

Zdravotnická záchranná služba Zlínského kraje, příspěvková organizace

Smlouva č. 36/2025 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:

Zdravotnická záchranná služba Zlínského kraje, příspěvková organizace

se sídlem: Zlín, Peroutkovo nábřeží 434, PSČ 76001

IČO: 62182137 DIČ: CZ62182137

zapsaná v obchodním rejstříku při Krajském soudu v Brně, pod spisovou značkou Pr 1278
zastoupená p. JUDr. Josefem Valentou, ředitelem

Bankovní spojení:

Česká spořitelna a.s.

č.ú. 1400012339/0800

(dále jen „Objednatel“)

a

B. Zhotovitel:

IXPERTA s.r.o.

se sídlem :Lihovarská 1060/12, 190 00 Praha 9.

IČO: 27599523 DIČ: CZ27599523

zapsaná v obchodním rejstříku při Městském soudem v Praze, oddíl C, vložka 117991
zastoupená p. Pavlem Šiprem, jednatelem

Bankovní spojení:

UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia, a.s., Želetavská 1525/1, 140 92 Praha 4 – Mi-
chle

č.ú. 513686001/2700

(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 (číslích/adresách):

- Telefon: +420 26606 3333,
- e-mail: helpdesk@ixperta.com,
- webový portál: <https://jira.ixperta.com/servicedesk/customer/portal>,

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

V případě plánování změny jakéhokoli 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, na aktuální e-mailové komunikační rozhraní Zhotovitele (viz článek 3.2 této smlouvy).

V případě, že Objednatel využije službu Webový portál pro hlášení závad a požadavků, může Objednatel zadat požadavek na Servisní činnost jen tímto webovým rozhraním.

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 Objednatel 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).

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 nezávislou na požadavku Objednatele nebo 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, jenž Servisní činnost provedl,
 - jméno a podpis příslušného pracovníka Objednatele, resp. uživatele, jenž plnění Zhotovitele převzal.

Pracovník Zhotovitele, jenž Protokol o servisním zásahu vystavil, odpovídá i za zajištění podpisu příslušného pracovníka Objednatele, resp. uživatele, jenž 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“);
- 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) nebo čas přijetí předmětného požadavku Zhotoviteli ve webovém portálu poskytovaného v rámci služby Webový portál pro hlášení závad a požadavků, a to ta z těchto událostí, která nastala nejdříve.

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 činností 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.

3.8 Pokud jsou stanoveny limitní lhůty ve smyslu ustanovení článků 3.6 a 3.7 této smlouvy a Zhotovitel je nedodrží, může Objednatel požadovat zaplacení smluvní pokuty.

Smluvní pokuta je sjednána jako vyšší z následujících částek:

buď

- a) 200 Kč za hodinu prodlení Zhotovitele s plněním Priority 1,
- b) 100 Kč za hodinu prodlení Zhotovitele s plněním Priority 2,
- c) 100 Kč za den prodlení Zhotovitele s plněním Priority 3,

nebo 10 % z měsíční ceny uvedené v článku 4.1 této smlouvy

- a) za 12 hodin prodlení Zhotovitele s plněním Priority 1,
- b) za 24 hodin prodlení Zhotovitele s plněním Priority 2,
- c) za 5 dnů prodlení Zhotovitele s plněním Priority 3,

celkem však nejvýše 50% z této měsíční ceny.

Jestliže se prodlení Zhotovitele týká pouze části funkčnosti Předmětu servisu, smluvní pokuta se úměrně snižuje. Uplatněním nároku na smluvní pokutu ani zaplacením smluvní pokuty není dočten nárok Objednatele na náhradu škody.

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 a ve vztahu k případným sankcím za jejich nedodržení dle ustanovení článku 3.8 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 prokázaného seznámení Objednatele s dotyčným 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.
- 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 9 937,- Kč (slovy: *devět tisíc devět set třicet sedm korun českých*) měsíčně (bez DPH).
- 4.2 Obdobím zdanitelného plnění Servisní činnosti je kalendářní měsíc, dnem zdanitelného plnění je poslední den příslušného kalendářního měsíce. Objednatel se zavazuje hradit Zhotoviteli cenu za provádění Servisní činnosti dle článku 4.1 této smlouvy vždy měsíčně zpětně za předcházející období zdanitelného plnění, a to na základě daňového dokladu, který Zhotovitel vystaví vždy ke dni zdanitelného plnění.
- 4.3 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.
Dnem zdanitelného plnění těchto servisních úkonů je den jejich řádného předání/převzetí.
- 4.4 Ke všem cenám Zhotovitel navíc účtuje DPH podle platné právní úpravy.
- 4.5 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 30 (třicet) kalendářních dnů od jejich vystavení.
- 4.6 Při prodlení s placením ze strany Objednatele v jakékoliv souvislosti s touto smlouvou má Zhotovitel nárok na zákonný úrok z prodlení ve výši stanovené předpisy občanského práva.

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.
- 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 článku 5.1 písm. f) této smlouvy), provedeném Objednatelem či třetí osobou, je Zhotovitel oprávněn provést a Objednatel je povinen 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 činnost provést (aniž by Zhotovitel byl v prodlení se svým plněním).

6. Odstoupení od smlouvy

- 6.1 Odstoupení od této smlouvy se řídí ustanovením § 2001 a násl. 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, pokud byl Objednatel Zhotovitelem na prodlení s úhradou písemně upozorněn, nebo pokud dojde k jinému podstatnému porušení této smlouvy Objednatelem, 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 Objednatelem 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 a ochrana osobních údajů

- 7.1 Tato smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oprávněnými zástupci obou smluvních stran; účinnosti nabývá 1.11.2025, nejdříve však dnem zveřejnění této smlouvy v registru smluv podle zákona č. 340/2015 Sb. Zveřejnění této smlouvy v registru smluv provede Objednatel.

- 7.2 Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to na dobu 1 roku ode dne účinnosti této smlouvy. 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 Zhotovitel bere na vědomí, že se ve smyslu zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů a NAŘÍZENÍ EVROPSKÉHO PARLAMENTU A RADY (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů, dále též jen „GDPR“) považuje a bude považovat za zpracovatele osobních údajů, se všemi pro něj vyplývajícími důsledky a povinnostmi. Objednatel je a bude nadále považován za správce osobních údajů, se všemi pro něj vyplývajícími důsledky a povinnostmi. Ustanovení o vzájemných povinnostech správce a zpracovatele při zpracování osobních údajů zajišťuje, že nedojde k nezákonnému použití osobních údajů týkajících se subjektů údajů ani k jejich předání do rukou neoprávněné třetí strany.

- 7.4 Zhotovitel v postavení zpracovatele se zavazuje zpracovávat pouze a výlučně ty osobní údaje, které jsou nutné k výkonu jeho činnosti dle této smlouvy. Zpracovatel je oprávněn zpracovávat osobní údaje dle této smlouvy pouze a výlučně po dobu účinnosti této smlouvy a pouze za účelem stanoveným v předmětu smlouvy.

- 7.5 Zpracovatel je povinen se při zpracování osobních údajů řídit výslovnými pokyny správce, budou-li mu takové uděleny, ať již ústní či písemnou formou. Za písemnou formu se považuje i elektronická komunikace, včetně emailu. Zpracovatel je povinen neprodleně správce informovat, pokud dle jeho názoru udělený pokyn správce porušuje GDPR nebo jiné předpisy na ochranu osobních údajů. Zpracovatel je povinen zajistit, že osoby, jimiž bude provádět plnění dle této smlouvy, se zavážou k mlčenlivosti ohledně veškeré činnosti související s touto smlouvou, zejm. pak k mlčenlivosti ve vztahu ke všem osobním údajům, ke kterým budou mít přístup, nebo s kterými přijdou do kontaktu.

- 7.6 Zpracovatel je povinen, ve smyslu čl. 32 GDPR přijmout, s ohledem na stav techniky, náklady na provedení, povahu, rozsah, kontext a účely zpracování i k různě pravděpodobným a různě závažným rizikům pro práva a svobody fyzických osob, vhodná technická a organizační opatření, aby zajistil úroveň zabezpečení odpovídající danému riziku, zejm. pak osobní údaje zabezpečit vůči náhodnému či nezákonnému zničení, ztrátě, změně, zpřístupnění neoprávněným stranám, zneužití či jinému způsobu zpracování v rozporu s GDPR.

- 7.7 Zpracovatel je povinen písemně seznámit správce s jakýmkoliv podezřením na porušení nebo skutečným porušením bezpečnosti zpracování osobních údajů podle ustanovení této smlouvy, např.: jakoukoliv odchylkou od udělených pokynů, odchylkou od sjednaného přístupu pro správce, plánovaným zveřejněním, upgradem, testy apod., kterými může dojít k úpravě nebo změně zabezpečení nebo zpracování osobních údajů, jakýmkoliv podezřením z porušení důvěrnosti, jakýmkoliv podezřením z náhodného či nezákonného zničení, ztráty, změny, zpřístupnění neoprávněným stranám, zneužití či jiného způsobu zpracování osobních údajů v rozporu s GDPR. Správce bude neprodleně seznámen s jakýmkoliv podstatným porušením těchto ustanovení o zpracování dat.

7.8 Zpracovatel není oprávněn, ve smyslu čl. 28 GDPR, zapojit do zpracování osobních údajů dalšího zpracovatele (zákaz řetězení zpracovatelů), bez předchozího schválení a písemného souhlasu správce. Zpracovatel je povinen a zavazuje se k veškeré součinnosti se správcem, o kterou bude požádán v souvislosti se zpracováním osobních údajů nebo která mu přímo vyplývá z GDPR. Zpracovatel je povinen na vyžádání zpřístupnit správci svá písemná technická a organizační bezpečnostní opatření a umožnit mu případnou kontrolu dodržování předložených technických a organizačních bezpečnostních opatření.

7.9 Po skončení účinnosti této smlouvy je zpracovatel povinen všechny osobní údaje, které má v držení vymazat, a pokud je dosud nepředal správci, předat je správci a dále vymazat všechny existující kopie. Povinnost uvedená v tomto článku neplatí, stanoví-li právní předpis EU, případně vnitrostátní právní předpis zpracovateli osobní údaje ukládat i po skončení účinnosti této smlouvy.

7.10 Tato smlouva může být měněna pouze dohodou smluvních stran formou písemných dodatků podepsaných oprávněnými zástupci obou smluvních stran.

7.11 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.

7.12 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.

7.13 Tato smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech a každá smluvní strana obdrží po jednom.

7.14 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 _____, dne _____

V Praze, dne viz elektronický podpis

Z a O b j e d n a t e l e :

Z a Z h o t o v i t e l e :

JUDr. Josef Valenta
ředitel

Pavel Šipr
jednatel

Příloha 1: Technická specifikace Předmětu servisu

A. Objektová ústředna

Typ: UNIFY OpenScape Business X8 (identifikátor ústředny: SID:1523689360620)

Koncový uživatel: Zdravotnická záchranná služba Zlínského kraje (ZZS ZK)

Adresa instalace: Peroutkovo nábřeží 434, 760 01 Zlín

Konfigurace Objektové ústředny:

- Řídící jednotka systému OpenScape Business = 1 ks
 - Příčka ISDN 30 mezi Objektovou Ústřednou (OÚ) a ústřednou Alcatel = 1 ks
 - Připojení OÚ k operátorovi PSTN přes ISDN 30 = 1 ks
 - Rozhraní pro připojení analogových telefonů = 48 ks
 - Rozhraní pro připojení digitálních telefonů = 24 ks
 - Rozhraní pro připojení analogových trunků = 1 ks
 - Rozhraní pro připojení ISDN2 digitálních trunků = 1 ks (1x STMD3)
 - VoIP telefon OSDP 35G = 3 ks
 - Tarifkace pro OÚ = 1 ks
- **Předmětem servisu je také zajištění prodloužení software podpory SWA o 1 rok do 11/2026, u vendora Mitel, včetně podpory OS Linux Suse Enterprise, pro komunikační system OSBiz / ZZS Zlín - Objektová ústředna**
 - Pozn č.1: Cena prodloužení SWA podpory je počítána podle zalicencovaných IP + TDM uživatelů - počet 69 je poplatných ke dni 12.8.2025, včetně podpory OS Linux Suse Enterprise
 - Pozn č.2 Pokud bude před dalším budoucím prodloužením ročního běhu SWA podpory (tj. Následujícím po 11/2026) navýšen počet TDM nebo IP uživatelů komunikačního systému OSBiz/ **ZZS Zlín - Objektová ústředna**, bude nutné navýšit i počet licencí na prodloužení podpory SWA a tím pádem navýšit i cenu za roční běh SWA, včetně podpory OS Linux Suse Enterprise.

B. Ústředna OŘ – jako ústředna nahrávání mobilních hovorů

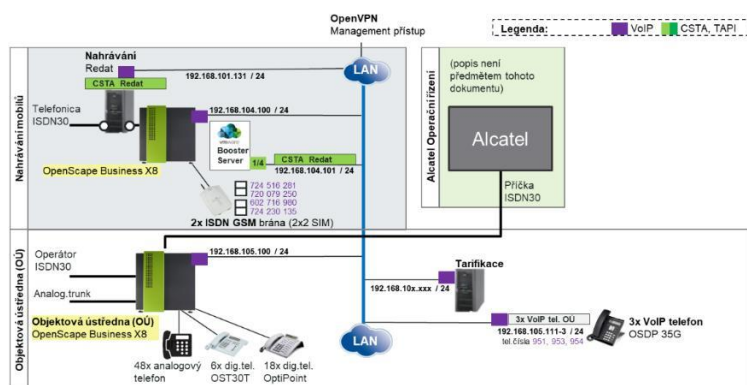
Typ ústředny: UNIFY OpenScape Business X8 (identifikátor ústředny: SID:1521289043321)

Koncový uživatel: Zdravotnická záchranná služba Zlínského kraje (ZZS ZK)

Adresa instalace: Peroutkovo nábřeží 434, 760 01 Zlín

Konfigurace ústředny:

- Řídící jednotka systému OpenScape Business = 1 ks
 - Rozhraní pro připojení analogových telefonů s funkcí CLIP = 8 ks (1x SLMAV8N)
 - Připojení OÚ k operátorovi PSTN přes ISDN 30 = 1 ks
 - Rozhraní pro připojení ISDN2 digitálních trunků = 1 ks (1x STMD3)
 - Aplikační rozhraní pro TAPI/CSTA (Booster karta OCAB/Booster server) = 1 ks
- **Předmětem servisu je také zajištění prodloužení software podpory SWA o 1 rok do 12/2026, u vendora Mitel, včetně podpory OS Linux Suse Enterprise, pro komunikační system OSBiz / ZZS Zlín - ústředna Operačního Řízení**
 - Pozn č.1: Cena prodloužení SWA podpory je počítána podle zalicencovaných IP + TDM uživatelů - počet 58 je poplatných ke dni 12.8.2025, včetně podpory OS Linux Suse Enterprise
 - Pozn č.2 Pokud bude před dalším budoucím prodloužením ročního běhu SWA podpory (tj. Následujícím po 12/2026) navýšen počet TDM nebo IP uživatelů komunikačního systému OSBiz/ **ZZS Zlín - ústředna Operačního Řízení**, bude nutné navýšit i počet licencí na prodloužení podpory SWA a tím pádem navýšit i cenu za roční běh SWA, včetně podpory OS Linux Suse Enterprise.



Obrázek č.1) Blokové schéma zapojení Předmětu servisu – Objektová ústředna (OÚ) a Ústředna OŘ (jako ústředna nahrávání mobilních hovorů), aktuální zapojení k datu uzavření Smlouvy

Příloha 2: Technická specifikace Servisní činnosti

Zhotovitel se zavazuje plnit Objednateli dohodnutou smluvní Servisní činnost, která se skládá ze servisních služeb popsanych 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)	ANO
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)	NE

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 (lokalitách) 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**.

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 Ser- visní podpora 1. úrovně
-------------------	---

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

Dostupnost služby	24x7
Počet oprávněných osob pro využívání služby:	2

Dispečink (Dispatching)

Dostupnost služby	Shodné se službou Ser- visní podpora 1. úrovně
-------------------	---

Servisní podpora 1. úrovně (1st Level Support)

Dostupnost služby	8x5
Reakční lhůty (vzdáleně)	
Závady priority 1: Zahájení vzdálené servisní služby během:	následujícího pracov- ního dne (NBD)
Závady priority 2: Zahájení vzdálené servisní služby během:	následujícího pracov- ního dne (NBD)
Závady priority 3: Zahájení vzdálené servisní služby během:	3 pracovních dní

*
)¹ 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
Počet provedených záloh Předmětu servisu ročně:	1x

Preventivní údržba na místě (Onsite preventive maintenance)

Počet provedených preventivních údržeb ročně:	1x
---	----

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)		ANO
Dostupnost služby		Shodné se službou Servisní podpora 1. úrovně
Reakční lhůty (na místě)		
Závady priority 1: Zahájení servisní služby na místě během:		2 pracovních dní
Závady priority 2: Zahájení servisní služby na místě během:		2 pracovních dní
Závady priority 3: Zahájení servisní služby na místě během:		3 pracovních dní
Lhůta k odstranění závady (na místě)		
Závady priority 1: Odstranění závady na místě během:		3 pracovních dní
Závady priority 2: Odstranění závady na místě během:		3 pracovních dní
Závady priority 3: Odstranění závady na místě během:		5 pracovních dní

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

Sklad náhradních dílů (Spare Parts Depot)		NE
Vyhrazený sklad náhradních dílů v blízkosti místa instalace		NE
Dodání a výměna náhradních dílů (Spare Parts Replacement)		ANO
Doručení náhradního dílu na místo instalace během:		2 pracovních dní
Cena náhradních dílů je zahrnuta v ceně služby:		ANO

*) 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)		ANO
Počet provedených záloh Předmětu servisu ročně:		1x
Řízení změn (Change Management)		NE
Vzdálené provádění změn (Remote MAC)		NE
Dostupnost služeb		Shodné se službou Servisní podpora 1. úrovně

Lhůta k dokončení změny vzdáleným přístupem během:	N/A
Počet vzdáleně provedených změn za měsíc	N/A

Provádění změn na místě (Onsite MAC)	NE
Lhůta k dokončení změny na místě během:	N/A
Počet změn provedených na místě za měsíc	N/A

Provádění změn na místě (Onsite MAC) Vzdálené provádění změn (Remote MAC)	
Specifikace změn, které jsou součástí služby.	
OpenScape Voice HiPath 4000 HiPath 3000 OpenScape Office	OpenScape Xpressions
Vytvoření, změna nebo zrušení: • služby (Konference, opakování volby/Redial, zpětné volání/Callback, přesměrování hovoru/Call Forwarding, upozornění na čekající hovor/Call Waiting, nerušit/Do not Disturb), • pobočky, • pojmenování pobočky, • tlačítka (jméno tlačítka, nastavení zkrácené volby, nastavení funkce na tlačítko) • skupiny (pick-up skupiny, hunting group) • hudby v přídržení (music on hold) • seznam zkrácených voleb (speed dial list) • šéf sekretářské soupravy.	Vytvoření, změna nebo zrušení: • uživatele, blokování uživatele • hlasové pošty uživatele, • skupiny, • faxu, • automatické spojovatelky (IVR), • informace čekajícím hovoru (MWI), • přesun hlasových zpráv mezi uživateli, • Typu hlasové schránky nebo typu přístupu k hlasové schránce.
Kontaktní centrum	Zařízení LAN / WAN
Vytvoření, změna nebo zrušení: • agenta • oddělení • skupiny, virtuální skupiny • směrování hovorů • fronty • work reason, unavailability a wrap-up • broadcast center views	Vytvoření, změna nebo zrušení: • povolení/zakázání portu přepínače (switch) nebo směrovace (router), • Konfigurace rychlosti na portu, • Konfigurace parametrů VLAN na přepínači nebo směrovači.

Vzdálené monitorování systému (System Monitoring)	NE
Dostupnost služby	Shodné se službou Ser- visní podpora 1. úrovně
Vyhrazená monitorovací infrastruktura:	NE

<i>Sledování kvality poskytovaných služeb (Service Level Management)</i>	<i>NE</i>
Provedení vyhodnocení kvality poskytovaných služeb reportem – ročně:	N/A
Vyhotovení reportu o poskytovaných službách v kvalitě:	N/A

<i>Telefonická konzultace (Call Assistance)</i>	<i>NE</i>
Dostupnost služeb	N/A
Lhůta k poskytnutí technické informace/rady v konečném relevantním rozsahu během:	N/A
Počet konzultačních hovorů – měsíčně:	N/A

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 vyžadujících 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.

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 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 Objednatelem.

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

- Vytváření závodčích 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 určená 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 irrelevantních 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)*.

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 protiopatření; 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 Zhotovitel 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, které nebyly dodány jako součást Předmětu servisu, ale jsou součástí specifikace servisní činnosti v Příloze 1.

Příloha 2: Technická specifikace Servisní činnosti

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.

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 mikrofonů.
- 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

Příloha 2: Technická specifikace Servisní činnosti

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	Moves, Adds, Changes
OS	Operační systém	Operating System
RFC	Žádost o změnu	Request for Change

Příloha 3: Hlášení závady

Helpdesk

Zhotovitel: IXPERTA s.r.o., Lihovarská 1060/12, 190 00 Praha 9

Objednatel: Zdravotnická záchranná služba Zlínského kraje, příspěvková organizace

Číslo smlouvy o servisní činnosti:

Oprávněný žadatel (pracovník Objednatele odpovídající za úplnost a správnost hlášení):

Jméno : tel: e-mail:

Datum a čas hlášení závady (odeslání vyplněného formuláře):.....

Navrhovaný stupeň priority:

Místo/lokalita Předmětu servisu:

Adresa: tel/fax:

Informace o počátečním projevu závady (včetně času), o již provedených opatřeních, o současném stavu Předmětu servisu, o případných předcházejících úpravách jednotlivých zařízení (upgrade SW/HW, aktivace funkcí apod.), možných vnějších vlivech (kabeláž, klimatizace, přenosová technologie), jiné relevantní příznaky (např. chybová hlášení apod.):

Pracovník Zhotovitele odpovídající za převzetí hlášení:

Jméno: tel: e-mail:

Příloha 3: Hlášení závady

K odeslání elektronickou poštou na adresu: helpdesk@ixperta.com,

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:

Příloha 4: Seznam oprávněných osob

Oprávněné osoby Zhotovitele:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, Head of Professional Services

Mobil: + xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

[E-mail:](#) xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx CTO/ Technický ředitel IXPERTA

Mobil: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

[E-mail:](#) xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

xxxxxxxxxxxxx Head of Field Services • ICT COM

Mobil: + xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

[E-mail:](#) xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx

Oprávněné osoby Objednatele:

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxx

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxx

xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxx

Příloha 5: Protokol o servisním zásahu

Jméno zástupce Zhotovitele:

Název lokality, kde byl servisní zásah proveden:

Adresa:

TIS:

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)

Obecná ustanovení ke smlouvě o provádění technického servisu komunikačního zařízení a o poskytování dalších servisních služeb

1. Provádění servisní činnosti

- 1.1 Veškeré úkony technického servisu, popř. jiné (např. rozšiřovací) práce na komunikačním zařízení, které je na základě smlouvy o provádění technického servisu komunikačního zařízení a o poskytování dalších servisních služeb (dále jen „Smlouva“) předmětem tohoto servisu (dále jen „Předmět servisu“), nechá Objednatel provádět jen prostřednictvím Zhotovitele nebo prostřednictvím subjektů, které od Zhotovitele k takovým pracím mají písemný souhlas. To platí také pro změny sjednaného rozsahu funkcí Předmětu servisu a změny uživatelských (zákaznických) dat. Programy (software), jež jsou součástí či jinak přísluší k Předmětu servisu, Objednatel nebude měnit ani rozmnožovat ani nic takového neumožní.
- 1.2 Pokud k tomu jsou technické předpoklady, Objednatel dá Předmět servisu připojit na systém dálkového dohledu. Tím budou prostřednictvím veřejné telefonní či datové sítě jednak automaticky předávána diagnostická data, jednak, pokud to bude možné, dálkově odstraňovány poruchy Předmětu servisu, příp. prováděny změny funkcí a/nebo uživatelských dat, které Objednatel požaduje. Pokud při tom budou ukládána či jinak zpracovávána data týkající se osob Objednatele, bude Zhotovitel dbát pokynů Objednatele a činit potřebná opatření k zajištění těchto dat proti zneužití. Tato povinnost Zhotovitele trvá i po ukončení Smlouvy.
- 1.3 Má-li být Předmět servisu jakkoliv kombinován s jiným zařízením Objednatele nebo třetí strany, je Objednatel povinen toto zařízení na vlastní náklady na dohodnutém místě řádně a včas zpřístupnit Zhotoviteli. Zařízení takto zpřístupněné je Zhotovitel před zahájením svého plnění oprávněn podrobit přiměřenému testu použitelnosti, resp. kompatibility. Zjistí-li nedostatky, je povinen o tom Objednatele bez prodlení informovat a dohodnout s ním přiměřená opatření k nápravě s tím, že náklady těchto opatření hradí Objednatel.
- 1.4 Jestliže kterákoliv smluvní strana ví či se dozví o jakékoliv okolnosti a/nebo události, jež může ovlivnit plnění Zhotovitele, včetně zpoždění nebo přerušení jeho dodávek a/nebo prací a/nebo služeb, nebo jež může mít za následek dodatečné náklady, je povinna to bez zbytečného odkladu oznámit druhé smluvní straně. Každá smluvní strana je takto povinna podle svých možností a při poctivém respektování i zájmu druhé smluvní strany zajistit, aby byla provedena příslušná opatření předcházející nebo zmírňující možné škody a/nebo konflikty.
Jestliže předmětná okolnost a/nebo událost má ovlivnit plnění či náklady Zhotovitele s tím spojené, Zhotovitel bez zbytečného odkladu poté, co se o ní dozví, předloží Objednateli
a) popis předmětné okolnosti a/nebo události, a
b) odborné vyhodnocení důsledků předmětné okolnosti a/nebo události na toto plnění, zejména pokud jde o technické, časové a cenové aspekty, a
c) popř. jinou relevantní dokumentaci.
Objednatel je povinen k odbornému vyhodnocení Zhotovitele bez zbytečného odkladu zaujmout konstruktivní stanovisko a poskytnout potřebnou součinnost, zejména též se Zhotovitelem dohodnout i provozní a finanční podmínky přiměřeného opatření. Zhotovitel je oprávněn pokračovat v plnění teprve po dosažení této dohody s Objednatelem; dohoda musí mít písemnou formu odpovídající povaze a rozsahu přijatého opatření, např. zápisu v servisním deníku, nebo dodatku ke Smlouvě, nebo samostatné dodatečné objednávky potvrzené Zhotovitelem.
- 1.5 Jestliže se během plnění Zhotovitele ukáže potřebnost a/nebo účelnost dodatečné změny v dodávkách a/nebo pracích a/nebo službách Zhotovitele, jež není v rozporu s původním účelem a/nebo předmětem Smlouvy, je kterákoliv smluvní strana oprávněna podat návrh na takovou změnu. Smluvní strany projednají takto podaný návrh bez zbytečného odkladu standardním postupem tzv. Změnového řízení (Change Management - viz dále část 6. těchto Obecných ustanovení), a to dle zásad vzájemné vstřícnosti, dobré vůle a poctivého obchodního styku při přiměřeném respektování zájmů i možností obou stran.

2. Licenční ujednání

- 2.1 Objednateli přísluší nevylučné právo využívat počítačové programy (software), jež jsou mu Zhotovitelem postoupeny, jen v souvislosti s předmětem Zhotovitelova plnění, a to jen v rozsahu dohodnutých funkčních parametrů. Objednatel je povinen, časově neomezeně, dbát na to, aby se software ani s podklady k software, včetně kopií, též ve zpracovaných, rozšířených či pozměněných provedeních, nebyly bez předchozího písemného souhlasu Zhotovitele seznamovány třetí osoby. Objednatel nesmí software či podklady k software rozmnožovat nebo software měnit bez předchozího písemného souhlasu Zhotovitele. Výjimku tvoří rozmnožování v rámci užívání software dle ustanovení §12 zák. č. 121/2000Sb. Objednatel rovněž nesmí software zpětně vyvolávat (rozkrývat) ani zpětně překládat ani ze systému Předmětu servisu vyjímát. Alfamerické značkování, značky zboží a poznámky o autorských právech (původcovství) nesmí odstraňovat. Při povoleném rozmnožování (kopírování) musí tyto značky a poznámky beze změn spoluzmnožovat (spolukopírovat), všechny kopie opatřovat pořadovými čísly, z nichž se dají odečíst i původní výrobní (sériová) čísla software, a o odbytu všech je povinen vést záznamy, do nichž Zhotovitel může na přání nahlížet.
- 2.2 Je-li za postoupení software sjednána zvláštní cena (odděleně), obdrží Objednatel ke každému software jeho popis.
- 2.3 Je-li za postoupení software sjednána zvláštní cena (odděleně), jež se má platit průběžně, trvá povinnost odstranění chyby software do okamžiku ukončení smluvního poměru o tomto postoupení. Smluvní poměr o postoupení software může být písemně vypovězen nejdříve ke konci minimální, ve smlouvě uvedené doby jeho trvání. Dále výpovědní lhůta činí tři měsíce a počíná prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně. Nepodaří-li se chybu software odstranit, zůstává právo Objednatele na předčasnou výpověď smluvního vztahu, zakládajícím právo užívat software, nedotčeno.
- 2.4 Je-li za postoupení software sjednána zvláštní cena (odděleně), jež se má platit jednorázově, musí Zhotovitel odstranit chyby software, které se projeví během 24 měsíců od předání software. Je-li pro software sjednána též cena za jeho úpravy (upgrady), trvá tato povinnost do okamžiku ukončení smluvního poměru o těchto úpravách. Smluvní poměr o úpravách software může být písemně vypovězen nejdříve ke konci minimální, ve smlouvě uvedené doby jeho trvání. Výpovědní lhůta činí tři měsíce a počíná prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně. Nepodaří-li se chybu software odstranit, zůstává právo Objednatele na předčasnou výpověď smluvního vztahu, zakládajícím právo užívat software, nedotčeno.

3. Rozsah a účtování úkonů Zhotovitele

- 3.1 Pokud mezi účastníky Smlouvy není výslovně ujednáno jinak, Zhotovitel účtuje zvlášť za ceny platné v době provádění servisní činnosti:
- a) úkony prováděné Zhotovitelem na Objednatelovo přání mimo sjednanou dobu Dostupnosti služby v Příloze č.2 této smlouvy,
 - b) Objednatelom vyžádané či úředně nařízené změny na Předmětu servisu, např. změny rozsahu funkcí zařízení, uživatelských (zákaznických) dat a prostorového uspořádání Předmětu servisu,
 - c) výměnu/náhradu poškozených dílů Předmětu servisu,
 - d) vyhledávání a odstraňování poruch a/nebo poškození Předmětu servisu, vzniklých neodborným zacházením nebo za okolností, za něž Zhotovitel neodpovídá, zvláště pak zapříčiněných chybou funkcí zařízení veřejné a/nebo neveřejné sítě a/nebo chybou činností třetích osob,
- 3.2 Pokud mezi účastníky Smlouvy není výslovně ujednáno jinak, ceny výkonů Zhotovitele (ať již v rámci standardních servisní činnosti či úkonů zvlášť účtovaných) zahrnují/kryjí i poskytování měřicích a kontrolních přístrojů jakož i speciálního nářadí, jež jsou k těmto výkonům potřebné.
- 3.4 Není-li výslovně ve Smlouvě stanoveno jinak, celková cena poskytování servisní činnosti se každoročně, vždy s účinností od 1. dubna zvyšuje v poměru shodném s průměrným úhrnným indexem spotřebitelských cen v České republice, zjištěným Českým statistickým úřadem (ČSÚ) za předchozí kalendářní rok. To platí i pro cenu, jež se sjedná v budoucnu dodatkem ke Smlouvě. Zhotovitel je oprávněn ceny, upravované podle výše uvedeného ustanovení, účtovat k příslušným termínům splatnosti, při čemž je na žádost Objednatele povinen průměrný úhrnný index spotřebitelských cen Objednateli doložit kopií odpovídajícího výpisu ze statistického zjišťování ČSÚ; taková žádost Objednatele nemá však odkladný účinek, pokud jde o Objednatelovu povinnost platit.
- 3.5 Pokud se rozsah Předmětu servisu rozšíří, je Zhotovitel oprávněn s účinností od příštího čtvrtletí zvýšit v odpovídající míře i cenu servisní činnosti.
- 3.6 Úhrady se provádějí převodem na účet Zhotovitele na základě daňových dokladů (faktur), jež Zhotovitel vystavuje s ohledem na sjednané termíny splatnosti. Realizaci úhrady se rozumí připsání na účet Zhotovitele.

4. Odpovědnost za škodu

- 4.1 Zhotovitel odpovídá jen za škodu, která vznikla zaviněným porušením jeho právních povinností nebo právně relevantní škodní událostí, k níž je jeho odpovědnost kogentně (nevyvratitelně) stanovena zákonem.
- 4.2 Zhotovitel při porušení své povinnosti vyplývající ze Smlouvy nenahrazuje škodu včetně ušlého zisku převyšující hodnotu, která je v době vzniku závazkového vztahu předvídatelná jako možný důsledek porušení této povinnosti, při čemž za horní hranici celkové předvídatelné škody se pokládá hodnota 1,000.000,- Kč (jeden milion korun českých), pokud není ve Smlouvě výslovně stanoveno jinak.
- 4.3 Jestliže Objednateli hrozí nebo vzniká škoda, je povinen bez prodlení učinit s přihlédnutím k okolnostem případu veškerá opatření potřebná k odvrácení škody nebo k jejímu zmírnění. Pokud by měl vůči Zhotoviteli uplatnit nárok na náhradu škody, je Objednatel kromě toho povinen
- a) bez prodlení Zhotovitele informovat o hrozbě nebo vzniku škody i o učiněných opatřeních k jejímu odvrácení nebo zmírnění,
 - b) pověřeným pracovníkům Zhotovitele, jeho pojišťovny, popř. jiným příslušným orgánům bez prodlení umožnit šetření okolností vzniku škody,
 - c) výši skutečné škody i svá opatření k odvrácení škody nebo k jejímu zmírnění prokázat.
- Zhotovitel není povinen nahradit škodu, která vznikla tím, že Objednatel tyto své povinnosti nesplnil.
- 4.4 Není-li ve Smlouvě výslovně stanoveno jinak, převzetím předmětu Zhotovitelova plnění přechází na Objednatele rizika běžného užívání tohoto předmětu, např. též riziko dočasného přerušení provozu Předmětu servisu, nebo poškození či ztráty dat či informací, a to i v souvislosti s chybou či výpadkem ve funkčnosti Předmětu servisu. Na rozhodnutí Objednatele jsou opatření k omezení těchto rizik. Případné požadavky Objednatele vůči Zhotoviteli na odškodnění v takové souvislosti, např. pokud jde o poškození či ztrátu dat a/nebo informací, resp. o ušlý zisk, jsou proto vyloučeny.
- 4.5 Jestliže je Zhotovitel se svým plněním v prodlení, za něž odpovídá, je Objednatel oprávněn požadovat od něho smluvní pokutu. Zhotovitel neodpovídá za prodlení způsobené překážkou, jež nastala nezávisle na jeho vůli a brání mu v plnění, přičemž ji ani její následky Zhotovitel nemůže ani odvrátit ani překonat; takovou překážkou je zejména mobilizace, válka, nepokoj, stávka a veřejná výluha.

5. Důvěrné informace

- 5.1 Nedohodnou-li se smluvní strany výslovně jinak, považují se za důvěrné všechny informace, které jsou a nebo by mohly být součástí obchodního tajemství ve smyslu příslušných ustanovení zákona, tj. například, popisy nebo části popisů technologických procesů a vzorců, technických vzorců a technického know-how, informace o provozních metodách, procedurách a pracovních postupech, obchodní nebo marketingové plány, koncepce a strategie nebo jejich části, nabídky, kontrakty, smlouvy, dohody nebo jiná ujednání s třetími stranami, informace o výsledcích hospodaření, o vztazích s obchodními partnery, o pracovněprávních otázkách a všechny další informace, jejichž zveřejnění přijímající stranou by předávající straně mohlo způsobit škodu.
- 5.2 Veškeré důvěrné informace zůstávají výhradním vlastnictvím předávající strany a přijímající strana vyvine pro zachování jejich důvěrnosti stejné úsilí, jako by se jednalo o její vlastní důvěrné informace. S výjimkou případů, kdy to bude nezbytné pro plnění Smlouvy, se obě strany zavazují neduplikovat žádným způsobem důvěrné informace druhé strany, nepředat je třetí straně ani 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 přijímající 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 přijímající strana,
 - b) měla přijímající 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 přijímající 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 Objednatel, 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 prodlení 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 (přídavné) úhrady oproti původní ceně dle Smlouvy (je-li to relevantní).
- 7.4 Nárok (reklamace) Zhotovitele na doplňkovou (přídavnou) úhradu ve smyslu bodu 7.3 písm. b) těchto Obecných ustanovení se stanoví dle Zhotovitelových aktuálních cenových sazeb.

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.