

Smlouva *WAB310*
**o provádění technického servisu komunikačního zařízení
a o poskytování dalších servisních služeb**

uzavřená podle zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů,
mezi smluvními stranami:

A. Objednatel:

Slezská univerzita v Opavě

se sídlem: Na Rybníčku 626/1, 746 01 Opava

IČO: 47813059, DIČ: CZ47813059

zastoupená ing. Jaroslavem Kaniou, kvestorem (na základě rozhodnutí rektora č. 8/2015)

Bankovní spojení: [REDACTED]

č.ú. [REDACTED]

(dále jen „Objednatel“)

a

B. Zhotovitel:

iXperta s.r.o.

se sídlem: Průmyslová 1306/7, Praha 10 – Hostivař, PSČ 10200

IČO: 27599523, DIČ: CZ 27599523,

zapsaná v Obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 117991

zastoupená p. Pavlem Šiprem, jednatelem

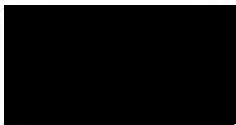
Bankovní spojení: [REDACTED]

č.ú. CZK: [REDACTED], č.ú. EUR [REDACTED]

(dále jen „Zhotovitel“)



1. Definice pojmů

- 1.1 **Předmět servisu** – komunikační systém uvedený v Příloze č. 1 této smlouvy, na němž se provádí Servisní činnost dle této smlouvy.
 - 1.2 **Servisní činnost** – úkony Zhotovitele prováděné v rámci sjednaných servisních služeb uvedených v Příloze č. 2 této smlouvy.
 - 1.3 **Závada** – odchylka funkčnosti a/nebo stavu Předmětu servisu od řádné (normální) funkčnosti a/nebo stavu.
 - 1.4 **Odstranění závady** – obnovení řádné funkčnosti a/nebo stavu Předmětu servisu opravou nebo výměnou jeho příslušné části (dílu), popř. výměnou celého předmětu servisu.
 - 1.5 **Náhradní provoz** – přechodné opatření k zajištění funkčnosti Předmětu servisu, např. zapůjčením náhradního zařízení nebo jeho části ze strany Zhotovitele v případech, kdy bezprostřední úplné odstranění závady není technicky či provozně možné a/nebo účelné.
 - 1.6 **Reakční lhůta** (Response Time) – garantovaná lhůta k zahájení servisní činnosti (od jejího vyžádání).
 - 1.7 **Lhůta k odstranění závady** (Resolution Time) – garantovaná lhůta k odstranění závady nebo k zajištění náhradního provozu Předmětu servisu, popř. k poskytnutí relevantní technické informace/rady.
 - 1.8 **Oprávněný žadatel** – pracovník Objednatele uvedený na seznamu v Příloze č. 4 této smlouvy, který je oprávněn předkládat Zhotoviteli požadavky Objednatele na provádění Servisní činnosti.
 - 1.9 **Telefonická konzultace** – poskytování technických informací/rad jako volitelná servisní služba specifikovaná v Příloze č. 2 této smlouvy.
 - 1.10 **Hlášení závady** – doručení písemné zprávy o závadě Předmětu servisu Zhotoviteli. Od toho okamžiku se počítá reakční lhůta a lhůta k odstranění závady.
 - 1.11 **HW, Hardware** - označuje fyzickou hardwarovou komponentu Předmětu servisu, např.: počítač, baterie, skříně, vybavení skříní, větráky, disky atp.
 - 1.12 **SW, Software** - označuje softwarovou komponentu Předmětu servisu jako například: operační systém, software telefonů, aplikační software, software serverů atp.
 - 1.13 **Aktualizace/Update** - označuje implementaci minor verzí SW (včetně opravných verzí - fix releases & hot fixes) změnou jedné minor verze na jinou minor verzi v rámci stejného čísla hlavní verze SW.
 - 1.14 **Povýšení/Upgrade** - označuje implementaci hlavní verze SW jiného čísla změnou jedné hlavní verze na jinou hlavní verzi.
 - 1.15 **Dostupnost služby** – doba, ve které Zhotovitele provádí úkony v rámci sjednaných servisních služeb uvedených v Příloze č. 2 této smlouvy a která je specifikovaná v Příloze č. 2 této smlouvy.
 - 1.16 **Místo instalace** – lokality, v nichž je instalován Předmět servisu, uvedené v Příloze č. 1 této smlouvy a v nichž jsou prováděny úkony Zhotovitele v rámci některých ze sjednaných servisních služeb uvedených v Příloze č. 2 této smlouvy.
- 



2. Účel a předmět smlouvy

2.1 Účelem této smlouvy je stanovení podmínek pro provádění technického servisu komunikačního zařízení a pro poskytování dalších servisních služeb.

2.2 Předmětem této smlouvy je

- a) závazek Zhotovitele provádět Servisní činnost dle ustanovení článku 3.1 této smlouvy, a to v souladu s ustanoveními kapitoly 3 a dalšími podmínkami této smlouvy,
- b) závazek Objednatele hradit Zhotoviteli za provádění Servisní činnosti ceny dle kapitoly 4 této smlouvy a plnit další podmínky této smlouvy.

3. Servisní činnost

3.1 Úkony Servisní činnosti v rozsahu dle Přílohy č. 2 této smlouvy vykonává Zhotovitel na Předmětu servisu specifikovaném v Příloze č. 1 této smlouvy. Místa výkonu Servisní činnosti jsou specifikována v Příloze č. 1 i v Příloze č. 2 této smlouvy.

3.2 Zhotovitel přijímá požadavky na všechny typy Servisní činnosti od Oprávněného žadatele během sjednané doby Dostupnosti služby (viz článek 1.15 této smlouvy) uvedené v Příloze č. 2 této smlouvy u servisní služby Servisní podpora 1. úrovně na těchto svých komunikačních rozhraních (číselech/adresách):

- **Telefon:** 
- **e-mail:** 

Zhotovitel je povinen zajistit ve výše uvedené době Dostupnosti služby náležitou funkčnost svých komunikačních rozhraní.

V případě plánování změny jakéhokoliv údaje o svém komunikačním rozhraní je Zhotovitel povinen na tuto změnu Objednatele upozornit v dostatečném předstihu, v případě náhle vyvolané změny pak bez zbytečného odkladu.

3.3 Požadavky Objednatele na provádění Servisní činnosti jsou oprávněni předkládat Zhotoviteli pouze Oprávnění žadatelé (viz článek 1.8 této smlouvy).

3.4 Pro Servisní činnost platí:

a) Oprávněný žadatel sděluje svůj požadavek na Servisní činnost telefonicky na aktuální telefonické komunikační rozhraní Zhotovitele (viz článek 3.2 této smlouvy).

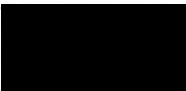
Oprávněný žadatel je povinen Zhotoviteli bez zbytečného odkladu požadavek na Servisní činnost potvrdit zasláním řádně vyplněného formuláře „Hlášení závady“ e-mailem, jehož vzor tvoří Přílohu č. 3 této smlouvy.

Nezbytnou součástí požadavku na Servisní činnost je:

- identifikační číslo Objednatele přidělené Zhotovitelem,
- jméno Oprávněného žadatele, případně kontaktní údaje na příslušnou osobu Objednatele,
- název a místo Předmětu servisu,
- stručná výstižná charakteristika závady,
- stupeň priority Servisní činnosti, resp. závady.

b) Je-li v Příloze č. 2 této smlouvy uvedena forma Servisní činnosti, jejíž realizace není na požadavku Objednatele závislá, Zhotovitel provádí příslušnou servisní službu dle vlastního zjištění a/nebo uvážení, přičemž Objednatele o provedení servisní služby informuje (buď předem, nebo dodatečně).

c) Není-li při provádění Servisní činnosti možné a/nebo účelné závadu Předmětu servisu bezprostředně úplně odstranit, Zhotovitel provede přiměřené přechodné opatření k zajištění náhradního provozu na místě Předmětu servisu (dále jen „Náhradní provoz“ – viz článek 1.5 této



smlouvy), např. přechodným zapůjčením náhradního zařízení. V takovém případě se Zhotovitel zavazuje provést pak odstranění závady (úplnou opravu) Předmětu servisu v nejkratší možné lhůtě, nejdéle do 30 (třiceti) dnů od zřízení Náhradního provozu.

Při zapůjčení náhradního zařízení v rámci Náhradního provozu Objednatel za toto náhradní zařízení po celou dobu jeho (jejího) držení odpovídá, přičemž nebezpečí škody na tomto zařízení nebo jeho části přechází na Objednatele jeho převzetím.

Není-li Zhotovitelem výslovně písemně uvedeno, že náhradní zařízení nahrazuje vadný Předmět servisu nebo jeho část na dobu neurčitou, vlastnické právo k tomuto náhradnímu zařízení nebo jeho části na Objednatele nepřechází.

- d) Pracovník Zhotovitele, který provedl na Předmětu servisu Servisní činnost nad rámec sjednaných servisních služeb dle Přílohy č. 2 této smlouvy, vyhotoví Protokol o servisním zásahu, jehož obsahem je
- název a místo Předmětu servisu,
 - stručná výstižná charakteristika Servisní činnosti (např. popis závady a jejího odstranění),
 - datum a časové rozmezí provedení Servisní činnosti,
 - případné výhrady k provedení Servisní činnosti (např. výčet nedodělků, jež je třeba učinit dodatečně),
 - jméno a podpis pracovníka Zhotovitele, jež Servisní činnost provedl,
 - jméno a podpis příslušného pracovníka Objednatele, resp. uživatele, jež plnění Zhotovitele převzal.

Pracovník Zhotovitele, jež Protokol o servisním zásahu vystavil, odpovídá i za zajištění podpisu příslušného pracovníka Objednatele, resp. uživatele, jež plnění Zhotovitele převzal.

Vzor Protokolu o servisním zásahu je v Příloze č. 5 této smlouvy.

3.5 Pro Telefonickou konzultaci (viz článek 1.9 této smlouvy) platí:

- a) Oprávněný žadatel sděluje svůj požadavek na Telefonickou konzultaci na aktuální telefonické komunikační rozhraní Zhotovitele (viz článek 3.2 písm. této smlouvy).

Požadavek Oprávněného žadatele na Telefonickou konzultaci musí obsahovat tyto údaje:

- identifikační číslo Objednatele přidělené Zhotovitelem,
- jméno Oprávněného žadatele, případně kontaktní údaje na příslušnou osobu Objednatele,
- stručná výstižná charakteristika problému a zadání (co se od Telefonické podpory žádá).

- b) Pracovník Zhotovitele vykonávající Telefonickou konzultaci poskytne Oprávněnému žadateli, popř. na základě jeho pokynu jiné příslušné osobě požadovanou technickou informaci/radu bez zbytečného odkladu.

Jestliže pracovník Zhotovitele vykonávající Telefonickou konzultaci nemůže požadovanou technickou informaci/radu ihned poskytnout v relevantním rozsahu, poskytne či zajistí nejprve přiměřenou předběžnou informaci/radu; následně pak poskytne Zhotovitel požadovanou technickou informaci/radu v konečném relevantním rozsahu ve lhůtách uvedených v Příloze č. 2 této smlouvy u služby Telefonická konzultace.

3.6 Pro odstraňování závad Předmětu servisu se stanoví limitní lhůty „Reakční lhůta“ a „Lhůta k odstranění závady“ uvedené v Příloze č. 2 této smlouvy. Tyto limitní lhůty jsou odstupňovány podle naléhavosti, resp. priority předmětné servisní služby ve vztahu k provozování Předmětu servisu, přičemž

- a) **Priorita 1** – přísluší závadě (softwarovému nebo hardwarovému problému), při níž je Předmět servisu celkově nefunkční, takže jeho provozování není možné (provozní klasifikace „stav nouze“);
- b) **Priorita 2** – přísluší závadě (softwarovému nebo hardwarovému problému), při níž je funkčnost Předmětu servisu sice podstatně omezena, avšak jeho omezené provozování je možné (provozní klasifikace „závada systému“);

- 3.12 Zhotovitel je oprávněn svěřit provádění Servisní činnosti náležitě kvalifikované třetí osobě, za její činnost však Objednateli odpovídá, jako kdyby Servisní činnost prováděl sám.

4. Cena, platební podmínky

- 4.1 Celková cena za provádění Servisní činnosti v rámci specifikace dle ustanovení článku 3.1 a dle dalších ustanovení této smlouvy – s výjimkou odstraňování závad Předmětu servisu v důsledku vnějších událostí, za něž neodpovídá Zhotovitel (viz článek 4.2 této smlouvy) – činí **26 181,- Kč** (slovy: *dvacet šest tisíc sto osmdesát jedna Kč*) měsíčně (bez DPH).

Obdobím zdanitelného plnění této Servisní činnosti je kalendářní měsíc, datem zdanitelného plnění je první den příslušného kalendářního měsíce.

- 4.2 Odstraňování závad Předmětu servisu způsobených prokázaným porušením nebo nedodržením provozních či záručních podmínek Předmětu servisu, ať ze strany Objednatele či třetích osob, nebo v důsledku vnějších událostí, za něž neodpovídá Zhotovitel (např. vandalismus, terorismus, válka, občanské nepokoje, požáry, povodně a jiné živelné události, výbuchy, úniky chemických a radioaktivních materiálů a podobně), jakož i servisní úkony prováděné Zhotovitelem nad rámec specifikace Servisní činnosti dané ustanovením článků 3.1 a 3.2 této smlouvy, účtuje Zhotovitel individuálně podle svých aktuálních ceníků, resp. cenových sazeb (spotřebovaný materiál a náhradních díly, práce servisního technika jakož i všechny ostatní účelně vynaložené výdaje), a to nad rámec paušální ceny dané ustanovením článku 4.1 této smlouvy.

Datem zdanitelného plnění těchto servisních úkonů je den jejich řádného předání/převzetí.

- 4.3 Ke všem cenám Zhotovitel navíc účtuje DPH podle platné právní úpravy.
- 4.4 Každá faktura či dobropis musí mít náležitosti daňového dokladu ve smyslu platných předpisů. Pokud není výslovně písemně sjednáno jinak, lhůta splatnosti faktur i dobropisů je 14 (čtrnáct) kalendářních dnů od jejich vystavení.

5. Součinnost a odpovědnost Objednatele

- 5.1 Objednatel je povinen zejména:
- a) seznámit se s provozními a příp. i záručními podmínkami Předmětu servisu a dodržovat je;
 - b) zajistit přechovávání svého identifikačního čísla, přiděleného Zhotovitelem tak, aby mohlo sloužit k prokazování Oprávněných žadatelů při předkládání požadavků na Servisní činnost (viz článek 3.4 písm. a) této smlouvy) a na Telefonickou konzultaci (viz článek 3.5 písm. a) této smlouvy) a přitom nemohlo být jakkoliv zneužito, zejména např. třetí osobou;
 - c) je-li to relevantní, zajistit přiměřené zálohování provozních dat a konfigurací Předmětu servisu a v případě potřeby je Zhotoviteli v elektronické podobě předat;
 - d) je-li to relevantní, zajistit přiměřené zálohování a kontrolu kontinuity tarifikačních dat;
 - e) Zhotovitele bezodkladně informovat o jakékoliv neobvyklé funkčnosti Předmětu servisu a/nebo o příznaku možné poruchy Předmětu servisu;
 - f) v případě potřeby umožnit Zhotoviteli včasný a dostatečný přístup k Předmětu servisu; pro sjednané Vzdálené servisní služby (Remote), uvedené v Příloze č. 2 této smlouvy umožnit Zhotoviteli instalaci vzdáleného přístupu k Předmětu servisu, do této instalace nikterak nezasahovat ani ji neodpojit, ani jakékoliv takové zásahy neumožnit třetí osobě;
 - g) bez předchozího výslovného písemného svolení Zhotovitele neprovádět žádné technické zásahy do Předmětu servisu ani takové provádění neumožnit třetí osobě;
 - h) v případě zásahu do Předmětu servisu, který byl předem výslovně písemně povolen Zhotovitelem, (např. změny jeho konfigurace, přemístění apod.) Zhotovitele bezodkladně písemně informovat (Zhotovitel tím ovšem za takový zásah nepřebírá odpovědnost);
 - i) poskytovat Zhotoviteli na jeho žádost nezbytnou součinnost a veškeré relevantní informace, které mohou napomoci k provádění Servisní činnosti, zejména k odstraňování závad Předmětu servisu;
 - j) poskytovat součinnost uvedenou v Příloze č. 2 této smlouvy pro sjednané servisní služby.

- c) **Priorita 3** – přísluší závadě (softwarovému nebo hardwarovému problému), při níž je funkčnost Předmětu servisu omezena nepodstatně, takže je možné jeho běžné provozování (provozní klasifikace „chyba systému“).

3.7 Pro limitní lhůty ve smyslu ustanovení článku 3.6 této smlouvy, platí:

- a) Reakční lhůta začíná
- (buď) okamžikem doručení předmětného požadavku (viz článek 3.4 písm. a) této smlouvy) Zhotoviteli, je-li předmětný požadavek doručen během doby Dostupnosti služby Servisní podpora 1. úrovně uvedené v Příloze č. 2 této smlouvy,
 - (nebo) počátkem sjednané doby Dostupnosti služby Servisní podpora 1. úrovně (viz Příloha č. 2 této smlouvy) následujícího pracovního dne, je-li předmětný požadavek doručen (viz článek 3.4 písm. a) této smlouvy) mimo sjednanou dobu Dostupnosti služby Servisní podpora 1. úrovně uvedené v Příloze č. 2 této smlouvy.

Okamžikem doručení Zhotoviteli předmětného požadavku se rozumí buď čas přijetí příslušného telefonátu Zhotovitelem, nebo čas přijetí písemného Hlášení závady e-mailem na komunikačním rozhraní Zhotovitele (viz článek 3.2 této smlouvy).

Reakční lhůta končí u Servisní činnosti zahájením této činnosti na Předmětu servisu (viz článek 3.1 této smlouvy).

Reakční lhůta se počítá (běží) pouze během doby Dostupnosti služby Servisní podpora 1. úrovně uvedené v Příloze č. 2 této smlouvy.

- b) Lhůta k odstranění závady začíná stejně jako Reakční lhůta podle ustanovení článku 3.7 písm. a) této smlouvy.

Lhůta k odstranění závady končí

- u Servisních činnosti uvedením Předmětu servisu do provozuschopného stavu,
- pro závady, které je možné odstranit pouze opravou na místě a Objednatel NEMÁ sjednané navazující služby pro opravu na místě v Příloze č. 2 této smlouvy, okamžikem informování Oprávněného žadatele Objednatele o této skutečnosti.

Lhůta k odstranění závady se počítá (běží)

- pro závady, které je možné odstranit vzdáleným přístupem, pouze během doby Dostupnosti služby Servisní podpora 1. úrovně uvedené v Příloze č. 2 této smlouvy,
- pro závady, které je možné odstranit pouze opravou na místě a Objednatel MÁ sjednanou službu Oprava na místě v Příloze č. 2 této smlouvy, pouze během doby Dostupnosti služby Oprava na místě uvedené v Příloze č. 2 této smlouvy.

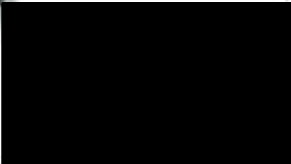
Lhůtu k odstranění závady lze stanovit pouze v rámci sjednané volitelné servisní služby „Oprava na místě“ uvedené v Příloze č. 2 této smlouvy.

3.9 O způsobu a časové posloupnosti provedení Servisní činnosti rozhoduje Zhotovitel na základě vlastního odborného vyhodnocení příslušných relevantních ukazatelů, přičemž za toto své rozhodnutí odpovídá.

Odpovědnost Zhotovitele ve vztahu k případným limitním lhůtám ve smyslu ustanovení článku 3.6 této smlouvy je podmíněna včasným poskytnutím veškeré potřebné součinnosti ze strany Objednatele uvedených v Příloze č. 2 této smlouvy (zpřístupnění Předmětu servisu, poskytnutí všech relevantních provozních informací, dat, konfigurací apod.). Jestliže Objednatel tuto součinnost v potřebném rozsahu včas neposkytne, případné limitní lhůty se úměrně se prodlouží.

3.10 Jestliže výrobce Předmětu servisu nebo jeho části oficiálně oznámí ukončení servisní podpory určité technologie (zařízení) Předmětu servisu, je Zhotovitel oprávněn od Servisní činnosti na této technologii (zařízení) Předmětu servisu upustit, tj. tuto technologii (zařízení) ze specifikace Přílohy č. 1 této smlouvy vyjmout, avšak teprve po uplynutí lhůty 1 (jednoho) roku od prokázání seznámení Objednatele s dotýcným oznámením výrobce, přičemž se s toutéž časovou účinností v odpovídající míře upraví cena Servisní činnosti daná ustanovením článku 4.1 této smlouvy.

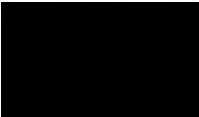
3.11 K omezení nebo rozšíření rozsahu Servisní činnosti v souvislosti s omezením nebo rozšířením rozsahu Předmětu servisu může dojít pouze dohodou smluvních stran, jež musí být písemná a musí mít formu dodatku k této smlouvě.

- 
- 5.2 V případě porušení kterékoliv z povinností ve smyslu ustanovení článku 5.1 této smlouvy Objednatel odpovídá za škody, jež v souvislosti s takovým porušením povinností vznikly, a zejména je povinen uhradit Zhotoviteli veškeré náklady, které mu tím vznikly, a to dle aktuálních ceníků a/nebo cenových sazeb Zhotovitele.
 - 5.3 Jakýkoliv neoprávněný technický zásah do Předmětu servisu (viz článek 5.1 písm. g) této smlouvy) a/nebo do instalace vzdáleného přístupu k Předmětu servisu (viz článek 5.1 písm. f) této smlouvy) se pokládá za podstatné porušení této smlouvy.
 - 5.4 Má-li Servisní činnost pokračovat po neoprávněném technickém zásahu do Předmětu servisu (viz článek 5.1 písm. g) této smlouvy) a/nebo do instalace vzdáleného přístupu k Předmětu servisu (viz článek 5.1 písm. f) této smlouvy), provedeném Objednatelům či třetí osobou, je Zhotovitel oprávněn provést a Objednatel navíc (nad rámec paušální ceny dle ustanovení článku 4.1 této smlouvy) uhradit celkovou revizi Předmětu servisu, a to dle aktuálních ceníků a/nebo cenových sazeb Zhotovitele.
 - 5.5 Jestliže Objednatel neposkytne Zhotoviteli součinnost v míře nezbytné k realizaci předmětného druhu Servisní činnosti, je v odpovídající míře a s přihlédnutím k aktuálním náhradním možnostem Zhotovitele odložena povinnost Zhotovitele předmětnou Servisní činností provést (aniž by Zhotovitel byl v prodlení se svým plněním).

6. Odstoupení od smlouvy

- 6.1 Odstoupení od této smlouvy se řídí ustanoveními občanského zákoníku.
Zhotovitel si zejména vyhrazuje právo odstoupit od této smlouvy, jestliže Objednatel nezaplatí cenu ve smyslu ustanovení kapitoly 4 této smlouvy ani ve lhůtě dalších 30 (třiceti) dnů po splatnosti příslušné faktury, nebo pokud dojde k jinému podstatnému porušení této smlouvy Objednatelům, zejména k neoprávněnému technickému zásahu do Předmětu servisu (viz článek 5.1 písm. g) této smlouvy) a/nebo do instalace vzdáleného přístupu k Předmětu servisu (viz článek 5.1 písm. f) této smlouvy), ať již Objednatelům či třetí osobou.
Objednatel si zejména vyhrazuje právo odstoupit od této smlouvy, jestliže Zhotovitel bez vážného důvodu nedodrží sjednanou lhůtu k odstranění závady a předmětný problém pak nevyřeší ani ve lhůtě dalších 30 (třiceti) dnů po uplynutí sjednané lhůty k odstranění závady (Resolution Time).
Oznámení smluvní strany o jejím odstoupení od této smlouvy musí být písemné a podepsané oprávněným (-i) zástupcem (-i) odstupující smluvní strany.
- 6.2 Pro případ odstoupení od této smlouvy se smluvní strany zavazují, že do 60 (šedesáti) dnů od prokazatelného doručení oznámení o odstoupení vyrovnají vzájemné závazky.

7. Závěrečná ustanovení

- 7.1 Tato smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oprávněnými zástupci obou smluvních stran; účinnosti nabývá 1. 7. 2015.
 - 7.2 Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to na dobu 4 (čtyř) let od 1. 7. 2015. Jestliže nejpozději tři měsíce před uplynutím této (základní) doby alespoň jedna smluvní strana nedoručí druhé smluvní straně písemné oznámení/potvrzení svého záměru tuto smlouvu skutečně ukončit, nebo návrh na změnu podmínek této smlouvy, platnost a účinnost této smlouvy se automaticky prodlouží na dobu neurčitou. Tuto smlouvu pak může kterákoliv strana vypovědět bez udání důvodu s výpovědní lhůtou tři měsíce, jež počíná běžet prvního dne kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně.
 - 7.3 Tato smlouva může být měněna pouze dohodou smluvních stran formou písemných dodatků podepsaných oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
- 

- [REDACTED]
- 7.4 V případě, že se některé z ustanovení této smlouvy stane neplatným nebo neúčinným, platnost a účinnost ostatních ustanovení tím není dotčena. Neplatné nebo neúčinné ustanovení bude nahrazeno jiným ustanovením platným a účinným, které co nejbližší odpovídá původnímu smyslu a účelu neplatného nebo neúčinného ustanovení.
- 7.5 Smluvní strany se zavazují řešit případné spory v souvislosti s touto smlouvou smírně, a to přímým jednáním na úrovni vedoucích pracovníků. Jednání se uskuteční na žádost kterékoliv ze smluvních stran do 10 (deseti) dnů poté, co byla písemná žádost k jednání doručena druhé smluvní straně.
Nepodaří-li se spor vyřešit smírnou cestou, řeší spor příslušný soud České republiky.
- 7.6 Tato smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech a každá smluvní strana obdrží po jednom.
- 7.7 Nedílnou součástí této smlouvy jsou tyto její přílohy:
1 – Technická specifikace Předmětu servisu a místa jeho instalace
2 – Technická specifikace Servisní činnosti
3 – Vzor formuláře „Hlášení závady“ (faxová a e-mail verze)
4 – Seznam pověřených osob
5 – Vzor formuláře "Protokol o servisním zásahu"
6 – Obecná ustanovení ke smlouvě o provádění technického servisu komunikačního zařízení a o poskytování dalších servisních služeb

V Opavě, dne 24-07-2015

Za Objednatele:

[REDACTED]

Ing. Jaroslav Kania
kvestor

V Praxe, dne 24.4.15

Za Zhotovitele:

[REDACTED]

Pavel Šipr
jednatel

[REDACTED]

[REDACTED]

Příloha 1: Technická specifikace Předmětu servisu

Místo instalace Předmětu servisu:

Slezská univerzita v Opavě,

lokality:

- Bezručovo náměstí 1150/13, 746 01 Opava
- Na Rybníčku 626/1, 746 01 Opava
- Univerzitní náměstí 1934/3, 733 40 Karviná

Technická specifikace Předmětu servisu

Předmět servisu - Detailní rozpis technologie	
Software	Počet kusů
OpenScape Voice V8 system base licence OpenScape Voice redundancy option licence OpenScape Voice V8 dynamic user license Rozšíření počtu licencí pro lokalitu SLU, Bezručovo nám. 14, Opava OpenScape Voice V8 dynamic user license OpenScape SBC V8 Base License OpenScape SBC V8 Session License (per Remote Session) ATECO V4.3	
Hardware	Počet kusů
Fujitsu server RX330S1 (S/N: YKXV001398) Fujitsu server RX330S1 (S/N: YKXV004493) Fujitsu server RX300S6 (S/N: YL6T016111) SIP GSM brána 2N OfficeRoute	

Příloha 2: Technická specifikace Servisní činnosti

Zhotovitel se zavazuje plnit Objednateli dohodnutou smluvní Servisní činnost, která se skládá ze servisních služeb popsaných níže.

Servisní činnost se skládá

A) z následujících základních servisních služeb (VŽDY ANO):

Telefonická podpora	(Call Desk)	ANO
Webový portál pro hlášení závad a požadavků	(Web-based Support)	ANO
Dispečink	(Dispatching)	ANO
Servisní podpora 1. úrovně	(1st Level Support)	ANO
Servisní podpora 2. úrovně	(2nd Level Support)	ANO
Servisní podpora 3. úrovně	(3rd Level Support)	ANO
Preventivní údržba na místě	(Onsite Preventive Maintenance)	ANO
Vzdálené zálohování a obnova	(Remote Backup & Recovery)	ANO

a

B) z následujících volitelných servisních služeb (ANO/NE), které navazují na servisní služby základní:

Oprava na místě	(Onsite Repair)	ANO
Dodání a výměna náhradních dílů	(Spare Parts Replacement)	ANO
Sklad náhradních dílů	(Spare Parts Depot)	NE
Zálohování a obnova na místě	(Onsite Backup & Recovery)	NE
Vzdálené provádění změn	(Remote MAC)	NE
Provádění změn na místě	(Onsite MAC)	NE
Řízení změn	(Change Management)	NE
Vzdálené monitorování systému	(System Monitoring)	NE
Sledování kvality poskytovaných služeb	(Service Level Management)	NE
Telefonická konzultace	(Call Assistance)	ANO

Příloha 2: Technická specifikace Servisní činnosti

I. Místo výkonu servisních služeb

Servisní služby na místě (Onsite), neboli soubor servisních úkonů provedených v rámci Servisní činnosti na Předmětu servisu, Zhotovitel provádí **na místech instalace (lokality) uvedených v Příloze č.1 jako součást**

základních servisních služeb:

- Preventivní údržba na místě (Onsite Preventive Maintenance)

a volitelných servisních služeb, pokud si je Objednatel sjednal:

- Oprava na místě (Onsite Repair),
- Zálohování a obnova na místě (Onsite Backup & Recovery),
- Provádění změn na místě (Onsite MAC),
- Dodání a výměna náhradních dílů (Spare Parts Replacement).

Vzdálené servisní služby (Remote), soubor servisních úkonů prováděných v rámci Servisní činnosti na Předmětu servisu, Zhotovitel provádí **ze svého příslušného pracoviště** jako součást

základních servisních služeb:

- vzdálené zálohování a obnova (Remote Backup & Recovery),
- Servisní podpora 1. úrovně (1st Level Support),

a volitelných servisních služeb, pokud si je Objednatel sjednal:

- vzdálené monitorování systému (System Monitoring),
- vzdálené provádění změn (Remote MAC).

Servisní službu **Sklad náhradních dílů (Spare Parts Depot)**, pokud si tuto službu Objednatel sjednal, Zhotovitel provádí v místě, které svou vzdáleností od místa instalace (**lokality**) **uvedených v Příloze č.1** splňuje dohodnuté parametry doručení náhradních dílů.

Ostatní servisní služby, servisních úkonů prováděných v rámci Servisní činnosti na Předmětu servisu jako součást ostatních základních a volitelných servisních služeb, Zhotovitel provádí a poskytuje **na svém příslušném pracovišti**.

Příloha 2: Technická specifikace Servisní činnosti

II. Parametry základních servisních služeb

Dostupnost služby

Dostupnost služby (pro servisní služby, u nichž je přímo uvedena jiná Dostupnost služby, tato hodnota neplatí)	8x5
---	-----

Telefonická podpora (Call Desk)

Dostupnost služby	Shodné se službou Servisní podpora 1. úrovně
-------------------	--

Webový portál pro hlášení závad a požadavků (Web-based Support)

Dostupnost služby	24x7
Počet oprávněných osob pro využívání služby:	6 (počet nemá vliv na cenu – specifikace kont.osob)

Dispečink (Dispatching)

Dostupnost služby	Shodné se službou Servisní podpora 1. úrovně
-------------------	--

Servisní podpora 1. úrovně (1st Level Support)

Dostupnost služby	12x5 (varianty 8x5 / 12x5 / 24x7) ! pozor pro 24/7 je NBD=24h !
Reakční lhůty (vzdáleně)	
Závady priority 1: Zahájení vzdálené servisní služby během:	2 servisních^{*)} hodin (varianty 0,5/1/2/4/8 h)
Závady priority 2: Zahájení vzdálené servisní služby během:	8 servisních^{*)} hodin (varianty 4h/8h/24h/NBD)
Závady priority 3: Zahájení vzdálené servisní služby během:	následujícího pracovního dne (NBD) (varianty 4h/8h/24h/NBD)

^{*)} Vysvětlení pojmu „servisní hodina“ pro účely této smlouvy viz níže v části VII. této Přílohy č. 2

Vzdálené zálohování a obnova (Remote Backup & Recovery)

Úložný prostor o potřebné velikosti je zajišťován na straně:	Objednatele (varianty Objednatele/Zhotovitele)
Počet provedených záloh Předmětu servisu ročně:	4x (varianty 1x-12x)

Preventivní údržba na místě (Onsite preventive maintenance)

Počet provedených preventivních údržeb ročně:	1x (varianty 1x-12x)
---	--------------------------------

Příloha 2: Technická specifikace Servisní činnosti

III. Parametry volitelných servisních služeb

Dostupnost služby	
Dostupnost služby (pro servisní služby, u nichž je přímo uvedena jiná Dostupnost služby, tato hodnota neplatí)	8x5
Oprava na místě (Onsite Repair)	
Dostupnost služby	ANO
Reakční lhůty (na místě)	Shodné se službou Servisní podpora 1. úrovně
Závady priority 1: Zahájení servisní služby na místě během:	6 servisních¹⁾ hodin (varianty 2/3/4/6/8h/24h/NBD)
Závady priority 2: Zahájení servisní služby na místě během:	následujícího pracovního dne (NBD) (varianty 4/8h/24h/NBD)
Závady priority 3: Zahájení servisní služby na místě během:	následujícího pracovního dne (NBD) (varianty 4/8h/24h/NBD)
Lhůta k odstranění závady (na místě)	
Závady priority 1: Odstranění závady na místě během:	8 servisních¹⁾ hodin (varianty 4/8h/24h/NBD)
Závady priority 2: Odstranění závady na místě během:	následujícího pracovního dne (NBD) (varianty 8h/24h/NBD/5d)
Závady priority 3: Odstranění závady na místě během:	5 pracovních dní (varianty 8h/24h/NBD/5d)

¹⁾ Vysvětlení pojmu „servisní hodina“ pro účely této smlouvy viz níže v části VII. této Přílohy č. 2

Sklad náhradních dílů (Spare Parts Depot)	
Vyhrazený sklad náhradních dílů v blízkosti místa instalace	NE NE (varianty ANO/NE)
Dodání a výměna náhradních dílů (Spare Parts Replacement)	
Doručení náhradního dílu na místo instalace během:	varianta (6h) (varianty 2/4/6h/24h/NBD)
Cena náhradních dílů je zahrnuta v ceně služby:	ANO (varianty ANO/NE)

¹⁾ Vysvětlení pojmu „servisní hodina“ pro účely této smlouvy viz níže v části VII. této Přílohy č. 2

Zálohování a obnova na místě (Onsite Backup & Recovery)	
Počet provedených záloh Předmětu servisu ročně:	NE 4x (varianty 1x-12x)
Řízení změn (Change Management)	
	NE

Příloha 2: Technická specifikace Servisní činnosti

Vzdálené provádění změn (Remote MAC)	NE
Dostupnost služeb	Shodné se službou Servisní podpora 1. úrovně
Lhůta k dokončení změny vzdáleným přístupem během:	3 pracovních dní
Počet vzdáleně provedených změn za měsíc	0x (počet se promítá v ceně)

Provádění změn na místě (Onsite MAC)	NE
Lhůta k dokončení změny na místě během:	5 pracovních dní
Počet změn provedených na místě za měsíc	0x (počet se promítá v ceně)

Vzdálené monitorování systému (System Monitoring)	NE
Dostupnost služby	Shodné se službou Servisní podpora 1. úrovně
Vyhrazená monitorovací infrastruktura:	NE (varianty ANO/NE)

Sledování kvality poskytovaných služeb (Service Level Management)	NE
Provedení vyhodnocení kvality poskytovaných služeb reportem – ročně:	0x (varianty 0x-12x)
Vyhotovení reportu o poskytovaných službách v kvalitě:	základní (varianty základní/úplné)

Telefonická konzultace (Call Assistance)	ANO
Dostupnost služeb	8x5 (varianty 8x5 / 12x5 / 24x7)
Lhůta k poskytnutí technické informace/rady v konečném relevantním rozsahu během:	5 pracovních dní
Počet konzultačních hovorů – měsíčně:	5 (počet se promítá v ceně)

Příloha 2: Technická specifikace Servisní činnosti

IV. Popis činností tvořících servisní služby

Základní servisní služby

1. Telefonická podpora (Call Desk)

- Příjem ohlášených závad nebo požadavků na Servisní činnost od Oprávněného žadatele pomocí definovaného typu komunikace - email, telefon, fax.
- Ověření údajů získaných od Oprávněného žadatele.
- Kontrola oprávnění k požadavku na Servisní činnost.
- Zanesení požadavku na Servisní činnost do systému řízení servisních služeb.
- Přiřazení priority k požadavku na Servisní činnost (Prioritou 1, 2 nebo 3).
- Předání ohlášené závady na příslušnou úroveň servisní podpory (např. Servisní podpora 1. úrovně).
- Předání Servisní činnosti na příslušnou část servisní podpory (např. služby na místě).

2. Webový portál pro hlášení závad a požadavků (Web-based Support)

- Poskytování přístupu k webové aplikaci, která nabízí následující funkce:
 - Otevření nového požadavku na Servisní činnost nebo oznámení závady, dle smluvně uzavřených podmínek podpory produktů a služeb (pouze oprávnění uživatelé),
 - Vyhledávání, prohlížení a sledování stavu servisních požadavků a závad (které se týkají Oprávněných žadatelů Objednatele),
 - Přidávání poznámek nebo příloh k otevřenému požadavku pro upozornění odpovědného servisního technika,
 - Uzavření, nebo opětné otevření daného požadavku.
 - Zaslání automatického potvrzovacího emailu uživateli po úspěšném otevření požadavku a po každé aktualizaci požadavku.
- Zaevidování požadavku na Servisní činnost do systému řízení servisních služeb pro převzetí příslušnou částí servisní podpory.

3. Dispečink (Dispatching)

- Převzetí ze systému řízení servisních služeb ohlášené závady nebo požadavku na Servisní činnost.
- Posouzení a vyčíslení případných nesmluvních nákladů za produkty nebo služby, které

nejsou součástí smluvně uzavřených podmínek podpory produktů/služeb a schválení dodatečných nákladů s oprávněnou osobou.

- Aktivní monitorování všech požadavků na Servisní činnost a nahlášených závad, které vyžadují zásah servisní techniků na místě.
- Při potenciálním porušení dohodnutých parametrů servisních činností může dispečer:
 - Přiřadit řešení závady nebo požadavku na Servisní činnost jinému servisnímu technikovi,
 - Zajistit a s Oprávněným žadatelem domluvit řešení požadavku přímo na místě instalace (dle Přílohy č.1).
- Poskytování informací o zpracovaných požadavcích pro osobu zodpovědnou za úroveň poskytovaných služeb; je-li sjednána služba *Sledování kvality poskytovaných služeb (Service Level Management)*.

4. Servisní podpora 1. úrovně (1st Level Support)

- Přijmutí ze systému řízení servisních služeb ohlášené závady nebo požadavku na Servisní činnost a jejich vyhodnocení.
- Informování Oprávněného žadatele o přijetí ohlášené závady, nebo požadavku na Servisní činnost a informování o rozsahu problému a následném postupu.
- V případech, kdy je to možné, provádění vzdálené podpory za účelem diagnostiky a odstranění problému:
 - Vzdálené připojení do místa instalace (dle Přílohy č.1),
 - Provedení vzdálené diagnostiky na postiženém systému,
 - Konzultace možných řešení s Oprávněným žadatelem,
 - Vzdálené vyřešení závady, požadavku.
- V případech, kdy je nutný zásah na místě instalace (dle Přílohy č.1), automatické zapojení služby *Dodání a výměna náhradních dílů (Spare Parts Replacement)* a/nebo *Oprava na místě (Onsite Repair)*; pokud si je Objednatel zakoupil; nebo vyžádání objednávky na tyto služby u oprávněné osoby, pokud si tyto služby Objednatel nezakoupil.
- Předání závady, nebo požadavku na příslušnou úroveň servisní podpory, aby byly provedeny další kroky k vyřešení požadavku nebo závady.
- Uzavření závady nebo požadavku v systému řízení servisních služeb.

Příloha 2: Technická specifikace Servisní činnosti

5. Servisní podpora 2. úrovně (2nd Level Support)

- Převzetí ohlášené závady ze systému řízení servisních služeb a jeho vyhodnocení.
- Kontaktování servisní podpory 1. stupně pro bližší informace o ohlášené závadě.
- Analýza závady a její řešení:
 - Provedení diagnostiky, návrhu a otestování možných řešení závady v laboratořích.
- Poskytnutí řešení závady podpoře 1. stupně.
- Eskalování na servisní podporu Zhotovitele - *Servisní podpora 3. úrovně (3rd Level Support)* při řešení závady.

6. Servisní podpora 3. úrovně (3rd Level Support)

- Převzetí ohlášené závady ze systému řízení servisních služeb a její vyhodnocení.
- Kontaktovat servisní podporu 2. stupně pro bližší informace o ohlášené závadě.
- Analýza závady a její řešení:
 - Nastavení zkušebního prostředí v laboratořích,
 - Provedení diagnostiky, návrhu a otestování možných řešení závady.
- Zajištění řešení závady dle podmínek dohodnutých ve smlouvě o servisní činnosti:
 - Aktualizace plánu uvolnění software,
 - Poskytnutí hot-fix nebo patche stávající verze firmware,
 - Poskytnutí řešení závady podpoře 2. stupně.
- Informování podpory 2. stupně o vývoji řešení.

7. Vzdálené zálohování a obnovení (Remote Backup & Recovery)

- Vzdálené zálohování operačních systémů a/nebo uživatelských dat.
- Vzdálená obnova operačních systémů a/nebo uživatelských dat.
- Vytvoření plánu zálohování podle parametrů ve smlouvě o servisní činnosti a provádění zálohování dle plánu.
- Sledování správné funkce zálohovacího serveru.
- Vyhodnocování alarmů získaných z nástrojů pro zálohování a obnovení a zajištění odstranění závad.

8. Preventivní údržba na místě (Onsite Preventive Maintenance)

- Naplánování návštěvy na místě instalace (dle Přílohy č.1) a potvrzení naplánovaného data s Objednatelem.
- Návštěva na místě instalace.
- Provedení preventivní údržby Předmětu servisu, která zahrnuje kontrolu napájecích jednotek, záložních baterií, funkčnosti mechanismů redundantních prvků, kontrolu systémových záznamů (logů) a analýzu případných chybových hlášení.
- Provedení zálohy systémů a zákaznických dat, je-li sjednána služba *Zálohování a obnova na místě (Onsite Backup & Recovery)*.
- Vyplnění formuláře preventivní údržby Předmětu servisu a informování Objednatele o výsledku a upozornění na případné nedostatky.
- Předání informací o preventivní údržbě osobě zodpovědné za sledování kvality poskytovaných služeb; je-li sjednána služba *Sledování kvality poskytovaných služeb (Service Level Management)*.

Volitelné servisní služby

9. Oprava na místě (Onsite Repair)

- Převzetí závady ze systému řízení servisních služeb a jeho vyhodnocení.
- Návštěva na místě instalace (dle Přílohy č.1).
- Provádění aktivit na místě za účelem diagnostiky a odstranění závady:
 - Provedení diagnostiky na systému v místě instalace (dle Přílohy č.1),
 - Určení možných řešení na odstranění závady,
 - Případné objednání požadovaných náhradních dílů a naplánování následné návštěvy k vyřešení závady,

- Vyřešení závady na místě včetně výměny hardwarových prvků nebo softwarových úprav,
- Poslání vyměněných prvků do logistiky na opravu nebo na likvidaci.
- Potvrzení úspěšného vyřešení závady pomocí testů.
- Informování Oprávněného žadatele o úspěšném vyřešení závady.
- Uzavření závady v systému řízení servisních služeb.

10. Dodání a výměna náhradních dílů (Spare Parts Replacement)

- Převzetí žádosti o náhradní díly ze systému řízení servisních služeb, ověření zákaznické

Příloha 2: Technická specifikace Servisní činnosti

konfigurace a dostupnosti požadovaného náhradního dílu.

- Zajištění expedice náhradního dílu na domluvené místo s Oprávněným žadatelem a potvrzení termínu dodání.
- Sledování úspěšné dodávky náhradního dílu v souladu se smlouvou o servisní činnosti.
- Shromáždění a expedice vadných dílů k likvidaci nebo na opravu.

11. Sklad náhradních dílů (Spare Parts Depot)

- Správa a evidence náhradních dílů uložených ve skladu.
- Zaslání požadovaných náhradních dílů na místo Předmětu servisu.
- Předání vadných dílů k opravě nebo likvidaci.
- Zajištění doručení náhradních dílů na místo Předmětu servisu přímou dodávkou od výrobce.
- Použití vyhrazeného skladu náhradních dílů v blízkosti Předmětu servisu, je-li sjednáno s Objenatelem.

12. Zálohování a obnova na místě (Onsite Backup & Recovery)

- Vytváření zaváděcích médií pro obnovu HW.
- Obnovení systému a zákaznických dat na místě instalace (dle Přílohy č.1).
- Správa sady nástrojů pro zálohování a obnovení pro zabezpečení včasného dokončení obnovy systému a dat.

13. Vzdálené provádění změn (Remote MAC)

- Převzetí požadavku na Servisní činnost ze systému řízení servisních služeb.
- Posouzení požadavku na Servisní činnost.
- Kontaktování Oprávněného žadatele pro další kvalifikaci požadavku.
- Provedení požadavku podle standardních pracovních pokynů a konfigurace.
- Kontrola, že byl požadavek na Servisní činnost úspěšně realizován.
- Informování Oprávněného žadatele o úspěšném ukončení požadavku na Servisní činnost.
- Poskytnutí informací o řešených požadavcích na Servisní činnost zodpovědné osobě.
- Řízení standardních změn zajišťuje servisní služba *Dispečink (Dispatching)*.

14. Provádění změn na místě (Onsite MAC)

- Převzetí požadavku na Servisní činnost ze systému řízení servisních služeb.
- Posouzení požadavku na Servisní činnost.

- Naplánování návštěvy na místě instalace (dle Přílohy č.1) a potvrzení naplánovaného data s oprávněnou osobou.
- Návštěva na místě instalace (dle Přílohy č.1).
- Provedení požadavku na Servisní činnost podle standardních pracovních pokynů a konfigurace.
- Kontrolování, že byl servisní požadavek úspěšně realizován.
- Informování Oprávněného žadatele o úspěšném ukončení požadavku na Servisní činnost.
- Poskytnutí informace o řešených servisních požadavcích zodpovědné osobě.
- Řízení standardních změn zajišťuje servisní služba *Dispečink (Dispatching)*.

15. Řízení změn (Change Management)

- Služba je určena pro případy převzetí odpovědnosti za provádění změn většího rozsahu a pro případy převzetí odpovědnosti za řízení procesu změn dle ITIL.
- Přijmutí žádosti o změnu (RFC) ze systému servisních služeb.
- Vyhodnocení nového požadavku na změnu (RFC) a přidělení normální nebo naléhavé priority ke změně.
- Shromažďování relevantních informací ke splnění nové změny.
- V případě potřeby projednání změny s odpovědnou osobou.
- Kontrola finální realizace změny.
- Ukončení změny (RFC) po její úspěšné realizaci.

16. Vzdálené monitorování systému (System Monitoring)

- Instalace a provozování vyhrazené monitorovací infrastruktury pro Objednatele, je-li tato část sjednána mezi parametry služby.
- Monitorování dostupnosti fyzické infrastruktury Předmětu servisu.
- Získání událostí z daného systému nebo sondování stavu daného systému.
- Zapisování událostí, které překračují nastavené prahové hodnoty, do databáze a odfiltrování irelevantních událostí.
- Na systému, který je vyhodnocen jako chybný, automatické vytvoření závady v systému řízení servisních služeb pro *Servisní podporu 1. úrovně (1st Level Support)*.
- Vytvoření zprávy o zaznamenaných událostech pro osobu zodpovědnou za úroveň poskytovaných služeb; je-li sjednána služba *Sledování kvality poskytovaných služeb (Service Level Management)*.

Příloha 2: Technická specifikace Servisní činnosti

17. Sledování kvality poskytovaných služeb (Service Level Management)

- Shromažďování zpětné vazby týkající se služby; evidování provozních a technických reportů od servisních složek zodpovědných za poskytování služeb.
- Měření výkonnosti služby vůči smluvně uzavřeným podmínkám služeb.
- Distribuce a prezentace souhrnných informací a reportů.
- Organizace a pořádání interní porady s relevantními servisními složkami zodpovědnými za poskytování služeb a posuzování výkonnosti poskytovaných služeb.
- Organizace a plánování porady s oprávněnou osobou.
- Poskytnutí zprávy o úrovni poskytovaných služeb oprávněné osobě; společná kontrola odchylky od uzavřených servisních podmínek a návrh možných protipatření; průběžné zlepšování úrovně služeb.

18. Telefonická konzultace (Call Assistance)

- Přijmutí požadavku na konzultaci od Oprávněného žadatele pomocí definovaného typu komunikace - telefon.
- Poskytnutí telefonické konzultace Oprávněnému žadateli, nebo jiné osobě určené Oprávněným žadatelem a případné zaslání doplňujících informací definovaným typem komunikace - email.
- Poskytnutí telefonické konzultace je možné zkombinovat současně se vzdáleným sdílením pracovní plochy OS Windows, v případě, že je možné vybudovat tuto vzdálenou relaci.
- V případech, kdy požadavek na konzultaci přesahuje rámec telefonického poskytování technických informací/rad, informování Oprávněného žadatele o možnostech dalšího postupu.

V. Požadovaná součinnost Objednatele, na které závisí provádění servisních služeb.

- Poskytnutí vzdáleného přístupu (remote access) pověřeným osobám Zhotovitele k Předmětu servisu pro sjednané Vzdálené servisní služby (Remote), uvedené části Přílohy č.2: Místo výkonu servisních služeb.
- Zajištění přístupu pověřeným osobám Zhotovitele k Předmětu servisu pro sjednané Servisní služby na místě (Onsite), uvedené části Přílohy č.2: Místo výkonu servisních služeb.

1. Telefonická podpora (Call Desk)

- Ohlášení závady a/nebo požadavku na Servisní činnost na Telefonickou podporu.

2. Vzdálené zálohování a obnova (Remote Backup & Recovery)

- Je-li úložný prostor zajišťován Objednatelem, musí Objednatel Zhotoviteli zajistit dostatečnou kapacitu úložného prostoru pro uložení a archivaci zálohy systémů a zákaznických dat a zajistit pověřeným osobám Zhotovitele vzdálený přístup k tomuto úložnému prostoru.

3. Webový portál pro hlášení závad a požadavků (Web-based Support)

- Zajištění přístupu do internetu, pomocí kterého je služba pro Oprávněného žadatele dostupná.

4. Vzdálené monitorování systému (System Monitoring)

- Zajištění pro Zhotovitele přihlašovací údaje, vzdáleného přístupu, SNMP přístup a MIB informací nebo SSH přístup pro komponenty,

kteřé nebyly dodány jako součást Předmětu servisu, ale jsou součástí specifikace servisní činnosti v Příloze 1.

5. Oprava na místě (Onsite Repair)

- Zajištění a poskytnutí pověřeným osobám Zhotovitele zálohy dat pro obnovu systému v případě, že si Objednatel neobjednal službu Zálohování a obnova na místě (Onsite Backup & Recovery). Jedná se o zálohu, kterou nelze provést vzdáleně v rámci základní služby Vzdálené zálohování a obnova (Remote Backup & Recovery).
- Zajištění pro Zhotovitele případné součinnosti se správcí zařízení, se kterým spravované zařízení komunikuje např.: správce LAN, WAN, poskytovatel připojení atd.
- Je-li úložný prostor zajišťován Objednatelem, musí Objednatel pověřeným osobám Zhotovitele zajistit přístup k úložnému prostoru se zálohou nebo poskytnout zálohu, ze které bude systém obnoven.

Příloha 2: Technická specifikace Servisní činnosti

6. Preventivní údržba na místě (Onsite Preventive Maintenance)

- Je-li úložný prostor zajišťován Objednatelem, musí Objednatel pověřeným osobám Zhotovitele zajistit přístup k úložnému prostoru na místě.

VI. Omezení v provádění servisních služeb

- Součástí sjednaných služeb **není** instalace nového SW nad rámec opravy závady Priority 1, závady Priority 2 nebo závady Priority 3.
- Součástí sjednaných služeb **není** rozšiřování Předmětu servisu o další komponenty nebo licence, vývoj SW, vedení dokumentace Předmětu servisu, školení osob ani integrace s dalšími SW nebo HW komponentami třetích stran.
- Součástí sjednaných služeb **není** řešení závady na částech Předmětu servisu, které prokazatelně nevykazuje poruchový stav.
- Součástí sjednaných služeb a sjednaných cenových podmínek **není** řešení závady na zařízení, které bylo prokazatelně poškozeno ze strany Objednatele, případně třetí stranou, a to i v případě, že Zhotovitel dal předem písemné svolení k zásahu do Předmětu servisu.

1. Vzdálené provádění změn (Remote MAC), Provádění změn na místě (Onsite MAC)

- Služba nezahrnuje provádění pravidelné údržby nebo aktualizací (updates) nebo povýšení (upgrades).

2. Dodání a výměna náhradních dílů (Spare Parts Replacement)

- Služba nezahrnuje výměnu komponent spotřebního charakteru jako jsou náplně do tiskárny, papíru, baterií a akumulátorů, náhlavních souprav, externích reproduktorů nebo mikrofónů.
- V případě výměny telefonů je Oprávněný žadatel povinen po dodání nového náhradního kusu vrátit Zhotoviteli vadný kus do 14 dní. Pokud nebude vadný kus do této lhůty vrácen, bude po Objednateli požadováno uhrazení ceny náhradního dílu podle ceníku platného v danou dobu, není-li v servisní smlouvě uvedeno jinak.

3. Sledování kvality poskytovaných služeb (Service Level Management)

- Součástí služby není vytváření nebo zpracování nových požadavků na Servisní činnost nebo nahlášených závad.

4. Oprava na místě (Onsite Repair)

- Součástí služby není výměna a oprava komponent spotřebního charakteru jako jsou náplně do tiskárny, papíru apod. a náklady spojené s opravou závady způsobenou používáním nevhodných komponent spotřebního charakteru.

5. Webový portál pro hlášení závad a požadavků (Web-based Support)

- Součástí služby není zajištění přístupu Oprávněných žadatelů do internetu.

6. Telefonická konzultace (Call Assistance)

- V případě poskytování telefonické konzultace ne přímo Oprávněnému žadateli, ale jiné osobě určené Oprávněným žadatelem, je Oprávněný žadatel informován o výsledku konzultace jenom pokud si toto předem vyžádá.
- Služba negarantuje současné využití vzdáleného sdílení pracovní plochy operačního systému (OS) Windows během konzultace, protože je tato vzdálená služba závislá na internetovém připojení a bezpečnostních nastaveních OS konzultované osoby.
- Součástí služby není vytváření nebo zpracování nových požadavků na Servisní činnost nebo nahlášených závad.

VII. Specifikace Dostupnosti služby a servisních hodin

Dobou **Dostupnosti služby** uvedenou u jednotlivých servisní služeb výše se rozumí časové intervaly:

- 8x5 (8 hodin, 5 dní v týdnu) - doba 8:00 - 17:00, o pracovních dnech,
- 12x5 (12 hodin, 5 dní v týdnu) - doba 8:00 - 20:00, o pracovních dnech,
- 24x7 (24 hodin, 7 dní v týdnu) - nepřetržitá doba 00:00 až 24:00, pondělí až neděle, včetně státních svátků.

Do lhůty, jež je v části II. a příp. III. této Přílohy č. 2 uvedena v „**servisních**“ hodinách (jako parametr servisní služby), se pro účely této smlouvy započítává pouze čas spadající do časového intervalu příslušné Dostupnosti služby (viz výše), který je pro danou servisní službu uveden v části II. a příp. III. této Přílohy č. 2.

VIII. Použité zkratky

MAC Stěhování, přidání a změny
OS Operační systém
RFC Žádost o změnu

Moves, Adds, Changes
Operating System
Request for Change



Příloha 3: Hlášení závady

K odeslání elektronickou poštou na adresu: 

Číslo smlouvy o servisní činnosti:

Pracovník Objednatele odpovídající za správnost hlášení:

Jméno : tel: e-mail:

Datum a čas hlášení závady:.....

Navrhovaný stupeň priority:

Místo Předmětu servisu:

Adresa: tel/fax:

Popis závady:

<----- dále vyplní Zhotovitel ----->

Pracovník Zhotovitele odpovídající za převzetí hlášení:

Jméno:tel: e-mail:



[REDACTED]

Příloha 4: Seznam oprávněných osob

Oprávněné osoby Zhotovitele:

[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]

Oprávněné osoby Objednatele:

[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]
[REDACTED]	[REDACTED]	[REDACTED]

[REDACTED]

Příloha 5: Protokol o servisním zásahu

Jméno zástupce Zhotovitele:

Název lokality, kde byl servisní zásah proveden:

Adresa:

Eclipse:

Datum a čas zjištění/nahlášení závady:..... Datum a čas odstranění závady:.....

Informace o Předmětu servisu a o závadě:

Typ: Sériové číslo:

Popis závady:

Popis servisního zásahu:

Jako funkční náhrada použito zařízení: typ:.....
sériové číslo.....

Poznámky:

V, dne:

Za Objednatele

Za Zhotovitele

.....
Jméno a Příjmení (tiskacím písmem)

.....
Jméno a Příjmení (tiskacím písmem)

svým vlastním zaměstnancům a zástupcům. Obě strany se zároveň zavazují nepoužít důvěrné informace druhé strany jinak než za účelem plnění Smlouvy.

- 5.3 Pokud jsou důvěrné informace poskytovány v písemné podobě a nebo ve formě datových souborů na počítačových médiích, je předávající strana povinna upozornit přejímající stranu na důvěrnost takového materiálu jejím přiměřeným označením.
- 5.4 Bez ohledu na výše uvedená ustanovení se za důvěrné nepovažují informace, které
 - a) se staly veřejně známými, aniž by to zavinila záměrně či opominutím přejímající strana,
 - b) měla přejímající strana legálně k dispozici před uzavřením Smlouvy, pokud takové informace nebyly předmětem jiné, dříve mezi smluvními stranami uzavřené smlouvy o ochraně informací,
 - c) jsou výsledkem postupu, při kterém k nim přejímající strana dospěje nezávisle a je to schopna doložit svými záznamy nebo informacemi třetí strany, bez ohledu na to, zda obsahuje důvěrné informace či nikoli.
- 5.5 Tyto závazky k ochraně důvěrných informací trvají i po ukončení účinnosti Smlouvy.

6. Změnové řízení

- 6.1 K návrhu na změnu podle bodu 1.5 těchto Obecných ustanovení Zhotovitel bez zbytečného odkladu zpracuje technicko-obchodní podmínky změny (dále jen „Podmínky změny“) obsahující
 - a) specifikaci dodávek a/nebo prací a/nebo služeb, jež je nutno provést nad rámec či odlišně od dodávek a/nebo služeb původně specifikovaných ve smlouvě, a
 - b) úpravu ceny původně specifikované ve Smlouvě, nebo cenu pro zvláštní objednávku navržené změny, a
 - c) úpravu časového plánu plnění původně specifikovaného ve Smlouvě.Zhotovitel má právo návrh na změnu odmítnout, jestliže tento návrh je v rozporu s původním účelem a/nebo předmětem Smlouvy, nebo jestliže je změna nepřiměřená ve vztahu k původní specifikaci a/nebo ceně a/nebo časovým aspektům dodávek a/nebo prací a/nebo služeb, nebo pro to Zhotovitel uvede jiné relevantní důvody. Pokud Zhotovitel návrh na změnu neodmítne, předloží objednateli Podmínky změny, přičemž stanoví termín, do něhož má Objednatel k těmto Podmínkám změny sdělit své stanovisko. Objednatel bez zbytečného odkladu, nejpozději ve stanoveném termínu Zhotoviteli sdělí, zda Podmínky změny akceptuje, popř. se Zhotovitelem dohodne na modifikaci těchto Podmínek změny.
- 6.2 Jestliže Objednatel Zhotoviteli sdělí, že Podmínky změny ve smyslu ustanovení pod bodem 6.1 akceptuje (ať v původní či modifikované verzi), bez zbytečného odkladu přistoupí k uzavření příslušného dodatku ke Smlouvě, nebo vystaví odpovídající objednávku změny (Change Order); Zhotovitel takový dodatek ke Smlouvě uzavře, resp. objednávku změny bez zbytečného odkladu potvrdí.
- 6.3 Dodatečné náklady vzniklé či způsobené Zhotoviteli z důvodů změny navržené Objednatelem, např. náklady z důvodu přerušení či opoždění dodávek a/nebo prací a/nebo služeb, a/nebo z důvodu neposkytnutí či opožděného poskytnutí informací a/nebo rozhodnutí a/nebo dokumentů, jež Zhotovitel od Objednatele v souvislosti s projednáváním navržené změny požadoval k plnění svých povinností, a/nebo z důvodů jiných nedostatků v plnění či v součinnosti Objednatele, je Objednatel povinen uhradit Zhotoviteli navíc.
- 6.4 Zhotovitel neodpovídá za případná opoždění či přerušení svého plnění způsobená či zapříčiněná nedostatkem součinnosti Objednatele, např. nečinností či nedostatečnou činností Objednatele, pokud jde o řádné a včasné dodání všech takových nezbytných informací a/nebo rozhodnutí a/nebo dokumentů.

7. Reklamační řízení

- 7.1 Kterákoliv smluvní strana může uplatnit nárok (reklamací) na přiměřenou kompenzaci újmy, již utrpěla v důsledku překážek a/nebo jiných okolností či událostí, včetně jí nezaviněných prodloužení nebo jiných odchylek při realizaci dodávek a/nebo prací a/nebo služeb podle Smlouvy.
- 7.2 Jestliže kterákoliv smluvní strana uplatní nárok (reklamací) podle bodu 7.1 těchto Obecných ustanovení písemně, je druhá smluvní strana povinna se k nároku písemně konstruktivně vyjádřit (odpovědět), ať souhlasně či s výhradou, bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 10 (deseti) pracovních dnů (nebo do jiné lhůty, jež k tomu byla mezi smluvními stranami sjednána) od obdržení předmětného nároku (reklamace). Jestliže druhá smluvní strana s uplatněným nárokem (reklamací) nesouhlasí, je povinna v písemné odpovědi sdělit relevantní důvody, přičemž může požadovat i další (dodatečné) důkazy či doklady od nárokovající (reklamující) smluvní strany.
- 7.3 Objednatel je zejména povinen vyjádřit se ve smyslu ustanovení bodu 7.2 těchto Obecných ustanovení k nároku (reklamací) Zhotovitele týkajícímu se
 - a) prodloužení lhůty (termínu) plnění (Time for Completion), ať před nebo po uplynutí původní lhůty (je-li to relevantní), a/nebo
 - b) doplňkové (přidavné) úhrady oproti původní ceně dle Smlouvy (je-li to relevantní).
- 7.4 Nárok (reklamace) Zhotovitele na doplňkovou (přidavnou) úhradu ve smyslu bodu 7.3 písm. b) těchto Obecných ustanovení se stanoví dle Zhotovitelových aktuálních cenových sazeb. Pokud je nárok (reklamace) takto doložen (-a), má Zhotovitel právo na úhradu doložené částky a navíc i administrativního příplatku ve výši 10% (deset procent) této částky. Pokud Zhotovitel svůj uplatněný nárok (reklamací) není schopen doložit v plné výši, má právo na dílčí úhradu ve výši, již je schopen doložit, a to postupně až do dosažení uplatněného (reklamovaného) nároku a vždy s administrativním příplatkem 10 % (deset procent) předmětné dílčí doložené částky.

8. Další ujednání, přenos smluvních práv a povinností, soudní řízení

- 8.1 Veškerá další ujednání musí být formou písemných dodatků ke Smlouvě podepsaných oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
- 8.2 Pokud není ve Smlouvě výslovně stanoveno jinak, práva a povinnosti ze Smlouvy může Zhotovitel přenést na třetí osobu.
- 8.3 Smlouva se řídí zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění.
- 8.4 Pro řešení sporů v souvislosti se Smlouvou je rozhodné právo České republiky, soudní řízení přísluší soudům České republiky.

Dodatek č. 1

ke Smlouvě č. W13310 o provádění technického servisu komunikačního zařízení
a o poskytování dalších servisních služeb,
uzavřené mezi smluvními stranami

Zhotovitel:

iXperta s.r.o. se sídlem Průmyslová 1306/7, 102 00 Praha 10,
IČO: 27599523, DIČ: CZ27599523,
zastoupená Pavlem Šiprem, jednatelem;
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 117991,
bankovní spojení: [REDACTED]
[REDACTED]
(dále jen „Zhotovitel“)

Objednatel:

Slezská univerzita v Opavě se sídlem: Na Rybníčku 626/1, 746 01 Opava,
IČO: 47813059, DIČ: CZ47813059,
Zastoupená Ing. Jaroslavem Kaniou, kvestorem (na základě rozhodnutí rektora č.8/2015)
bankovní spojení: [REDACTED]
(dále jen „Objednatel“)

Mezi výše uvedenými smluvními stranami byla dne 27.7.2015 uzavřena Smlouva č. W13310 o provádění technického servisu komunikačního zařízení OpenScape Voice V8 a o poskytování dalších servisních služeb (dále jen „Smlouva“). Smluvní strany se následně z provozních důvodů dohodly o změně periodicity dílčích plnění Smlouvy, a proto přistupují k uzavření tohoto dodatku č. 1 ke Smlouvě (dále jen „Dodatek 1“).

1. Předmět Dodatku 1:

- 1.1 Obsah ustanovení článku 4.1 Smlouvy se s účinností od 1.1.2016 ruší a nahrazuje zněním:
„Celková cena za provádění Servisní činnosti v rámci specifikace dle ustanovení článku 3.1 a dle dalších ustanovení této smlouvy – s výjimkou odstraňování závad Předmětu servisu v důsledku vnějších událostí, za něž neodpovídá Zhotovitel (viz článek 4.2 této smlouvy) – činí **78.543,- Kč** (slovy: *sedmdesátosm tisíc pětsetčtyřicet tři koruny české*) čtvrtletně bez DPH.
Obdobím zdanitelného plnění této Servisní činnosti je kalendářní čtvrtletí, dnem zdanitelného plnění je 15. (patnáctý) kalendářní den v prvním kalendářním měsíci příslušného kalendářního čtvrtletí. Není-li tento den dnem pracovním, Zhotovitel vystaví nejbližšího následujícího pracovního dne příslušný daňový doklad se splatností 14 (čtrnáct) kalendářních dnů.“

2. Závěrečná ustanovení Dodatku 1:

- 2.1 Ostatní ustanovení Smlouvy tímto Dodatkem 1 nedotčená, zůstávají nadále v platnosti i účinnosti v původním znění.
2.2 Tento Dodatek 1 je vyhotoven dvojmo, přičemž každé smluvní straně přísluší jeden originálně potvrzený stejnopis.
2.3 Tento Dodatek 1 nabývá platnosti dnem jeho podpisu oprávněnými zástupci obou smluvních stran a účinnosti nabývá od 1.1.2016.
2.4 Smluvní strany po přečtení tohoto Dodatku 1 prohlašují, že byl sepsán podle jejich pravé a svobodné vůle, nikoliv v tísní, a na základě toho jej opatřují podpisy svých oprávněných zástupců.

V Opavě dne 14-12-2015
Za Objednatele:
Slezská univerzita v Opavě

Ing. Jaroslav Kania, kvestor

V Praze dne 12.12.2015
Za Zhotovitele:
iXperta s.r.o.

Pavel Šipr, jed

Dodatek č. 2

ke Smlouvě č. W13310 o provádění technického servisu komunikačního zařízení
a o poskytování dalších servisních služeb,
uzavřené mezi smluvními stranami

Zhotovitel:

IXPERTA s.r.o. se sídlem Lihovarská 1060/12, Libeň, 190 00 Praha 9
(dříve iXperta s.r.o. se sídlem Průmyslová 1306/7, Hostivař, 102 00 Praha 10),
IČO: 27599523, DIČ: CZ27599523,
zastoupená Pavlem Šiprem, jednatelem;
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, oddíl C, vložka 117991,
bankovní spojení: [REDAKCE]
(dále jen „Zhotovitel“)

Objednatel:

Slezská univerzita v Opavě se sídlem Na Rybníčku 626/1, 746 01 Opava,
IČO: 47813059, DIČ: CZ47813059,
Zastoupená Ing. Ivana Růžičková, MPA – kvestorka
bankovní spojení: [REDAKCE]
(dále jen „Objednatel“)

1. Úvod:

- 1.1 Mezi výše uvedenými smluvními stranami byla dne 27.7.2015 uzavřena Smlouva č. W13310 o provádění technického servisu komunikačního zařízení a o poskytování dalších servisních služeb (dále jen „Smlouva“), jejímž předmětem je technický servis komunikačního systému OpenScape Voice V8 specifikovaného v Příloze č. 1 Smlouvy.
- 1.2 Dne 14.12.2015 byl uzavřen Dodatek č. 1 ke Smlouvě o změně periodicity dílčích plnění Smlouvy (dále jen „Dodatek 1“), který nabyl účinnosti dne 1.1.2016.
- 1.3 Na základě Kupní smlouvy ze dne 30.5.2017 a předávacího protokolu ze dne 27.6.2017 Zhotovitel Objednateli dodal komponenty k rozšíření a upgrade předmětného komunikačního systému na verzi OpenScape Voice V9.
- 1.4 V zájmu zajištění řádného technického servisu rozšířeného komunikačního systému OpenScape Voice V9 smluvní strany uzavírají tento dodatek č. 2 ke Smlouvě (dále jen „Dodatek 2“).

2. Předmět Dodatku 2:

- 2.1 Příloha č. 1 „Technická specifikace Předmětu servisu...“ Smlouvy se s účinností od 1.7.2017 ruší a nahrazuje Přílohou č. 1 „Technická specifikace Předmětu servisu a místa jeho instalace“ tohoto Dodatku 2.
- 2.2 Obsah ustanovení článku 4.1 Smlouvy ve znění Dodatku č. 1 se s účinností od 1.7.2017 ruší a nahrazuje zněním:
„Celková cena za provádění Servisní činnosti v rámci specifikace dle ustanovení článku 3.1 a dle dalších ustanovení této smlouvy – s výjimkou odstraňování závad Předmětu servisu v důsledku vnějších událostí, za něž neodpovídá Zhotovitel (viz článek 4.2 této smlouvy) – činí **89.823,- Kč** (slovy: *osmdesát devět osm set dvacet tři koruny české*) čtvrtletně bez DPH.
Obdobím zdanitelného plnění této Servisní činnosti je kalendářní čtvrtletí, dnem zdanitelného plnění je 15. (patnáctý) kalendářní den v prvním kalendářním měsíci příslušného kalendářního čtvrtletí. Není-li tento den dnem pracovním, Zhotovitel vystaví nejbližšího následujícího pracovního dne příslušný daňový doklad se splatností 14 (čtrnáct) kalendářních dnů.“

3. Závěrečná ustanovení Dodatku 2:

- 3.1 Ostatní ustanovení Smlouvy tímto Dodatkem 2 nedotčená, zůstávají nadále v platnosti i účinnosti v původním znění.
- 3.2 Tento Dodatek 2 je vyhotoven dvojmo, přičemž každé smluvní straně přísluší jeden originálně potvrzený stejnopis.

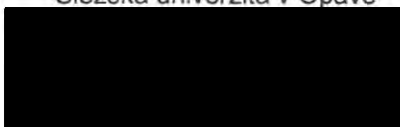
3.3 Tento Dodatek 2 nabývá platnosti dnem jeho podpisu oprávněnými zástupci obou smluvních stran a účinnosti nabývá od 1. 9. 2017.

3.4 Smluvní strany po přečtení tohoto Dodatku 2 prohlašují, že byl sepsán podle jejich pravé a svobodné vůle, nikoliv v tísni, a na základě toho jej opatřují podpisy svých oprávněných zástupců.

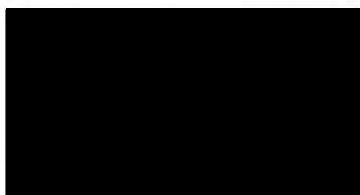
Příloha č. 1 – Technická specifikace Předmětu servisu a místa jeho instalace

V Opavě dne ~~25-08-2017~~ 2017.....

Za Objednatele:
Slezská univerzita v Opavě



Ing. Ivana Růžičková, MPA – kvestorka



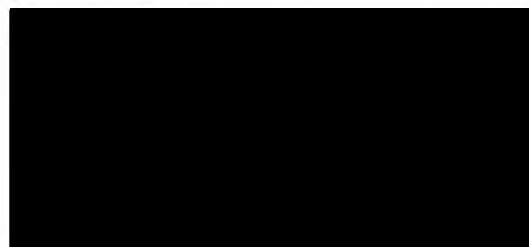
25-08-2017

V Praze dne.....

Za Zhotovitele:
IXPERTA s.r.o.



Pavel Šipr, jednatel





Příloha 1 Dodatku č. 2 ke Smlouvě o servisní činnosti č. W13310

Technická specifikace Předmětu servisu a místa jeho instalace

Servisovaný systém Open Scape Voice V9

Seznam servisovaných zařízení

Položka	Kod	Počet
Software		
OpenScape Voice V9 Base Package License (incl. 100x Dynamic User License)	L30220-D622-A762	
OpenScape Voice V9 Dynamic User License	L30220-D622-A763	
OpenScape Voice V9 Option for Redundant system License	L30220-D622-A766	
OpenScape SBC/Circuit Telephony Connector V9 Base License	L30220-D622-A786	
OpenScape SBC /CTC V9 Session License (per Session)	L30220-D622-A787	
Ateco V4.3		
Pozn.:		
Celkový počet aktivních Dynamic User License k datu 1.7.2017 je 639 ks (z toho 100 ks v rámci Base Package License).		
Hardware		
Fujitsu server RX330S1 (S/N: YKXV001398)		
Fujitsu server RX330S1 (S/N:YKXV004493)		
Fujitsu server RX300S6 (S/N:YL6T016111)		
SIP GSM BRÁNA 2N OfficeRoute		
Místo instalace předmětu servisu		
Slezská univerzita v Opavě		
Lokalita: Na Rybníčku 626/1, 746 01 Opava		
Lokalita: Univerzitní náměstí 1934/3, 733 40 Karviná		