doba vyřešení (Vyřešení) | Doba vyřešení incidentu a předání Objednateli k ověření vyřešení. Doba potřebná na ověření vyřešení ze strany Objednatele není započítávána do Doby vyřešení.Vyřešením je chápáno i snížení úrovně incidentu v daném čase a tím prodloužení doby pro řešení v souladu s nižší úrovní incidentu. ;I |
| SLA | Konkrétní smluvní parametry pro poskytování služeb v daných kategoriích servisních služeb. \* j |
| NBD | Následující pracovní den od doby nahlášení incidentu. , |

**Tabulka 1: Pojmy**

* 1. **Kategorizace incidentu**

V následující tabulce jsou uvedeny základní kategorie incidentů, které jsou následně využity pro potřeby stanovení kategorií servisních služeb:

|  |  |
| --- | --- |
| **Kategorie** | **Popis** |
| **A** | Situace, kdy dodané dílo nebo cast není zcela funkční, neumožňuje zálohovat připojenou infrastrukturu v režimu online dvojí konverze nebo není funkční SW nástroj pro centralizovanou správu. Vztahuje se na případy, na niž je poskytovatel povinen poskytovat servisní služby. ’i |
| **B** | Situace, kdy dodané dílo nebo část je částečně funkční, umožňuje částečné poskytování služeb, po přechodnou dobu se sníženým komfortem uživatelů, případně provizorním způsobem, na niž je poskytovatel povinen poskytovat servisní služby. J í |
| **C** | Nedostatky a vady drobného rozsahu, které nebrání užívání díla nebo jeho části, nicméně nejsou v souladu s předaným a dokumentovaným stavem díla nebo jeho části. |
| **REQ** | Požadavek na služby, které nejsou chápány jako vada díla nebo jeho čiásti. |

**Tabulka 2: Kategorie incidentů**

**Kategorizace servisních sl**

V následující tabulce je uvedena kategorizace servisních služeb, služby jsou vzestupně kumulativní:

i

|  |  |
| --- | --- |
| **Kategorie** | **Popis** |
| **Záruka** | Jsou poskytovány služby v rámci záruky v rozsahu, který je specifikován v záručních podmínkách, případně ve specifikaci dílčí části díla.Nejedná se o služby nad rámec dodávky a běžné záruky tj. poskytování těchto služeb je součástí ceny dodávky technologií díla. ’i |
| **Maintenance** | Poskytování služeb maintenance nad rámec běžné záruky tj. přístup k opravným balíčkům, legislativním změnám, apod.jí |
| **24 hod** | Poskytování služeb technické podpory nad rámec běžné záruky tj. poskytování hotline, kontaktního místa, garance reakční doby p doby odstraněníjzávady (nebo snížení závady na nižší úroveň v daném časovém limitu). í/ ; |
| **4 hod** | Poskytování služeb technické podpory nad rám'ec běžné záruky tj. poskytování hotline, kontaktního místa, garance reakční doby a doby odstraněníjzávady (nebo snížení závady na nižší úroveň v daném časovém limitu). |

**Tabulka 3: Kategorie servisních služeb !**

**/ !**

/ ■

Upozornění: Nevztahuje se na případy, kdy důvody nefunkčnosti jsou způsobené Objednatelem, nebo třetí stranou, případně jsou způsobeny částí dodávky, ,ha které se nevztahuje příslušné SLA.



\/ následující tabulce jsou pro jednotlivé kategorie servisních služeb definovány základní parametry:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Kategorie** | **A** | **B** | **C** |
| Reakce | Vyřešení | Reakce | Vyřešení | Reakce | Vyřešení |
| **Záruka** | 3 prac. dny | 10 prac. dnů | 10 prac. dnů | 30 prac. dnů | 15 prac. dnů 'i | Po dohodě |
| **Maintenance** | 2 prac. dny | 4 prac. dny | 4 prac. dny | 15 prac. dnů | 15 prac.' dnů ' | Po dohodě |
| **24 hod** | 24 hod | 2 kal. dny | Následující prac. den | 4 prac. dny | 2 prac. dnyI | Po dohodě |
| **4 hod** | 4(12) hodiny | 12 (36) hodiny | 8 (12) hod | 2 prac. dny | 2 prac. dny i | Po dohodě |

**Tabulka 4: Parametry servisních služeb**

Údaje v závorkách platí pro mimopracovní dobu, pracovní doba je v pracovní dny od 8:00 do 18:00. í

Pro kategorii REQ nejsou stanovena SLA, konkrétní lhůty jsou předmětem dohody mezi smluvními . • \*

stranami. «

**1.3 Úroveň služeb pro jednotlivé dílci čás**

I

V následující tabulce jsou stanoveny základní úrovně služeb pro dílčí části dodávaného řešení:

|  |  |
| --- | --- |
| **Ozn. I Položka** | **Kategorie služeb** |
| **Technologické zázemí** |
|  | UPS | 24 hod |
|  | Software pro centrální monitoring a správu UPS | Maitenanceř |

**Tabulka 5: Základní části předmětu plnění**

* 1. **Doplňujici požadavky na servisní služby**

Zadavatel má následující doplňující požadavky na a servisní služby: j

* Poskytovatel služeb zajistí jednotný systém hotline J

o s elektronickým přístupem přes síť internet |

o s kontaktním telefonním číslem •

o poskytující informace o změnách v incidentech/požadavcích Objednateli emailem

* Servisní služby budou vykazovány měsíčně (za uplynulý kalendářní njiěsíc) a to včetně přehledu plnění SLA j
* Servisní služby budou účtovány čtvrtletně na základě podepsaných (akceptovaných) \*

měsíčních výkazů za dané uplynulé čtvrtletí.

**2 i Seznam zkratek a pojmů**

i

i

|  |  |
| --- | --- |
| **“Zkratka/pojém%^** | **Ryznám ; . \* ' ' ’ ' ■ 5>J****•>< r ’ ♦ ’***, „ ?' J'* **iWis’ ' ' i ,. ' 4** |
| **HW** | Hardware |i |  |
| **SW** | Software |li |  |
| **UPS** | Záložní zdroj elektrické energie pro případ výpadků dodávek elí Energie (Uninterruptible Power Supply/Source) i |  |

**Tabulka 6: Seznam zkratek a pojmů**