

Servisní smlouva

uzavřená podle § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb. občanského zákoníku v platném znění ((dále jen „občanský zákoník“)
mezi těmito smluvními stranami

Smluvní strany:

Objednatel:	Město Benešov
sídlo:	Masarykovo náměstí 100, 256 01 Benešov
zastoupený:	Ing. Jaroslavem Hlavničkou, starostou
IČO:	002 31 401
DIČ:	CZ00231401
Bankovní spojení:	Česká spořitelna a.s.
číslo účtu:	19-0320035309/0800

(dále jen „**objednatel**“)

Poskytovatel:	Kostax spol. s r.o.
sídlo:	V. Nezvala 745/22, 370 06 České Budějovice
E-mail/telefon:	obchod@kostax.cz / 387002511
IČ:	60850353
DIČ:	CZ60850353
Bankovní spojení:	ČSOB a.s.
číslo účtu:	3540176/0300

(dále jen „**poskytovatel**“)

(Objednatel a poskytovatel dále také společně jako „**smluvní strany**“)

uzavírají níže uvedeného dne, měsíce a roku na základě konsenzu o všech níže uvedených ustanovení tuto:

Servisní smlouvu (dále také jen jako „**Smlouva**“)

Preamble:

Tato smlouva navazuje na smlouvu o dílo ze dne **10.3.2025**, 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.

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 služeb dle bodu 1.2 přílohy č. 1 této smlouvy (dále jen „4 hod“).

1. PŘEDMĚT PLNĚNÍ

1.1 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:

- a) Servisní (technickou) podporu dodaného díla – detailní popis služeb je uveden v příloze č. 1 této smlouvy.
- b) Pravidelné údržby, profylaxe a prevenci systému
- c) 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.
- d) 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“).

1.2 Tyto služby budou prováděny formou:

- a) Pravidelné údržby – Maintenance viz čl. 2
- b) Servisní pohotovosti viz čl. 3
- c) Technické podpory viz čl. 4

2. PRAVIDELNÁ ÚDRŽBA

2.1 Pravidelná údržba (maintenance) je realizována poskytovatelem v uvedeném rozsahu v pravidelném intervalu min 1 x ročně

Popis pravidelné služby:

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

1x 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:

- a) Pomocí vzdáleného přístupu
- b) V sídle objednatele či v místě instalovaných technologií/zařízení

2.2 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.

3. SERVISNÍ POHOTOVOST

Servisní pohotovost bude prováděna v režimu 8/5 (tj. osm hodin pět dní v týdnu). Servisní pohotovostí se rozumí, že poskytovatel disponuje potřebným množstvím pracovníků s odpovídající kvalifikací tak, aby byl schopný v případě požadavku na servisní zásah garantovat časové lhůty stanovené smlouvou v čl. 4.

4. TECHNICKÁ PODPORA

- 4.1** Bude prováděna na základě požadavků objednatele, ve výjimečných situacích 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:

- a) řešení reklamací (záruka),
- b) technický a legislativní upgrade včetně ošetření případných změn služeb,
- c) aktualizaci dokumentace,
- d) Hot-line konzultace.

Technická podpora dále zahrnuje tyto činnosti:

- a) Servisní zásah v případě softwarového problému,
- b) Servisní činnost při instalaci nových komponent nebo změně konfigurace,
- c) Konzultační činnost.

4.2 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.

4.3 Klasifikace vad a incidentů je uvedena v kapitole 1.1 přílohy č. 1 této smlouvy.

4.4 Způsob nahlášení, realizace servisních zásahů

- 4.4.1** Servisní zásah je nahlášen objednatelem do systému ServiceDesk. ServiceDesk je dostupný na webových stránkách poskytovatele, na adrese: servis.kostax.cz
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.
- 4.4.2** 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.
- 4.4.3** Po ukončení činnosti na realizaci předmětného požadavku poskytovatel předá informaci o vyřešení předmětného požadavku objednateli následovně:
- V případě že činnost byla vykonávána v objektu objednatele, podpisem objednatele řádně vyplněného předávacího protokolu. Podpis předávacího protokolu je zároveň považováno za převzetí objednatelem.
 - 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.

5. CENA

- 5.1 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, ve znění pozdějších předpisů, dohodou. Cena za služby dle této smlouvy činí celkem 140.000,- Kč bez DPH (slovy: Jednastočtyřicet tisíc), samostatná výše DPH činí 29.400,- Kč. Jedná se o cenu celkem za 5 let. Celková cena plnění je tvořena následujícími částmi:

	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)	27.800,-	5.838,-	33.638,-
Cena za servisní pohotovost dle čl. 3 této smlouvy (za 12 měsíců služby)	100,-	21,-	121,-
Cena za technickou podporu čl. 4 této smlouvy (za 12 měsíců služby)	100,-	21,-	121,-
Celková cena za celý předmět plnění (za 12 měsíců služby)	28.000,-	5.880,-	33.880,-
Celková cena za celý předmět plnění (za kalendářní čtvrtletí)	7.000,-	1.470,-	8.470,-
Celková cena za celý předmět plnění (za 5 let služby)	140.000,-	29.400,-	169.400,-

- 5.2 Sjednaná cena je cenou konečnou a zahrnuje veškeré dodávky a služby nutné k provedení předmětu plnění v rozsahu stanoveném touto smlouvou. Do sjednané ceny jsou dále zahrnuty veškeré náklady Poskytovatele s poskytnutím předmětu plnění a jejího hmotného zachycení, zejména cestovní výdaje, náklady na softwarové vybavení použité pro poskytnutí služeb. Sjednanou cenu je možné změnit pouze v případě změny sazby DPH.
- 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)).
- 5.4 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.
- 5.5 Přílohou každé faktury musí být objednatelům odsouhlasený a potvrzený výkaz provedených činností. Faktura vystavená poskytovatelem je splatná do 30 kalendářních dnů od jejího doručení objednateli.
- 5.6 Faktura bude doručena do datové schránky cb4bwan nebo elektronicky na email: epodatelna@benesov-city.cz.
- 5.7 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.

6. SMLUVNÍ POKUTY

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

- 6.1 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.
- 6.2 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.
- 6.3 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.
- 6.4 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.
- 6.5 Ustanovením o smluvních pokutách není dotčeno právo objednatele na náhradu škody.

7. SPOLEČNÁ USTANOVENÍ

- 7.1 Poskytovatel se zavazuje respektovat a dodržovat pokyny objednatele.
- 7.2 Objednatel se zavazuje, že bude maximálně spolupracovat s poskytovatelem na řešení a předcházení problémům.
- 7.3 Objednatel se zavazuje spolupracovat s poskytovatelem a zajistit mu veškerou nutnou součinnost potřebnou pro řádné poskytování služeb podle této smlouvy. Objednatel je povinen informovat poskytovatele o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro plnění této smlouvy.
- 7.4 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.
- 7.5 V případě, že se vyskytne jakákoli překážka, zejména:
 - prodlení objednatele se zajištěním poskytnutí součinnosti, které by podmiňovalo plnění poskytovatele;
 - okolnosti vylučující protiprávnost dle zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „občanský zákoník“) jako např. krajní nouze, nutná obrana, vyšší moc, 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, která se ke vzniku příslušné překážky váží, zejména poskytovatel nebude mít právo na jakékoli posunutí stanovených termínů poskytování služeb dle článku 7.4 této smlouvy.

- 7.6** Poskytovatel odpovídá za kvalitu, všeobecnou a odbornou správnost poskytované činnosti.
- 7.7** Obě smluvní strany se zavazují k dodržování mlčenlivosti o všech skutečnostech, o kterých se v rámci plnění této smlouvy dozví u druhé smluvní strany. Smluvní strany se dále zavazují, že informace získané při plnění této smlouvy nepoužijí pro svůj ani cizí prospěch. Povinnosti vyplývající 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.
- 7.8** Smluvní strany spolu budou komunikovat buď písemně na adresy stanovené v úvodu této smlouvy, nebo písemně elektronickou poštou prostřednictvím pověřených osob výslovně jmenovaných.
- Pověřenými osobami objednatele ve věcech technických jsou:
- Zdeněk Krňanský, 312 821 127, krnansky@benesov-city.cz,
Jakub Urbanec, 312 821 147, urbanec@benesov-city.cz
- Webová adresa systému ServiceDesk poskytovatele: servis.kostax.cz
- Pověřenými osobami poskytovatele ve věcech technických jsou: Ing. Zdeněk Schneider
tel, e-mail: 603541910, zdenek.schneider@kostax.cz
- Kontakt na servis poskytovatele:
tel, e-mail: 387002524, servis@kostax.cz
- 7.9** Písemné oznámení o změnách výše uvedených kontaktních telefonních čísel poskytovatele předá poskytovatel objednateli alespoň pět dní před očekávanou změnou.
- 7.10** 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.
- 7.11** Místo poskytování plnění je Masarykovo nám. 100, Benešov.
- 7.12** Způsobí-li poskytovatel objednateli nebo třetím osobám v souvislosti s plněním dle této smlouvy škodu, je poskytovatel za tuto škodu odpovědný a je povinen ji uhradit.

8. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 8.1** Plnění dle této smlouvy bude poskytováno po dobu 5 let, přičemž bude zahájeno ode dne účinnosti této smlouvy.
- 8.2** 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.
- 8.3** Tuto smlouvu lze měnit pouze písemnou formou, a to na základě písemných dodatků, které budou číslovány vzestupně počínaje číslem 1.

- 8.4 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.
- 8.5 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.
- 8.6 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.
- 8.7 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.
- 8.8 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.
- 8.9 Smlouva je vyhotovena v jednom stejnopise v elektronické podobě a podepsaná smluvními stranami elektronickými podpisy v souladu s příslušnými právními předpisy.
- 8.10 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

Ing. Jaroslav Hlavnička
Starosta

Ing. Petr Kokoř
Jednatel

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

Obsah

Obsah	8
1 Servisní podmínky.....	8
1.1 Kategorizace incidentů	8
1.2 Kategorizace servisních služeb	9
1.3 Úroveň služeb pro jednotlivé dílčí části IS OŘ	9
1.4 Doplnující požadavky na servisní služby	9
2 Seznam zkratk a pojmů.....	10

1 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.
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.
SLA	Konkrétní smluvní parametry pro poskytování služeb v daných kategoriích servisních služeb.
NBD	Následující pracovní den od doby nahlášení incidentu.

Tabulka 1: Pojmy

1.1 Kategorizace incidentů

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 část 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.
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.
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 části.

Tabulka 2: Kategorie incidentů

1.2 Kategorizace servisních služeb

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

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.
Maintenance	Poskytování služeb maintenance nad rámec běžné záruky tj. přístup k opravným balíčkům, legislativním změnám, apod.
24 hod	Poskytování služeb technické podpory nad rámec běžné záruky tj. poskytování hotline, kontaktního místa, garance reakční doby a doby odstranění závady (nebo snížení závady na nižší úroveň v daném časovém limitu).
4 hod	Poskytování služeb technické podpory nad rámec běžné záruky tj. poskytování hotline, kontaktního místa, garance reakční doby a doby odstranění závady (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, na které se nevztahuje příslušné SLA.

V 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	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. dny	Po dohodě
4 hod	4 (12) hodiny	12 (36) hodiny	8 (12) hod	2 prac. dny	2 prac. dny	Po dohodě

Tabulka 4: Parametry servisních služeb

Údaje v závorkách platí pro mimopracovní dobu, pracovní doba je v pracovní dny od 8:00 do 17:00.
Pro kategorii REQ nejsou stanovena SLA, konkrétní lhůty jsou předmětem dohody mezi smluvními stranami.

1.3 Úroveň služeb pro jednotlivé dílčí části

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

Ozn.	Položka	Kategorie služeb
Technologické zázemí		
	UPS	24 hod
	Software pro centrální monitoring a správu UPS	Maintenance

Tabulka 5: Základní části předmětu plnění

1.4 Doplnující požadavky na servisní služby

Zadavatel má následující doplňující požadavky na a servisní služby:

- Poskytovatel služeb zajistí jednotný systém hotline
 - s elektronickým přístupem přes síť internet
 - s kontaktním telefonním číslem
 - poskytující informace o změnách v incidentech/požadavcích Objednateli emailem
- Servisní služby budou vykazovány měsíčně (za uplynulý kalendářní měsíc) a to včetně přehledu plnění SLA
- Servisní služby budou účtovány čtvrtletně na základě podepsaných (akceptovaných) měsíčních výkazů za dané uplynulé čtvrtletí.

2 Seznam zkratek a pojmů

Zkratka/pojem	Význam
HW	Hardware
SW	Software
UPS	Záložní zdroj elektrické energie pro případ výpadků dodávek el. Energie (Uninterruptible Power Supply/Source)

Tabulka 6: Seznam zkratek a pojmů