

SERVISNÍ SMLOUVA ČÍSLO:

CT03983

uzavřená v souladu s ustanoveními § 2586 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, a dále ve smyslu § 1751 cit. zák. s odkazem na [Všeobecné obchodní podmínky](#) pro dodání díla a poskytování servisních služeb, které jsou nedílnou součástí této smlouvy (dále jen „Všeobecné podmínky“)

mezi

ZHOTOVITELEM:

OBCHODNÍ FIRMA ALTRON, a.s.

SÍDLO NA ADRESE Novodvorská 994/138, 142 21 Praha 4

ADRESA/EMAIL PRO FAKTURACI Novodvorská 94 38J4 Praha 4, email: [REDACTED]

IČ 64948251

DIČ CZ64948251

ZÁPIS V OBCH. REJSTŘÍKU Městský soud v Praze, oddíl B, vložka 3609

STATUTÁRNÍ ZÁSTUPCI [REDACTED]

FUNKCE Člen představenstva

BANKOVNÍ SPOJENÍ CITIBANK, a.s., číslo účtu [REDACTED]

(dále jen „společnost ALTRON“ nebo „zhotovitel“)

a

OBJEDNATELEM:

OBCHODNÍ FIRMA Krajská majetková, p.o. - středisko Lužická nemocnice Rumburk

SÍDLO NA ADRESE Tolstého 1232/37, Střekov, 400 03 Ústí nad Labem

ADRESA/EMAIL PRO FAKTURACI Jiráskova 1378/4, 408 01 Rumburk

IČ 00829048

DIČ pro DPH CZ00829048

DIČ pro ostatní daně

ZÁPIS V OBCH. REJSTŘÍKU Krajský soud v Ústí nad Labem, spisová značka Pr 508/KSUL

STATUTÁRNÍ ZÁSTUPCE [REDACTED]

FUNKCE ředitelka

BANKOVNÍ SPOJENÍ [REDACTED]

(dále jen „objednatel“)

(společně dále též jen „účastníci“, resp. smluvní strany)



Servisní smlouva
CT03983

OBSAH:

Článek I	Definice3	
Článek II	Oprávněné osoby podle Servisní smlouvy3	
Článek III	Specifikace servisního programu a jeho ceny4	
Článek IV	Smluvní pokuty v závislosti na KPI4	
Článek V	Doba trvání a zánik platnosti Servisní smlouvy54	
Článek VI	Závěrečná ustanovení65	
Článek VII	Přílohy.....	6

Tato servisní smlouva nahrazuje a automaticky ukončuje dříve uzavřené smlouvy, a to:

1. Rámcovou smlouvu o servise č.102000836 podepsanou dne 24.2.2003
2. Dílčí smlouvu o servise č.102000836-1 podepsanou dne 24.02.2003

Článek I Definice

1.1 Specifikace a místo instalace Zařízení:

1.1.a. Specifikace a místo instalace Zařízení, které jsou předmětem servisní smlouvy, je obsažena v Příloze č. 1 této smlouvy

1.2 **Obsah smlouvy.** Touto Servisní smlouvou účastníci upravují vzájemná práva a povinnosti v rámci závazkového vztahu, na jehož podkladu se zhotovitel zavazuje provádět servisní činnosti a poskytovat další dohodnutá plnění spojená s poskytováním servisu. Zhotovitel se zavazuje k plnění převzatých povinností Servisní smlouvou stanoveném rozsahu, kvalitě a termínech. Objednatel se zavazuje za tuto činnost poskytovat smlouvenou úhradu podle podmínek obsažených dále v Servisní smlouvě a k poskytování spolupráce nezbytné pro plnění smluvních povinností ze strany zhotovitele.

1.3 **Servisní programy.** Servisní programy představují ucelený soubor servisních činností a dalších plnění spojených s poskytováním servisu, určených k zajištění nezbytné podpory provozu Zařízení a jejich pravidelné údržby s cílem prodloužení životnosti Zařízení a zvýšení spolehlivosti jejich provozu.

1.4 **Preventivní údržba.** Preventivní údržba je souhrn vizuální, elektrické, mechanické a elektronické kontroly Zařízení dle předpisů výrobce. Tato komplexní kontrola skutečného stavu Zařízení a jeho odzkoušení v provozních režimech má zjistit, zda Zařízení pracuje v souladu se všemi definovanými technickými specifikacemi a specifikacemi prostředí. Na základě provedené prohlídky je vypracován Protokol o provozuschopnosti Zařízení včetně návrhu preventivních opatření. Popis preventivní údržby předmětného Zařízení je přílohou této Servisní smlouvy.

1.5 **Cena.** Cena je dohodou účastníků stanovena jako cena smluvní a je vždy stanovena Servisní smlouvou.

Článek II Oprávněné osoby podle Servisní smlouvy

11.1 Za Objednatele jsou oprávněni:

11.1.a. k podpisu Servisní smlouvy: [redacted]

11.1.b. [redacted]

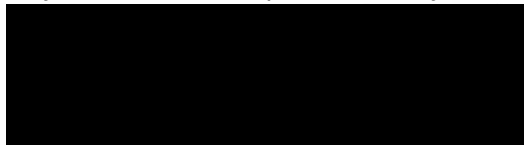
11.1.c. k jednání ve věci plnění Servisní smlouvy [redacted] H [redacted]

11.1.d. ve věcech technických: [redacted]

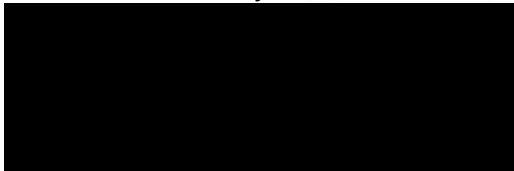
11.2 Za zhotovitele jsou oprávněni:

11.2.a. k podpisu Servisní smlouvy: [redacted]

11.2.b. k jednání ve věcech plnění smlouvy:



11.2.c. ve věcech technických:



Článek III Specifikace servisního programu a jeho ceny

111.1 Identifikace servisního programu. Soubor servisních činností a dalších plnění spojených s poskytováním servisu ve vazbě na výše identifikovaná Zařízení je souhrnně nazývaný „Servisní program“

111.2 Specifikace servisního programu. Specifikaci servisního programu upravuje příloha č.2 této smlouvy

111.3 Cena servisního programu. Cena se sjednává jako cena smluvní a dohodou smluvních stran je stanovena takto: **31 116,00Kč bez DPH ročně**, respektive 7 779,00 Kč bez DPH kvartálně, za uvedená Zařízení v rozsahu specifikace servisního programu uvedeného v čl.III.2. Cena servisního programu bude fakturována se splatností 14ti dnů a to vždy na začátku každého kvartálu.

Článek IV Smluvní pokuty v závislosti na KPI

Specifikace KPI dle způsobu porušení upravuje příloha č.2 této smlouvy.

IV.1 Méně závažné porušení SLA. V případě méně závažného porušení SLA je Objednatel oprávněn účtovat Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 100,- Kč za každé jednotlivé porušení, popř. za každou započatou Jednotku prodlení, maximálně však do výše 500,- Kč za každé porušení.

IV.2 Závažné porušení SLA. V případě závažného porušení povinností SLA je Objednatel oprávněn účtovat Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 200,- Kč za každé jednotlivé porušení, popř. za každou započatou Jednotku prodlení. Maximálně však do výše 1 000,- Kč za každé prodlení

IV.3 Kritické porušení SLA. V případě kritického porušení povinností SLA je Objednatel oprávněn účtovat Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každé jednotlivé porušení, popř. za každou započatou Jednotku prodlení, maximálně však do výše 2 000,- Kč za každé porušení.

Článek V Doba trvání a zánik platnosti Servisní smlouvy

V.1 Doba trvání Servisní smlouvy. Servisní smlouvaje uzavřena na dobu neurčitou.

V.2 Odstoupení ze strany Objednatele. Od Servisní smlouvy může objednatel odstoupit pouze v případě, kdy zhotovitel v důsledku svého zavinění řádně a včas neplní smluvní závazky, kdy činností či nečinností zhotovitele vzniká objednateli škoda, nebo v případě, že zhotovitel

vstoupí do likvidace, případně bude na jeho majetek prohlášen konkurz. V případě zhotovitelova prodlení se splněním smluvního závazku, může objednatel od Servisní smlouvy odstoupit nejdříve v den následující po marném uplynutí písemně poskytnuté náhradní lhůty.

V.3 Odstoupení ze strany Zhotovitele. Zhotovitel může odstoupit od Servisní smlouvy pouze v případě, kdy objednatel v důsledku svého zavinění řádně a včas neplní smluvní závazky, kdy jeho činností či nečinností vzniká zhotoviteli škoda, nebo v případě, že objednatel vstoupí do likvidace, případně bude na jeho majetek prohlášen konkurz a dále v případě, že objednatel je v prodlení se splněním svých platebních povinností o více než 30 kalendářních dnů. V případě objednatelova prodlení se splněním smluvního závazku ve věci platebních povinností, může zhotovitel od Servisní smlouvy odstoupit nejdříve v den následující po marném uplynutí písemně poskytnuté náhradní lhůty.

V.4 Ostatní ujednání odstoupení. Případy obsažené v předchozích odstavcích tohoto článku se považují za podstatné porušení smluvních podmínek. Účinky odstoupení nastávají dnem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně.

Práva a povinnosti účastníků vyplývající z platného odstoupení od Servisní smlouvy se řídí příslušnými ustanoveními obecné i platné právní úpravy.

Zhotovitel je povinen učinit opatření potřebná k tomu, aby se zabránilo vzniku škody hrozící objednateli nedokončením činností sjednaných v této Servisní smlouvě, pokud by mohla vzniknout v důsledku poruch řádně nahlášených do zániku smlouvy.

V.5 Výpovědní lhůta. V případě výpovědi Servisní smlouvy bez uvedení důvodů činí výpovědní lhůta 6 měsíců a její běh počíná prvním dnem nového pololetí následujícího po doručení písemné výpovědi druhé smluvní straně.

Článek VI Závěrečná ustanovení

VI.1 Platnost a účinnost Servisní smlouvy. Servisní smlouva nabývá platnosti i účinnosti dnem podpisu smlouvy od obou smluvních stran. Za přijetí nabídky na uzavření této smlouvy se považuje pouze přijetí bez jakýchkoli změn oproti znění nabídky.

VI.2 Změny Servisní smlouvy. Jakékoli změny nebo dodatky k této Servisní smlouvě musí být provedeny formou písemných dodatků podepsaných oběma smluvními stranami. Práva vzniklá z této Servisní smlouvy nesmí být postoupena bez výslovného předchozího písemného souhlasu druhé strany. Vzdát se práva či prominout dluh z této Servisní smlouvy lze pouze na základě písemné dohody smluvních stran. Pokud některá ze smluvních stran neuplatní svoje právo nebo nevyžaduje plnění podle této Servisní smlouvy, nebude to považováno za vzdání se práva nebo prominutí dluhu. Za písemnou formu nebude pro účel této Servisní smlouvy považována výměna e-mailových či jiných elektronických zpráv.

VI.3 Rozhodné právo. Tato Servisní smlouva a práva a povinnosti smluvních stran z ní vyplývající se řídí českým právem, zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník. Obchodní zvyklosti zachovávané obecně či v odvětví týkajícím se předmětu plnění této Servisní smlouvy nemají při výkladu této smlouvy přednost před ustanoveními zákona. Smluvní strany vylučují použití ustanovení § 1799 a § 1800 občanského zákoníku na tuto Servisní smlouvu.

VI.4 Změna okolností. Smluvní strany na sebe berou nebezpečí změny okolností a nemohou se tedy domáhat jakýchkoliv práv na základě jakékoliv změny takových okolností.

VI.5 Promlčení. Práva vyplývající z této Servisní smlouvy či jejího porušení se promlčují ve lhůtě 10 let ode dne, kdy právo mohlo být uplatněno poprvé.

VI.6 Platnost a účinnost ustanovení Servisní smlouvy. Je-li nebo stane-li se jakékoliv ustanovení této Servisní smlouvy neplatné, relativně neúčinné, zdánlivé nebo nevynutitelné, nebude to mít vliv na platnost, účinnost a vynutitelnost dalších ustanovení Servisní smlouvy, lze-li toto ustanovení oddělit od této Servisní smlouvy jako celku. Smluvní strany vyvinou veškeré úsilí nahradit takové neplatné, relativně neúčinné, zdánlivé nebo nevynutitelné ustanovení novým,

které bude svým obsahem a účinkem co nejvíce podobné neplatnému, relativně neúčinnému, zdánlivému nebo nevynutitelnému ustanovení, zejména s přihlédnutím k účelu, který smluvní strany zjevně sledovaly.

VI.7 Stejnopisy. Servisní smlouva se vyhotovuje ve třech vyhotoveních s platností originálu, z nichž objednatel obdrží 2 vyhotovení a zhotovitel obdrží jedno vyhotovení.

VI.8 Smluvní strany na důkaz svého souhlasu s touto Servisní smlouvou připojují svoje podpisy.

Článek VII Přílohy

VII.1 Nedílnou součástí Servisní smlouvy tvoří:

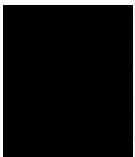
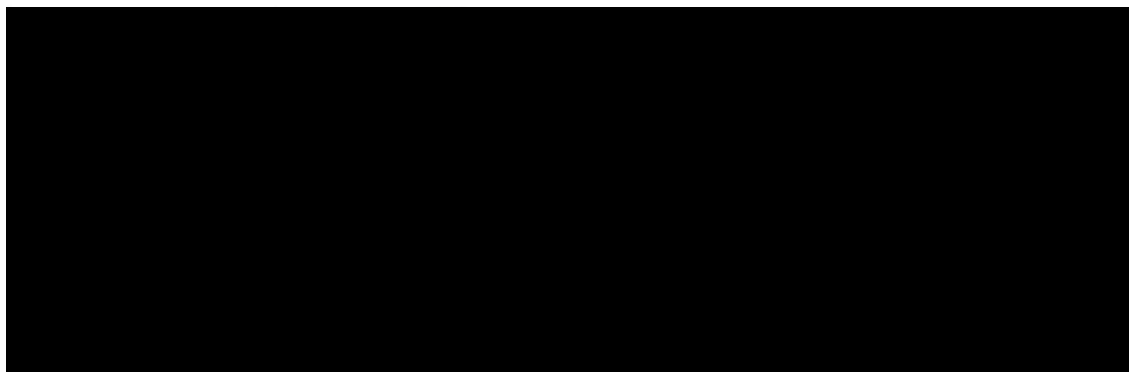
- | | | |
|----------|-------------|--|
| VII.1.a. | Příloha č.1 | Specifikace a místo instalace zařízení |
| VII.1.b. | Příloha č.2 | Specifikace servisního programu a KPI |

V Praze dne. 3.1.2021

V Rumburku dne 4.1. 2021

Zhotovitel:

Objednatel:



Příloha č.1

Specifikace a místo instalace zařízení:

Číslo předmětu servisu Altron	Technologie	Název	Objekt	Sériové číslo
99990001	DA	MG ČKD 36 kVa	Lužická nemocnice	723314
111000246	DA	VISA P130 GX	Lužická nemocnice - Pavilon 1	8972

Příloha č. 2

Specifikace servisního programu BRONZE INDIVÍDUÁL

Obsah

Specifikace servisního programu INDIVIDUAL	1
1 Specifikace SLA servisního programu.....	2
1.1 Definice pojmů	2
1.2 Základní parametry SLA	3
1.3 Parametry SLA pro poruchový servis	3
1.4 Parametry SLA pro pravidelnou preventivní údržbu a kontrolu.....	3
1.5 Cena.....	3
1.5.1 Program INDIVIDUAL	3
2 KPI.....	4
2.1 Poruchový servis a servisní pohotovost.....	4

1 Specifikace SLA servisního programu

1.1 Definice pojmů

Nahlášení incidentu	zavolání na call centrum ALTRON, popř. na HOT LINE, následované založením trouble ticketu v systému ALTRON. V některých případech se může považovat za nahlášení incidentu jeho vyhodnocení v systému monitoringu AIMON pracovníkem dohledového centra. Tento způsob musí být zakotven ve smlouvě o poskytování servisu.
Pickup Time	potvrzení přijetí incidentu - doba od nahlášení incidentu objednatelem do potvrzení přijetí incidentu pracovníkem dohledového centra - zpravidla v systému servisního portálu Altron nebo v systému objednatele / monitoringu.
Call Back	zpětné zavolání - doba od přijetí incidentu pracovníkem dohledového centra do zpětného zavolání erudovaného technika definovanému kontaktu objednatele.
Response Time	nástup na opravu - doba od přijetí incidentu pracovníkem dohledového centra do nastoupení technika na opravu v místě poskytování služby. Pokud dojde k vyřešení incidentu pomocí zpětného zavolání, tento parametr se neuplatňuje a je považován za splněný.
Fix Time	vyřešení incidentu - doba od nástupu na opravu do vyřešení incidentu (např. znovu zprovoznění soustrojí) a to i za pomoci redundantního řešení. Pokud dojde k vyřešení incidentu pomocí zpětného zavolání, tento parametr se neuplatňuje a je považován za splněný.
Repair Time	oprava závady - doba od nástupu na opravu do vlastní opravy zařízení například výměnou vadného náhradního dílu nebo celého zařízení. Doba mezi nabídkou a objednáním náhradních dílů po záruce objednatelem se do této doby nezahrnuje. Pokud dojde k vyřešení incidentu pomocí zpětného zavolání, tento parametr se neuplatňuje a je považován za splněný.
HOT LINE	nepřetržitý provoz GREEN servisní linky 800 , hrazené zhotovitelem (24x7x365)
BD	Business Day (pracovní den)
NBD	Next Business Day (následující pracovní den)
ND	Not Defined (nedefinováno)

1.2 Základní parametry SLA

SLA	BRONZE
Servisní pohotovost	5x9
Telefonická asistence	5x9
HOT LINE 24x7x365	Ano
Proškolení obsluhy	1x ročně
Vedení provozního deníku	Ano

1.3 Parametry SLA pro poruchový servis

SLA definice	INDIVIDUAL
Pickup Time - Přijetí ticketu	30 min
Callback Time - Zpětné zavolání	4 hod
Response Time - Nástup na opravu	1 BD

Přesný seznam předmětů servisu, které jsou zahrnuty do této nabídky, bude přílohou smlouvy o poskytování servisu.

1.4 Parametry SLA pro pravidelnou preventivní údržbu a kontrolu

SLA - provádění úkonů	
Profylaktická prohlídka motorgenerátoru včetně výměny olejové náplně a filtrů	1x ročně
Vypracování písemných protokolů z prohlídek	Ano

1.5 Cena

1.5.1 Program INDIVIDUAL

Cena programu INDIVIDUAL zahrnuje následující položky:

- všechny náklady spojené s Hot-line telefonickou technickou podporou
- všechny náklady spojené s garancí doby nástupu servisního technika na opravu
- všechny náklady spojené s proškolením obsluhy
- všechny náklady spojené s preventivními prohlídkami
- všechny náklady spojené s výjezdy na preventivní prohlídky (kilometrovné a čas strávený na cestě)

Náklady spojené s cenou náhradních dílů po záruce nejsou součástí základní ceny a budou hrazeny samostatně na základě samostatných dílčích nabídek. Náklady spojené s cenou výjezdů na opravy zařízení při jejich špatné funkčnosti (práce, kilometrovné a čas na cestě) nejsou součástí základní ceny a budou hrazeny samostatně na základě samostatných dílčích nabídek.

2 KPI

Parametry KPI definují v závislosti na způsobu porušení smluvních SLA úroveň porušení a jednotku prodloužení pro účely definice smluvních pokut, definovaných v servisní smlouvě.

2.1 Poruchový servis a servisní pohotovost

Oblast	Způsob porušení	Definice porušení dle SLA	
		Technologie	Jednotka prodloužení
Pickup time	Nedojde k potvrzení převzetí incidentu v čase, stanoveném v SLA	Závažné	Hodina
Call Back	Překročení parametru Call Back	Kritické	1 BD
Response time	Překročení parametru Response time	Kritické	1 BD
Servisní pohotovost	Služba není k dispozici	Kritické	1 BD
Telefonická asistence	Služba není k dispozici	Závažné	1 BD
HOT LINE	Služba není k dispozici	Závažné	Hodina

Dodatek č. 1 k Servisní smlouvě číslo CT03983

uzavřený v souladu s ustanoveními § 2586 a násl. č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, v platném a účinném znění (dále jen též „**Smlouva**“),

mezi:

Zhotovitel:

Obchodní firma	ALTRON, a.s.
Sídlo na adrese	Novodvorská 994/138, 142 21 Praha 4
Adresa/email pro fakturaci	Novodvorská 994/138, 142 21 Praha 4, [REDACTED]
IČ	64948251
DIČ	CZ64948251
Zápis v obch. rejstříku	Městský soud v Praze, oddíl B, vložka 3609
Statutární zástupci	[REDACTED]
Bankovní spojení	[REDACTED]

(dále jen „**Zhotovitel**“)

a

Objednatel:

Obchodní firma	Krajská zdravotní, a.s.
Sídlo na adrese	Sociální péče 3316/12, 400 11, Ústí nad Labem
Adresa/email pro fakturaci	[REDACTED]
IČ	25488627
DIČ	CZ25488627
Zápis v obch. rejstříku	Vedeném Krajským soudem v Ústí nad Labem, oddíl B, vložka 1550
Statutární zástupce	MUDr. Tomáš Hrubý, generální ředitel
Bankovní spojení	[REDACTED]

(dále jen „**Objednatel**“)

(společně dále též jen „účastníci“, resp. „smluvní strany“)

Dodatek č. 1 k Servisní smlouvě č. CT03983**Dodatkem č. 1 se upravují články:****Článek II Oprávněné osoby podle Servisní smlouvy****11.1 Za Objednatele jsou oprávněni:**

11.1.a. k podpisu Servisní smlouvy: MUDr. Tomáš Hrubý

11.1.b. k jednání ve věci plnění Servisní smlouvy: [REDACTED]

11.1.c. ve věcech technických: [REDACTED]

11.2 Za zhotovitele jsou oprávněni:

11.2.a. k podpisu Servisní smlouvy:

[REDACTED]

11.2.b. k jednání ve věcech plnění smlouvy:

[REDACTED]

11.2.C. ve věcech technických:

ALTRON servis

[REDACTED]

Článek III Specifikace servisního programu a jeho ceny

III.3 Cena servisního programu.

Cena se sjednává jako cena smluvní a dohodou smluvních stran je stanovena takto: **43 260,00Kč bez DPH ročně**, respektive 10 815,00 Kč bez DPH kvartálně, za uvedená Zařízení v rozsahu specifikace servisního programu uvedeného v čl. III.2. Cena servisního programu bude fakturována se splatností 14ti dnů a to vždy na začátku každého kvartálu.

Článek VII Přílohy

VII.1 Nedílnou součástí Dodatku tvoří:

- | | | |
|----------|--------------|--|
| VII.1.a. | Příloha č. 1 | Specifikace a místo instalace zařízení |
| VII.1.b. | Příloha č. 2 | Specifikace servisního programu a KPI |

Tento dodatek je platný a účinný od 1.8.2025.

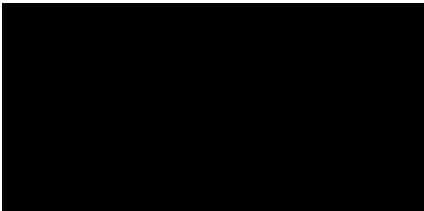
V Praze, dne

V Praze, dne

podepisuje na základě plné moci

Příloha č.1
Specifikace a místo instalace zařízení:

Číslo předmětu servisu Altron	Technologie	Název	Objekt	Sériové číslo
PS05216	UPS	UPS_Schneider_Galaxy3500_15	Nemocnice Rumburk	PS1421130933
111000246	DA	VISA P130 GX	Nemocnice Rumburk	8972



Příloha č. 2

Specifikace servisního programu BRONZE INDIVIDUAL

Obsah

Specifikace servisního programu INDIVIDUAL.....	1
1 Specifikace SLA servisního programu.....	2
1.1 Definice pojmů.....	2
1.2 Základní parametry SLA.....	3
1.3 Parametry SLA pro poruchový servis.....	3
1.4 Parametry SLA pro pravidelnou preventivní údržbu a kontrolu.....	3
1.5 Cena.....	3
1.5.1 Program INDIVIDUAL.....	3
2 KPI.....	4
2.1 Poruchový servis a servisní pohotovost.....	4

1 Specifikace SLA servisního programu

1.1 Definice pojmů

Nahlášení incidentu	zavolání na call centrum ALTRON, popř. na HOT LINE, následované založením trouble ticketu v systému ALTRON. V některých případech se může považovat za nahlášení incidentu jeho vyhodnocení v systému monitoringu AIMON pracovníkem dohledového centra. Tento způsob musí být zakotven ve smlouvě o poskytování servisu.
Pickup Time	potvrzení přijetí incidentu - doba od nahlášení incidentu objednatelem do potvrzení přijetí incidentu pracovníkem dohledového centra - zpravidla v systému servisního portálu Altron nebo v systému objednatele / monitoringu,
Call Back	zpětné zavolání - doba od přijetí incidentu pracovníkem dohledového centra do zpětného zavolání erudovaného technika definovanému kontaktu objednatele.
Response Time	nástup na opravu - doba od přijetí incidentu pracovníkem dohledového centra do nastoupení technika na opravu v místě poskytování služby. Pokud dojde k vyřešení incidentu pomocí zpětného zavolání, tento parametr se neuplatňuje a je považován za splněný.
Fix Time	vyřešení incidentu - doba od nástupu na opravu do vyřešení incidentu (např. znovu zprovoznění soustrojí) a to i za pomoci redundantního řešení. Pokud dojde k vyřešení incidentu pomocí zpětného zavolání, tento parametr se neuplatňuje a je považován za splněný.
RepairTime	oprava závady - doba od nástupu na opravu do vlastní opravy zařízení například výměnou vadného náhradního dílu nebo celého zařízení. Doba mezi nabídkou a objednáním náhradních dílů po záruce objednatelem se do této doby nezahrnuje. Pokud dojde k vyřešení incidentu pomocí zpětného zavolání, tento parametr se neuplatňuje a je považován za splněný.
HOT LINE	nepřetržitý provoz GREEN servisní linky 800 , hrazené zhotovitelem (24x7x365)
BD	Business Day (pracovní den)
NBD	Next Business Day (následující pracovní den)
ND	Not Defined (nedefinováno)

1.2 Základní parametry SLA

SLA	BRONZE
Servisní pohotovost	5x9
Telefonická asistence	5x9
HOT LINE 24x7x365	Ano
Proškolení obsluhy	1x ročně
Vedení provozního deníku	Ano

1.3 Parametry SLA pro poruchový servis

SLA - definice	INDMDUAL
Pickup Time - Přijetí ticketu	30 min
Callback Time - Zpětné zavolání	4 hod
Response Time - Nástup na opravu	1 BD

Přesný seznam předmětů servisu, které jsou zahrnuty do této nabídky, bude přílohou smlouvy o poskytování servisu.

1.4 Parametry SLA pro pravidelnou preventivní údržbu a kontrolu

SLA - provádění úkonů	
Profylaktická prohlídka motorgenerátoru včetně výměny olejové náplně a filtrů	1x ročně
Profylaktická prohlídka UPS včetně testu baterií	1x ročně
Vypracování písemných protokolů z prohlídek	Ano

1.5 Cena

1.5.1 Program INDMDUAL

Cena programu INDMDUAL zahrnuje následující položky:

- všechny náklady spojené s Hot-line telefonickou technickou podporou
- všechny náklady spojené s garancí doby nástupu servisního technika na opravu
- všechny náklady spojené s proškolením obsluhy
- všechny náklady spojené s preventivními prohlídkami
- všechny náklady spojené s výjezdy na preventivní prohlídky (kilometrovné a čas strávený na cestě)

Náklady spojené s cenou náhradních dílů po záruce nejsou součástí základní ceny a budou hrazeny samostatně na základě samostatných dílčích nabídek. Náklady spojené s cenou výjezdů na opravy zařízení při jejich špatné funkčnosti (práce, kilometrovné a čas na cestě) nejsou součástí základní ceny a budou hrazeny samostatně na základě samostatných dílčích nabídek.

2 KPI

Parametry KPI definují v závislosti na způsobu porušení smluvních SLA úroveň porušení a jednotku prodloužení pro účely definice smluvních pokut, definovaných v servisní smlouvě.

2.1 Poruchový servis a servisní pohotovost

Oblast	Způsob porušení	Definice porušení dle SLA	
		Technologie	Jednotka prodloužení
Pickup time	Nedojde k potvrzení převzetí incidentu v čase, stanoveném v SLA	Závažné	Hodina
Call Back	Překročení parametru Call Back	Kritické	1 BD
Response time	Překročení parametru Response time	Kritické	1 BD
Servisní pohotovost	Služba není k dispozici	Kritické	1 BD
Telefonická asistence	Služba není k dispozici	Závažné	1 BD
HOT LINE	Služba není k dispozici	Závažné	Hodina