Níže uvedeného dne, měsíce a roku uzavřeli

# Zdravotnická záchranná služba Moravskoslezského kraje, příspěvková organizace

vedená u Krajského soudu v Ostravě

se sídlem: Výškovická 2995/40, Zábřeh, 700 30 Ostrava IČ: 48804525

Zastoupená: MUDR. Romanem Gřegořem, MBA, ředitelem bankovní spojení: UniCredit Bank

číslo účtu: 2102312880/2700

na straně jedné jako *„objednatel“*

a

# Bindworks s.r.o.

se sídlem: U Měšťanského pivovaru 1417/7, 170 00 Praha IČ: 07436505

DIČ: CZ07436505

zastoupená: Martinem Vantarou, jednatelem

zapsaná v Obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 300980 bankovní spojení: Fio banka

číslo účtu: 2701504331/2010

na straně druhé jako *„poskytovatel“*

(Uvedení zástupci obou stran prohlašují, že podle stanov nebo jiného obdobného organizačního předpisu jsou oprávněni tuto Smlouvu podepsat a k platnosti Smlouvy není třeba podpisu jiné osoby.)

tuto

# Smlouvu o poskytování služeb technické podpory a servisu

uzavřená dle § 1724 a násl. zákona č. 89/2012 Sb. občanského zákoníku v platném znění

# Úvodní ustanovení

1. Zúčastněné smluvní strany si navzájem prohlašují, že jsou oprávněny tuto smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené, a že splňují veškeré podmínky a požadavky stanovené zákonem a touto smlouvou.
2. Tato smlouva je uzavírána na základě výsledků zadávacího řízení podle zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek v platném znění zahájeného objednatelem jako veřejným zadavatelem s názvem **„Objednávka - aplikace (software) pro navigace“**, evidenční číslo **5/87/2024**
3. Poskytovatel je povinen při realizaci předmětu smlouvy postupovat s řádnou odbornou péčí a chránit zájmy objednatele podle svých nejlepších profesních znalostí a schopností.
4. Poskytovatel je výrobcem nebo má od něj souhlas k přístupu a změnám zdrojových kódů, datových struktur, rozvoji a údržbě systému **Aplikace pro přenos informací o výjezdu do navigace** (dále jen „**Systému**“) ve Zdravotnická záchranná služba Moravskoslezského kraje, příspěvková organizace (dále také ZZS MSK), který je specifikovaný v zadávací dokumentaci.

# Předmět smlouvy

1. Předmětem této smlouvy je závazek poskytovatele zajistit pro objednatele služby technické podpory **Systému**, za podmínek stanovených v této smlouvě, v zadávací dokumentaci a SLA listech a závazek objednatele za technickou podporu platit cenu sjednanou v souladu s touto smlouvou, jakož i další závazky a práva smluvních stran z této smlouvy vyplývající.
2. Poskytovatel potvrzuje, že jsou mu známy veškeré technické, kvalitativní a jiné podmínky nezbytné k poskytování služeb dle této smlouvy a že disponuje takovými odbornými znalostmi, které jsou k poskytování služeb nezbytné. Bude-li součástí poskytování služeb poskytnutí plnění, k němuž je nezbytné převedení vlastnického či jiného práva, garantuje poskytovatel, že takové plnění poskytuje se všemi právy nutnými k jeho řádnému a nerušenému nakládání a užívání objednatelem.
3. Poskytovatel garantuje po dobu platnosti smlouvy záruku za jakost jako shodu Systému s jeho dokumentací.
4. Poskytovatel se zavazuje poskytnout asistenci, analýzu a převod dat při přechodu objednatele na konkurenční SW jiného dodavatele za podmínek, stanovených smlouvou.

# Doba a místo plnění

1. Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou, platnou se stává dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a účinnou dnem zveřejnění v Registru smluv.
2. Poskytovatel se zavazuje poskytovat objednateli technickou podporu v rozsahu uvedeném v Příloze č. 1 této smlouvy ode dne jejího podpisu oběma smluvními stranami.
3. Místem plnění je sídlo objednatele.

# Cena a platební podmínky

1. Cena technické podpory **Systému** je stanovena formou paušálu za podporu, který je složen z:
	1. Dostupnosti služeb za podmínek stanovených SLA listy,
	2. Odstranění vad díla, tedy odstranění nefunkčnosti aplikace a odlišností od funkcionalit definovaných dokumentací,
	3. Aktualizace za účelem kompatibility s operačním systémem zařízení po vzájemném schválení podpory nového operačního systému zařízení nebo při nasazení nového vzájemně schváleného typu zařízení z důvodu nedostupnosti zařízení odsouhlaseného.
2. Podrobný popis služeb a způsob jejich poskytování je popsán v Příloze č. 1 této smlouvy.
3. Objednatel se zavazuje po dobu platnosti této smlouvy platit poskytovateli za služby dle čl. IV.1 cenu stanovenou dohodou ve výši:

0 - 42 instancí - 5040,- Kč bez DPH (slovy: „pět tisíc čtyřicet korun českých“) za 1 kalendářní měsíc.

Za každou další instanci využitou byť i jen v části kalendářního měsíce bude účtováno dalších 120 Kč bez DPH za instanci a 1 kalendářní měsíc.

1. Objednatel se zavazuje na základě **Výkazu činnosti** dle Přílohy č. 2 zaplatit poskytovateli:
	1. Za služby úprav Systému zajišťující funkčnost při změnách integrací s mapovými podklady či systémem ZS a za služby rozvoje Systému na základě předchozí domluvy mezi objednatelem a poskytovatelem ve výši 1500 Kč/hodinu bez DPH (slovy: „jeden tisíc pět set korun českých“).
	2. Za vyžádané služby poskytovatele při řešení poskytovatelem nezaviněných havarijních stavů Systému cenu ve výši 1500 Kč/hodinu bez DPH (slovy: „jeden tisíc pět set korun českých“).
2. Výpočet platby za služby dle odstavce IV.3.
	1. Objednatel se zavazuje evidovat počet instancí Systému na jeho zařízeních pro potřeby výpočet platby dle odstavce IV.3.
	2. Objednatel se zavazuje neprodleně informovat poskytovatele o změně počtu instancí Systému na jeho zařízeních pro potřeby výpočet platby dle odstavce IV.3. v momentě, kdy počet instancí přesáhne 42.
	3. Poskytovatel si vyhrazuje právo ověřit počet aktivních instancí a vyzvat objednatele k nápravě.
3. Postup při čerpání služeb dle odstavce IV.4.a)
	1. Objednatel se zavazuje zaplatit za služby poskytovatele dle odstavce IV.4.a) pouze v případě, že byly objednatelem předem objednány, budou uvedeny ve **Výkazu činností** a budou písemně odsouhlasené objednatelem.
	2. Poskytovatel se zavazuje předložit objednateli **Výkaz činností** nejpozději pátý pracovní den následujícího fakturačního období.
	3. Objednatel se zavazuje zaslat poskytovateli vyjádření k předloženému Výkazu činností (schválení nebo výhrady) do pěti pracovních dnů od převzetí Výkazu. V opačném případě se považuje Výkaz za odsouhlasený.
4. Postup při čerpání služeb dle odstavce IV.4.b)
	1. Objednatel vyzve písemně poskytovatele k poskytnutí uvedených služeb.
	2. Poskytovatel poskytne Objednateli závaznou nabídku prací, spočívající v definování maximálního závazného rozsahu prací.
	3. Poskytovatel o všech poskytovaných službách povede detailní popis včetně vedení času prováděných služeb a po ukončení vystaví neprodleně samostatný **Výkaz činností** s rozpisem provedených prací a předá objednateli.
	4. Objednatel se zavazuje zaplatit za služby poskytovatele na základě předloženého samostatného **Výkazu činností.**
5. Všechny smlouvou dohodnuté ceny zahrnují veškeré náklady spojené s činnostmi, dopravou a materiálem pro zajištění služeb.
6. Fakturačním obdobím se rozumí 3 kalendářní měsíce.
7. Podkladem pro zaplacení je daňový doklad (faktura) vystavený poskytovatelem.
8. Daňový doklad (faktura) bude poskytovatelem vystaven v souladu s ustanovením §28 zákona č.235/2004 Sb. o dani z přidané hodnoty ve znění pozdějších předpisů nejpozději do patnácti

(15) pracovních dnů od konce fakturačního období resp. do patnácti (15) dnů od odsouhlasení Výkazu činností, pokud jsou ve fakturačním období fakturovány služby podle odstavce IV.4.

1. Splatnost faktury je stanovena na 30 dní od data prokazatelného doručení faktury objednateli.
2. Cena se považuje za zaplacenou v okamžiku jejího odeslání z účtu objednatele na účet

poskytovatele.

1. Poskytovatel je oprávněn vystavit první daňový doklad dle této smlouvy za měsíc, do kterého spadá datum účinnosti této smlouvy.
2. Po uplynutí jednoho roku platnosti Smlouvy, a následně vždy po uplynutí dalšího roku platnosti Smlouvy, může být provedena revize smluvních cen, a to tak, že jednotkové ceny mohou být po dohodě smluvních stran zvýšeny maximálně o stejné %, které odpovídá průměrné míře inflace (dle oficiálních údajů ČSÚ) v uplynulém roce. Úpravy jednotkových cen mohou být provedeny až v okamžiku, kdy budou vydány oficiální údaje ČSÚ. O úpravu ceny musí smluvní strana písemně požádat druhou smluvní stranu s tím, že v případě vzájemné dohody smluvních stran o navýšení ceny, bude uzavřen dodatek ke Smlouvě.

# KOMUNIKACE

1. **Kontaktní údaje** pro komunikaci při plnění služeb technické podpory Systému z této smlouvy

jsou.

* + tel: telefon oznamovatele email: XXXXXXXXXX
	+ Dispečink poskytovatele: https://support.bindworks.eu

Hotline v pracovní době: +420 XXXXXXXX

email: XXXXXXXXXXXX

1. **Odpovědnými osobami** pověřenými jednat jménem smluvních stran při plnění a výkladu závazků z této smlouvy

Za objednatele: XXXXXXXXXXXX Zastupuje: XXXXXXXXXXXXtel: +420 XXXXXXXXXXXX tel: +420 XXXXXXXXXX

email: XXXXXXXXXXXXz email: XXXXXXXXXXXXX

Za poskytovatele: XXXXXXXXXX Zastupuje: XXXXXXXXXXXX tel: +420 XXXXXXXX tel: +420 XXXXXXXXX

email: XXXXXXXXX email: XXXXXXXXXXXX

1. **Technický zástupce objednatele** je pracovník objednatele, který je oprávněn žádat a přebírat technickou podporu poskytovatele resp. užívat služby Helpdesku poskytovatele.
2. **Přístup ke službám Helpdesku poskytovatele** je poskytnut odpovědnou osobou poskytovatele na základě písemného požadavku odpovědné osoby objednatele. Požadavek musí obsahovat identifikaci technického zástupce a rozsah služeb Helpdesku, které má poskytovatel technickému zástupci objednatele umožnit. Odebrání přístupu nebo změnu rozsahu služeb provádět stejným postupem.
3. **Konzultant poskytovatele** je pracovník poskytovatele, který má oprávnění přebírat požadavky objednatele a poskytovat služby technické podpory.
4. Pokud má být konzultantovi poskytovatele umožněn **vzdálený přístup**, musí poskytovatel předložit doklady zavazující konzultanta k mlčenlivosti dle odstavce X.5 této smlouvy. Přístup zajistí odpovědná osoba objednatele na základě písemné žádosti odpovědné osoby poskytovatele. Odebrání přístupu provádět obdobným postupem.
5. Jakákoliv komunikace mezi smluvními stranami ve věcech obchodních může být učiněna osobně nebo písemně.
6. O změnách v obsazení v odpovědných osobách jsou strany povinny se vzájemně bezodkladně písemně informovat.
7. Smluvní strany se dohodly, že běžné technické a organizační konzultace týkající se plnění této smlouvy odpovědnými osobami mohou být prováděny i telefonicky.
8. Pokud je ve smlouvě zmíněná **písemná** komunikace, pak se za ni považuje:
9. Zaslání listinného dokumentu poštou nebo doručené kurýrem
10. Zaslání elektronického dokumentu elektronicky podepsaným e mailem
11. Zaslání elektronicky podepsaného dokumentu e mailem
12. Zaslání datovou schránkou.

# ZÁKLADNÍ PODMÍNKY SPOLUPRÁCE STRAN

1. Poskytovatel se zavazuje zajišťovat objednateli technickou podporu řádně, včas a s náležitou odbornou péčí v souladu s příslušnými právními a technickými předpisy a dohodnutými podmínkami této smlouvy.
2. Dojde-li ke změně vlastníka nebo změně obchodního názvu společnosti na straně poskytovatele, je poskytovatel povinen tuto skutečnost s dostatečným předstihem objednateli oznámit.
3. Objednatel se zavazuje, že data označená jako citlivá nebude poskytovateli jakoukoliv formou zasílat (případně zaslané osobní údaje vždy anonymizuje). Pokud k tomu přesto dojde, provede poskytovatel neprodleně výmaz (skartaci) těchto dat (u osobních údajů v nezbytných případech z důvodu plnění požadovaných služeb provede poskytovatel jejich anonymizaci) a informuje o tom neprodleně písemně odpovědnou osobu objednatele.

# PRÁVA A POVINNOSTI OBJEDNATELE

1. Objednatel se zavazuje zajišťovat poskytovateli součinnost nezbytnou k plnění této smlouvy.
2. V případě jakékoliv modifikace, přemístění, nebo jiné změny související s předmětem plnění této smlouvy je objednatel povinen si nechat odsouhlasit změnu odpovědnou osobou poskytovatele, která je uvedena v čl. V. odst. 2. této smlouvy.
3. Objednatel se zavazuje, že zajistí pracovníkům poskytovatele fyzický přístup s doprovodem do všech prostor dotčených pro nezbytné plnění této smlouvy (pracovní dny 07:00 – 15:30 hod).
4. Objednatel se pro zajištění technické podpory poskytovatele zavazuje:
	1. poskytnout vzdálený přístup pro spravovaná prostředí
	2. zabezpečit nezbytnou součinnost poskytovateli pro výkon poskytovaných služeb
	3. poskytnou poskytovateli identické zařízení(tablet) na kterém bude Systém používán

# SMLUVNÍ SANKCE

1. V případě prodlení poskytovatele s plněním svých závazků reakční doby ve lhůtách stanovených v Příloze č. 1 této smlouvy, je objednatel oprávněn žádat a poskytovatel povinen zaplatit za každý jednotlivý případ smluvní pokutu za každý započatý den, u kategorie A za každou započatou hodinu, prodlení dle kategorie Incidentu takto:
	1. „A“ ve výši 2,5 % aktuálního měsíčního paušálu
	2. „B“ ve výši 5 % aktuálního měsíčního paušálu
	3. „C“ ve výši 2 % aktuálního měsíčního paušálu do maximální výše 2 měsíčních paušálů.
2. Smluvní pokutu je objednatel oprávněn účtovat pouze v těch případech, kdy nešlo o

**Neoprávněný incident** (viz Příloha 1).

1. Uhrazením smluvní pokuty není dotčeno právo objednatele na náhradu způsobené škody.

# UKONČENÍ SMLOUVY

1. Smlouva může být ukončena písemnou dohodou stran nebo odstoupením ze zákonných důvodů. Oznámení o odstoupení musí být písemné a musí být doručeno druhé straně na adresu uvedenou v této smlouvě.
2. Poskytovatel má právo odstoupit od smlouvy v případě prodlení objednatele s úhradou faktur poskytovatele překračujícím o 60 dnů termín splatnosti. Poskytovatel v rámci této doby písemně vyzve k úhradě splatného závazku.
3. Objednatel má právo smlouvu vypovědět, a to i bez uvedení důvodu s tříměsíční výpovědní dobou, která počíná běžet od prvního dne měsíce následujícího po doručení výpovědi.
4. Poskytovatel má právo smlouvu vypovědět, a to i bez uvedení důvodu s šestiměsíční výpovědní dobou, která počíná běžet od prvního dne měsíce následujícího po doručení výpovědi.
5. V případě, že ze strany poskytovatele dojde k výpovědi dříve než za 36 měsíců od uzavření smlouvy z jiného důvodu než z dle čl. IX. odst. 2, má objednatel právo obdržet od poskytovatele zdrojové kódy v nevýhradní a nepřenositelné licenci k aplikaci za účelem udržení aplikace v provozu.
6. Kterákoliv ze smluvních stran je oprávněna tuto smlouvu vypovědět s okamžitou platností v případě, že druhá smluvní strana hrubě poruší nebo opakovaně porušuje své smluvní závazky vyplývající z této smlouvy a přes písemnou výzvu odmítá odstranit vady svého jednání, anebo nečiní žádné kroky k nápravě vzniklého vadného stavu, nebo v případě, že druhá smluvní strana vstoupí do likvidace a nebo bude vůči ní prohlášen konkurs.

# MLČENLIVOST

1. Smluvní strany se zavazují zachovávat vůči třetím osobám mlčenlivost o informacích, které získají v průběhu plnění této smlouvy vyjma situací, kdy obdrží od druhé strany písemné svolení.
2. Za důvěrnou informaci se pro účely této smlouvy považují všechny informace, které jedna strana získala v průběhu plnění smlouvy od druhé strany a to i když se nejedná o obchodní tajemství dle občanského zákoníku, stejně tak i know-how, kterým se rozumí všechny poznatky obchodní, výrobní, technické a ekonomické povahy související s činností druhé strany, které mají skutečnou nebo alespoň potencionální hodnotu.
3. Poskytovatel je povinen zavázat povinností mlčenlivosti všechny osoby, které se budou podílet na poskytování služeb dle této smlouvy včetně osob třetích stran, které mohou být přizvány po předchozím písemném souhlasu objednatele.
4. Komunikace vztahující se k této smlouvě bude probíhat pouze prostřednictvím osob oprávněných dle čl. V. odst. 2. jednat jménem smluvních stran.
5. Trvání mlčenlivosti není omezeno trváním této smlouvy a trvá i po jejím zániku.
6. Smluvní strany souhlasně prohlašují, že předmětem této smlouvy není přenos či zpracování osobních údajů. Nicméně poskytovatel se zavazuje v souvislosti s předmětem plnění této smlouvy, že pověření pracovníci, kteří i přesto přijdou do styku s osobními/citlivými údaji ve smyslu zákona č. 110/2019 Sb., zákon o zpracování osobních údajů, v platném znění, učiní veškerá opatření, aby nedošlo k jejich neoprávněnému užití, změně, zcizení, ztrátě, zničení nebo neoprávněným přenosům.
7. Pokud poskytovatel porušil svoji povinnost mlčenlivosti, je objednatel oprávněn požadovat po poskytovateli smluvní pokutu a to jednorázově ve výši 10.000,- Kč za každý případ porušení. Smluvní pokutu, sjednanou touto smlouvou, zaplatí povinná strana nezávisle na zavinění a na tom, zda a v jaké výši vznikne druhé straně škoda, kterou lze vymáhat samostatně. Omezení výše náhrady škody v jakémkoliv směru se však nepřipouští.

# ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Neplatnost některého smluvního ustanovení nemá za následek neplatnost celé smlouvy, pokud se nejedná o skutečnost, se kterou zákon spojuje takové účinky. Pokud dojde ke změně obecně závazných právních předpisů, bude příslušné ustanovení této smlouvy, kterého se změna týká upraveno v souladu s touto změnou, přičemž ostatní smluvní ujednání zůstávají v platnosti, pokud by z dohody smluvních stran, nebo z povahy změny nevyplývalo něco jiného.
2. Poskytovatel souhlasí se zveřejněním této smlouvy včetně všech jejích náležitostí.
3. Změny této smlouvy mohou být provedeny pouze písemnou dohodou smluvních stran.
4. Osobní údaje obsažené v této smlouvě bude Zdravotnická záchranná služba Moravskoslezského kraje, příspěvková organizace, (dále jen ZZS MSK) zpracovávat pouze pro účely plnění práv a povinností vyplývajících z této smlouvy; k jiným účelům nebudou tyto osobní údaje ZZS MSK použity. ZZS MSK při zpracovávání osobních údajů dodržuje právní předpisy. Podrobné informace o ochraně osobních údajů jsou uvedeny na oficiálních stránkách ZZS MSK [www.zzsmsk.cz.](http://www.zzsmsk.cz/)
5. Tato smlouva je vyhotovena elektronicky, přičemž obě smluvní strany obdrží její elektronický originál.
6. Tato smlouva se řídí českým právním řádem. Nepodaří-li se případné spory vyřešit smírem, bude je rozhodovat příslušný obecný soud.
7. Poskytovatel i objednatel souhlasí s tím, že veškeré přílohy smlouvy jsou její nedílnou součástí.
	* Příloha č. 1 – Popis služeb (SLA)
	* Příloha č. 2 – Výkaz činností
8. Smluvní strany prohlašují, že si tuto smlouvu přečetly, že rozumí jejímu obsahu, souhlasí s ním, a dále prohlašují, že tuto smlouvu neuzavřely v tísni, ani za jiných nápadně nevýhodných podmínek.

V Ostravě V Praze

Za Objednatele: Za Poskytovatele:

''''

'

'

*I*

*I*

*I*

*I*

*I*

*I*

*I*

*I*

I

-

--------CZ,

…………………..…………………………….. …………………..……………………………..

Jméno a podpis objednatele Jméno a podpis poskytovatele

# Příloha č. 1 – Popis služeb (SLA)

* Podpora druhé úrovně (2nd level support)
	+ Mimo závady způsobené aktualizací systému koncového zařízení, na kterém aplikace poběží. Tyto budou vyřešeny v rámci víceprací po dohodě s objednatelem.
	+ Mimo závady způsobené změnou externí navigační aplikace/rozhraní mapy.cz, na které nemá poskytovatel vliv.
* Standardní bezpečnostní aktualizace dodaných částí řešení
* Standardní aktualizace vynucené novými verzemi knihoven a aktualizací systému
* Standardní aktualizace vynucené změnou HW zařízení pro provoz aplikace

# Standardní SLA:

* Provozní doba 8:00-16:00 v pracovní dny
* Hlášení incidentů emailem, telefonem
* Klasifikace incidentů a rychlost reakce

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Kategorie | Zahájení řešení | Vyřešení, nebo snížení závažnosti incidentu |
| A - kritickáúplná dostupnost hlavního případu užití pro více jak 20% uživatelů, není k dispozici náhradní řešení | do 8 pracovních hodin | do 48 pracovních hodin |
| B - běžnáomezené fungování služby postihuje více jak 20% uživatelů, není k dispozici náhradní řešení | do 2 pracovních dnů | do 14 pracovních dní |
| C - nízkástandardní incident - kvalita fungování služby je omezena, ale službu lze úspěšně užívat a nebo existuje funkční náhradní řešení | do 14 pracovních dnů | do 30 pracovních dní |

**Incidentem** se rozumí nesoulad chování a skutečných vlastností Systému s jeho dokumentací nebo specifikací.

Za **oprávněný incident** není možno považovat:

* Nesprávné nebo nepovolené používání Systému,
* jakékoliv modifikace Systému, mimo modifikace, které poskytovatel standardně umožňuje v rámci dodávaného Systému,
* nesprávné nastavení Systému provedeného objednatelem nebo dle chybných pokynů

objednatele,

* závady nebo chyby v softwaru, hardwaru, rozvodné síti, komunikačním, periferním či jiném zařízení dodaném třetími stranami,
* opomenutí objednatele zajistit pravidelnou údržbu hardware a/nebo software třetích stran, na kterých je Systém funkčně závislý,
* provedení změn v IT infrastruktuře negativně ovlivňujících funkčnost Systému,
* používání zastaralých verzí Systému, které již nejsou podporovány,
* odstraňování ochranných prvků nebo technologií chránících integritu Systému,
* negarantované funkce (např. chyby MS Windows atd.).

# Příloha č. 2 – Výkaz činností

**VÝKAZ ČINNOSTÍ ZA OBDOBÍ: ……………….**

Poskytovatel:

Období:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Datum** | **Popis činnosti dle dle odstavce IV.4.a** | **Čas** |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  | **Celkem hodin** |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Datum** | **Popis činnosti dle dle odstavce IV.4.b** | **Čas** |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  | **Celkem hodin** |  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nahlášení havárie/závady** | **Nástup řešení havárie/závady** | **Typ** | **Popis incidentů označených jako havárie, závada velká nebo závada malá** | **Vyřešení havárie/závady** | **Počet hodin do odstranění havárie závady** |
| **Datum** | **Čas** | **Datum** | **Čas** | **Datum** | **Čas** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Typ: 1 = A, 2 = B, 3 = C****- doba reakce a řešení dle servisní smlouvy – příloha č.1,** |

Podpisem tohoto dokumentu zákazník schvaluje, že dodané služby byly dodány v požadovaném rozsahu a kvalitě. Tento doklad je podklad k fakturaci, dle smlouvy číslo:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Jméno, datum a podpisobjednatele |  | Jméno, datum a podpisposkytovatele |