

Smlouva o servisu pobočkové telefonní ústředny

uzavřená v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2 a následující zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen "občanský zákoník"), mezi následujícími smluvními stranami:

Název: **Jihomoravský kraj**

Sídlo: Žerotínovo náměstí 449/3, 601 82 Brno

ID datové schránky: x2pbqzq

IČO: 70888337

Zastoupený: JUDr. Romanem Heinzem, Ph.D., ředitelem Krajského úřadu Jihomoravského kraje (dále jen „**KrÚ JMK**“)

Kontaktní osoba ve věcech smluvních: Mgr. Martin Koníček, vedoucí odboru kancelář ředitele KrÚ JMK
telefon: [REDACTED]
e-mail: [REDACTED]

Kontaktní osoby ve věcech technických: Ing. Zbyněk Lenomar, vedoucí oddělení hospodářské správy odboru kancelář ředitele KrÚ JMK
telefon: [REDACTED]
e-mail: [REDACTED]

(dále jen „**objednatel**“)

Obchodní firma: **TELCONNECT s.r.o.**

Sídlo: Otakara Ševčíka 840/10, Židenice, 636 00 Brno

IČO: 28308719

DIČ: CZ 28308719

Bankovní spojení: [REDACTED]

Zapsaný v: obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Brně, oddíl C, vložka 60278

Zastoupený: Liborem Pokorou, jednatelem

Kontaktní osoba ve věcech smluvních: [REDACTED]
telefon: [REDACTED]
e-mail: [REDACTED]

(dále jen „**poskytovatel**“)

(objednatel a poskytovatel dále společně též jako „**smluvní strany**“)

I. Účel a předmět

1. Účelem této smlouvy je zajištění řádného provozu pobočkové telefonní ústředny UNIFY OpenScape Business X5 s aplikací kontaktního centra „myAgent“, umístěné v budově KrÚ JMK na adrese Žerotínovo náměstí 449/3, 601 82 Brno (dále jen „PbÚ“);
2. Předmětem této smlouvy je servis PbÚ poskytovatelem, a to v rozsahu dle čl. III. odst. 1 této smlouvy. Bližší specifikace PbÚ je uvedena v příloze č. 2, která je nedílnou součástí této smlouvy.

II. Cena

1. Cena za prováděný servis PbÚ, a za jeho opravy je stanovena následovně:
 - a. měsíční paušál ve výši 2 950 Kč bez DPH;
 - b. hodinová sazba na práce nezahrnuté v měsíčním paušálu (v době od 8:00 do 20:00 h) ve výši 1 050 Kč bez DPH/ 1 h;
 - c. hodinová sazba na práce nezahrnuté v měsíčním paušálu (v době od 20:00 do 8:00 h) ve výši 1 575 Kč bez DPH/1 h;
 - d. cestovní náhrady na výjezd nezahrnutý v měsíčním paušálu ve výši 500 Kč bez DPH/ výjezd.

Práce a výjezdy zahrnuté v měsíčním paušále jsou blíže specifikovány v příloze č. 1, která je nedílnou součástí této smlouvy.

III. Rozsah servisní činnosti

1. Poskytovatel se v rámci měsíčního paušálu zavazuje provádět servis PbÚ v následujícím rozsahu:
 - a. v krizovém režimu
 - i. PRIO 1 – havárie
 - ii. PRIO 2 – závada se zachovanou funkčností
 - b. v klidovém režimu
 - i. PRIO 2 – všechny poruchy (havárie, i závada se zachovanou funkčností)
 - ii. PRIO 2 – periodická revize

Jednotlivé režimy a priority, včetně rozsahu servisní činnosti jsou blíže specifikovány v příloze č. 1;

2. Krizovým režimem se pro účely této smlouvy rozumí krizový stav ve smyslu § 2 písm. b) zákona č. 240/2000 Sb., o krizovém řízení a o změně některých zákonů (krizový zákon); mimořádná událost ve smyslu § 2 písm. b) zákona č. 239/2000 Sb., o integrovaném záchranném systému a o změně některých zákonů, a cvičení simulující krizový stav či mimořádnou událost. Dále se krizovým režimem rozumí jiné situace, kdy z rozhodnutí hejtmána Jihomoravského kraje dojde k aktivaci Informační krizové linky;
3. Poskytovatel se zavazuje provádět servis nad rámec činností zahrnutých v měsíčním paušálu, a to na základě dílčích objednávek. Objednatel se zavazuje za servis nad rámec měsíčního paušálu zaplatit poskytovateli cenu dle čl. II odst. 1 písm. b) až d).

IV. Práva a povinnosti objednatele

1. Objednatel je povinen oznámit poskytovateli zahájení a ukončení krizového režimu na e-mail servis@telconnect.cz, a zároveň telefonicky na některý z kontaktů uvedených v příloze č. 4, která

je nedílnou součástí této smlouvy. Vzor oznámení změny režimu tvoří přílohu č. 5, která je nedílnou součástí této smlouvy;

2. Objednatel je povinen ohlásit závadu, či servisní požadavek na některý z kontaktů uvedených v příloze č. 4 a následně potvrdit na e-mail [REDAKCE] Vzor ohlášení závady/servisního požadavku tvoří přílohu č. 6, která je nedílnou součástí této smlouvy;
3. Objednatel je povinen při ohlášení závady, či servisního požadavku sdělit s jakou prioritou požaduje řešení závady. Objednatel oznámí požadovanou prioritu odpovídajícím kódovým označením, které je uvedeno u příslušné priority v příloze č. 1. Objednatel je oprávněn určit prioritu dle vlastního uvážení, a to bez předchozího projednání s poskytovatelem;
4. Objednatel je povinen umožnit poskytovateli 24h přístup k PbÚ v případě ohlášení závady, či servisního požadavku s prioritou PRIO 1, a to i v nepracovních dnech. V ostatních případech je objednatel povinen umožnit poskytovateli přístup k PbÚ během úředních dnů a provozní doby pro veřejnost budovy KrÚ JMK, v jinou dobu pouze po předchozí dohodě s objednatelům;
5. Objednatel je povinen poskytnout poskytovateli potřebnou součinnost při provádění servisní činnosti;
6. Objednatel se touto smlouvou zavazuje za provádění servisu PbÚ zaplatit poskytovateli cenu ve výši a za podmínky uvedených v této smlouvě.

V. Práva a povinnosti poskytovatele

1. Poskytovatel se zavazuje dodržovat časy zahájení servisního zásahu stanovené pro jednotlivé priority v rámci přílohy č. 1;
2. Poskytovatel se zavazuje provádět servisní činnost v rozsahu stanoveném v této smlouvě a příloze č. 1;
3. Poskytovatel je povinen řídit se objednatelům stanovenou prioritou;
4. Poskytovatel je povinen vyhotovit protokol o provedení periodické revize, a to nejpozději do 15 dnů od provedení revize. Vzor protokolu o provedení periodické revize tvoří přílohu č. 3, která je nedílnou součástí této smlouvy. Protokol se vyhotoví ve dvou listinných vyhotoveních, každá ze smluvních stran obdrží po jednom vyhotovení.

VI. Platební podmínky

1. Cena dle čl. II. odst. 1 písm. a) smlouvy bude poskytovatelem účtována za každý uplynulý měsíc, a to na základě faktury doručené objednateli nejpozději do 15. dne měsíce následujícího po příslušném měsíci, za který je účtováno;
2. Ceny dle čl. II. odst. 1 písm. b) až d) smlouvy budou poskytovatelem účtovány za jednotlivé dílčí objednávky, a to nejpozději do 15 dnů od dokončení objednávky;
3. Splatnost každého daňového dokladu je 30 dnů od jeho doručení objednateli. Za den doručení daňového dokladu se pokládá den doručení faktury do datové schránky objednatele (ID: x2pbqzq) nebo na e-mailovou adresu posta@jmk.cz či den uvedený na otisku doručovacího razítka podatelny objednatele. Daňový doklad musí vždy obsahovat veškeré náležitosti daňového dokladu dle zákona č. 235/2004 Sb. o dani z přidané hodnoty;
4. Objednatel si vyhrazuje právo před uplynutím lhůty splatnosti vrátit fakturu poskytovateli, pokud neobsahuje požadované náležitosti nebo obsahuje nesprávné údaje. Oprávněným vrácením faktury přestává běžet původní lhůta splatnosti. Opravená nebo přepracovaná faktura bude opatřena novou lhůtou splatnosti;

5. Zaplacením ceny se rozumí den, kdy je příslušná částka odeslána z účtu objednatele. Veškeré platby budou probíhat výhradně bezhotovostně;
6. Poskytovatel prohlašuje, že nemá v úmyslu nezaplatit daň z přidané hodnoty u zdanitelného plnění podle této smlouvy; že mu nejsou známy skutečnosti nasvědčující tomu, že se dostane do postavení, kdy nebude moct DPH zaplatit a ani se ke dni podpisu této smlouvy v takovém postavení nenachází; že nezkrátí DPH nebo nevytláká daňovou výhodu.

VII. Sankce

1. V případě prodlení poskytovatele se zahájením servisního zásahu dle čl. V. odst. 1, uhradí poskytovatel objednateli smluvní pokutu ve výši 3 000 Kč za každou hodinu prodlení, pokud se jedná o servisní zásah s prioritou PRIO 1. V případě prodlení poskytovatele se zahájením servisního zásahu u ostatních priorit uhradí poskytovatel objednateli smluvní pokutu ve výši 1 000 Kč za každý den prodlení;
2. Poskytovatel není v prodlení dle čl. VIII. odst. 1 této smlouvy, za situace, kdy mu objednatel neumožní přístup k PbÚ dle čl. IV. odst. 4;
3. V případě prodlení poskytovatele s vyhotovením protokolu o provedení periodické revize dle čl. V odst. 2 této smlouvy, uhradí poskytovatel objednateli smluvní pokutu ve výši 1 000 Kč za každý den prodlení;
4. Bude-li objednatel v prodlení s úhradou faktury, je poskytovatel oprávněn účtovat objednateli úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý i započatý den prodlení až do doby zaplacení dlužné částky, a objednatel se zavazuje takto účtovaný úrok z prodlení zaplatit;
5. Poruší-li poskytovatel povinnost mlčenlivosti dle čl. IX. odst. 18 této smlouvy, uhradí objednateli smluvní pokutu ve výši 10 000 Kč za každé takové porušení;
6. Smluvní pokuty a úroky z prodlení podle tohoto článku jsou splatné do 15 dnů ode dne, kdy povinná strana obdrží od strany oprávněné písemnou výzvu k zaplacení smluvní pokuty nebo úroku z prodlení včetně jejich vyčíslení;
7. Ustanoveními o smluvní pokutě není dotčen nárok objednatele požadovat náhradu škody v plném rozsahu.

VIII. Ostatní a závěrečná ustanovení

1. Poskytovatel výslovně prohlašuje, že je oprávněným k přijetí všech závazků vyplývajících z této smlouvy a že disponuje odbornými předpoklady pro řádné plnění předmětu smlouvy;
2. Smlouva se sjednává na dobu určitou, a to od 01.01.2026 do 31.12.2030;
3. Objednatel může od smlouvy odstoupit pro opakované porušení smluvních povinností poskytovatele vyplývajících z této smlouvy. Za opakované porušení se pro účely této smlouvy považuje porušení povinností ve třech odlišných případech;
4. Poskytovatel může od smlouvy odstoupit pro prodlení objednatele s úhradou fakturovaných částek o více než 60 dní;
5. Odstoupení je účinné dnem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně;
6. Tato smlouva může být ukončena písemnou dohodou smluvních stran. Dohoda o ukončení smluvního vztahu musí být písemná, jinak je neplatná;

7. Smlouvu lze také ukončit výpovědí jedné ze smluvních stran, a to i bez uvedení důvodu. Výpovědní doba činí 3 měsíce a začíná běžet dnem doručení výpovědi druhé smluvní straně. Výpověď musí mít písemnou formu a musí být doručena druhé smluvní straně;
8. Pro účely ustanovení tohoto článku se za písemnou formu nepovažuje e-mailová zpráva;
9. Odstoupením od této smlouvy nebo jejím ukončením nejsou dotčena ustanovení týkající se smluvních pokut, úroků z prodlení a ustanovení týkající se těch práv a povinností, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po odstoupení/ukončení;
10. Smluvní strany prohlašují, že si nepřejí, aby nad rámec výslovných ustanovení této smlouvy byla jakákoliv práva a povinnosti dovozovány z dosavadní či budoucí praxe zavedené mezi stranami či zvyklostí zachovávaných obecně či v odvětví týkajícím se předmětu plnění této smlouvy, ledaže je ve smlouvě výslovně sjednáno jinak. Strany si současně potvrzují, že si nejsou vědomy žádných doposud mezi nimi zavedených obchodních zvyklostí či praxe;
11. Vzhledem k veřejnoprávnímu charakteru objednatele zhotovitel výslovně prohlašuje, že souhlasí se zveřejněním smluvních podmínek obsažených v této smlouvě v rozsahu a za podmínek vyplývajících z příslušných právních předpisů, zejména ze zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, a ze zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o registru smluv“). Poskytovatel dále výslovně prohlašuje, že žádná část této smlouvy neobsahuje jeho obchodní tajemství;
12. Smlouva podléhá uveřejnění v registru smluv dle zákona o registru smluv. Smluvní strany se dohodly, že návrh na uveřejnění smlouvy v registru smluv podá objednatel;
13. Tato smlouva nabývá platnosti podpisem oběma smluvními stranami a účinnosti 01.01.2026, nebo zveřejněním v registru smluv dle zákona o registru smluv. Podle toho, který okamžik nastane později;
14. Poskytovatel prohlašuje, že neporušuje etické principy, principy společenské odpovědnosti, ani základní lidská práva;
15. Poskytovatel se zavazuje zajistit dodržování pracovněprávních předpisů, zejména zákona č. 262/2006 Sb., zákoník práce (dále jen „zákoník práce“), se zvláštním zřetelem na regulaci odměňování, pracovní doby, doby odpočinku mezi směnami atd. a zákona č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti, se zvláštním zřetelem na regulaci zaměstnávání cizinců, a to vůči všem osobám, které se na plnění smlouvy podílejí;
16. Práva a povinnosti vyplývající z této smlouvy nesmí být postoupeny třetí straně bez předchozího písemného souhlasu druhé smluvní strany;
17. Poskytovatel jako osoba povinná spolupůsobit při výkonu finanční kontroly ve smyslu § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů (zákon o finanční kontrole), se zavazuje poskytnout veškerou nezbytnou součinnost, doklady a informace pro výkon finanční kontroly v souvislosti s poskytovaným plněním dle této smlouvy;
18. Poskytovatel se zavazuje zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, o kterých se v souvislosti s plněním této smlouvy dozví. Povinnost mlčenlivosti trvá i po skončení platnosti této smlouvy;
19. Nedílnou součástí této smlouvy je:
 - a. příloha č. 1 – Specifikace služeb
 - b. příloha č. 2 – Technická specifikace
 - c. příloha č. 3 – Protokol o provedení periodické revize

- d. příloha č. 4 – Kontaktní osoby
- e. příloha č. 5 – Oznámení změny režimu
- f. příloha č. 6 – Ohlášení závady/servisního požadavku

20. Jakákoliv změna smlouvy (nestanoví-li přímo tato smlouva výjimku) musí mít písemnou formu a musí být podepsána osobami oprávněnými za smluvní strany jednat a podepisovat nebo osobami jimi zmocněnými. Změny smlouvy se sjednávají jako dodatek ke smlouvě s číselným označením pořadovým číslem příslušné změny smlouvy. Pro tyto účely se za písemnou komunikaci nepovažuje výměna emailových zpráv;
21. Je-li nebo stane-li se některé ustanovení této smlouvy neplatné či neúčinné, nedotýká se to ostatních ustanovení této smlouvy, která zůstávají platná a účinná. Smluvní strany se v tomto případě zavazují dohodou nahradit ustanovení neplatné či neúčinné novým ustanovením platným a účinným, které nejlépe odpovídá původně zamýšlenému ekonomickému účelu ustanovení neplatného či neúčinného;
22. Změnu v kontaktních osobách je smluvní strana povinna nahlásit druhé smluvní straně bez zbytečného odkladu. Změna kontaktních osob je možná bez nutnosti uzavírání dodatku k této smlouvě, oznámením druhé smluvní straně;
23. Tato smlouva je vyhotovena v jednom elektronickém vyhotovení podepsaném zaručenými elektronickými podpisy zástupců smluvních stran;
24. Smluvní strany se seznámily s obsahem smlouvy, souhlasí s ním a po přečtení prohlašují, že byla sepsána dle jejich pravé, dobrovolné a svobodně projevené vůle v souladu s veřejným pořádkem a dobrými mravy, na důkaz čehož připojují na konec smlouvy své podpisy.

Za objednatele:

V Brně dne 11.12.2025

Za poskytovatele:

V Brně dne 02.12.2025

.....
JUDr. Roman Heinz, Ph.D.

ředitel Krajského úřadu Jihomoravského kraje

.....
Libor Pokora

jednatel společnosti TELCONNECT s.r.o.

Příloha č. 1 smlouvy o servisu pobočkové telefonní ústředny - Specifikace služeb

Režim pohotovosti	Deklarovaná PRIORITA	Zahájení servisního zásahu	V servisním paušálu zahrnuto:	Nad rámec serv. paušálu, resp. na zvláštní objednávku:
KRIZOVÝ vč. cvičení	PRIO 1= havárie kód A1	do 2 h. po nahlášení	• Pohotovost k přijetí požadavku a k servisnímu zásahu 24/7 • Diagnostický dálkový zásah nebo diagnostický výjezd na místo, vč. dopravy • Bude-li to možné, bude závada odstraněna již při prvním diagnostickém zásahu (zdarma)	• Nebude-li to možné bude odstranění závady poskytovatelem navrženo formou nabídky a po jejím schválení bude oprava řešena nejrychlejším možným způsobem
	PRIO 2= závada se zachovanou funkčností kód A2	NBD*	• Příjem požadavku 24/7 • Zahájení servisního zásahu NBD* • Diagnostický dálkový zásah nebo diagnostický výjezd na místo, vč. dopravy • Bude-li to možné, bude závada odstraněna již při prvním diagnostickém zásahu (zdarma)	• Odstranění ohlášené závady poskytovatelem navrženo formou nabídky a po jejím schválení bude oprava řešena nejrychlejším možným způsobem
KLIDOVÝ	PRIO 2= všechny poruchy kód B1	NBD*	• Příjem požadavku v pracovních dnech, 8:00 až 16:00h • Zahájení servisního zásahu NBD* • Diagnostický dálkový zásah nebo diagnostický výjezd na místo, vč. dopravy	• Odstranění ohlášené závady poskytovatelem navrženo formou nabídky a po jejím schválení bude oprava řešena prioritním způsobem
	PRIO 2= periodická revize kód B2	2 x ročně revize (jaro a podzim). Při zjištění závady zahájení řešení NBD*.	• 2 x ročně provedení revize (jaro a podzim) • Kontrola funkčnosti PBX, telefonů, aplikací dle checklistu, viz protokol a provedení periodické revize • Do protokolu bude zapsáno zda je zjištění BEZ ZÁVAD, nebo případné závady a doporučení	• Odstranění závady zjištěné při revizi bude poskytovatelem navrženo formou nabídky a po jejím schválení bude oprava řešena prioritním způsobem

*NBD = Next business day/další pracovní den



Poskytovatel: TELCONNECT s.r.o.

IČO: 28308719 www.telconnect.cz

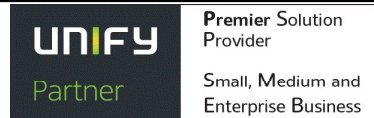
Otakara Ševčíka 10, 636 00 Brno

Servisní střediska: • Praha • Brno • Ostrava

Objednatel: Jihomoravský kraj
Projekt: Brno
Datum: 05.11.2025

Obch. zástupce:

Kontakt:



Specifikace servisovaného zařízení: PBX server a aplikace profesionálního **Call Centra pro krizovou a informační linku JmK**, vč. aplikací pro operátory, supervizora, statistické reporty, IP telefonů a headsetů

Detailní rozpis technologie a služeb *)

Sekce	Název položky technologie	Počet
systém	OpenScape Business X5 R - rackové provedení	
L30251-U600-G654	SERVER - OSBiz X5R systém, do 19" stojanu, 2xS0/8xUP0E/4x(a/b)/LAN/WAN	1
L30251-U600-A841	OCAB - UC Booster Card pro X3/X5/X8, UC koprocessor pro aplikaci kontaktního centra	1
L30251-U600-A903	OCCB1 - karta se 40 TDM-IP kanály pro OSBiz	1
L30251-U600-A924	Větrák OSBiz X5R pro OCAB a SLAV16R, větráková jednotka s kabely.	1
L30251-C600-A144	Kryt neobsazených pozic pro OSBiz X3R/X5R	5
L30251-U600-A820	TS2RN - deska rozhraní ISDN 30/PRI pro OSBiz X5R pro připojení až 30-ti kanálů	1
L30250-U622-B640	Základní licence OSBiz V2, vč. licence na 3 roky SW podpory dodaných licencí	1
L30250-U622-B646	Licence ISDN/SIP trunku SOBiz V2	30
L30250-U622-B642	Licence IP uživatele OSBiz V2 (společná pro TDM/IP/DeskShare/Mobilitu)	10
L30250-U622-B656	Síťová licence OSBiz V2	1
Call Centrum	Kontaktní centrum pro 10 Agentů/ Supervizor/ Admin / Wall board	
L30250-U622-B668	OSBiz V2 myAgent, aplikace pro jednoho uživatele, operátora Kontaktního centra	10
L30250-U622-B669	OSBiz V2 myReports systémová licence. Aplikace pro rozšíření statistické reporty.	1
IP Systémové HFA telefony openScape CP **)		
	OpenScape Desk Phone CP200, IP telefony HFA, tmavý,	10
	JABRA Jabra BIZ™ 1500 Mono Wideband Noise-Cancelling Microphone, boom flexible	10
	Přípojný kabel QD/RJ , kroucený, 0,5m- 2m, s konektorem pro telefon CP200.	10



Konec dokumentu.



Objednatel **Jihomoravský kraj**
Krizová linka Jihomoravského kraje
Datum provedení periodické revize, zkoušek a testů PbÚ
na Krizové lin. JmK

Poskytovatel: TELCONNECT s.r.o.

IČO: 28308719 www.telconnect.cz
Otakara Ševčíka 10, 636 00 Brno
Servisní střediska: • Praha • Brno • Ostrava



Technik poskytovatele
Kontakt: tel

Protokol o provedení periodické revize, zkoušek a testů telefonní ústředny a Call centra UNIFY OpenScape Business X5 provozované na krizové lince JmK

Zápis o provedení revize, výsledcích zkoušek a funkčních testů

Testováno bude až 10 pracovišť krizové linky. Před testy je třeba zajistit:

Předpoklady:

- přístup do místnosti kde je provozována krizová linka
- telefony a PC zapojené do sítě ze které je dostupná ip adresa 192.168.12.12
- na PC nainstalované aplikace myAgent a Java JRE 1.8 a vyšší
- funkční Microsoft Windows 10/11

Provedena zkouška /test:	Pozitivní výsledek funkčnost (OK)	Negativní výsledek (závada)	V případě závady ... Popis toho, co je špatně. Je-li známo pak i příčinu závady
Testy hlasových funkcí			
Test hlasových služeb: ... odchozí hovory	☐	☐	
Test hlasových služeb: ... příchozí hovory přes číslo krizové linky 800129921 ve stavu "klidový režim"	☐	☐	
Test hlasových služeb: ... příchozí hovory přes číslo krizové linky 800129921 ve stavu "krizový režim"	☐	☐	
Test hlasových služeb: ... funkčnost UCD skupiny (signalizace příchozích hovorů na jednotlivých telefonech)	☐	☐	
Test ohlášení, přehrání informace, pokynu apod.	☐	☐	
Přihlášení/odhlášení agentů pomocí tlf. přístroje	☐	☐	

Test aplikací myAgent: (číslo krizové linky 800129921 ve stavu "krize v provozu")			
Zalogování agenta do aplikace	☐	☐	
Dostupnost tlf. přístroje a UC Suite serveru	☐	☐	
Signalizace příchozích hovorů na agentovi	☐	☐	
Signalizace ostatních příchozích hovorů ve frontě	☐	☐	
Přihlášení/odhlášení agenta z UCD skupiny	☐	☐	
Odchozí volání z aplikace	☐	☐	

Provedení záloh dat			
Provedení zálohy PBX	☐	☐	
Provedení zálohy dat UC Suite	☐	☐	

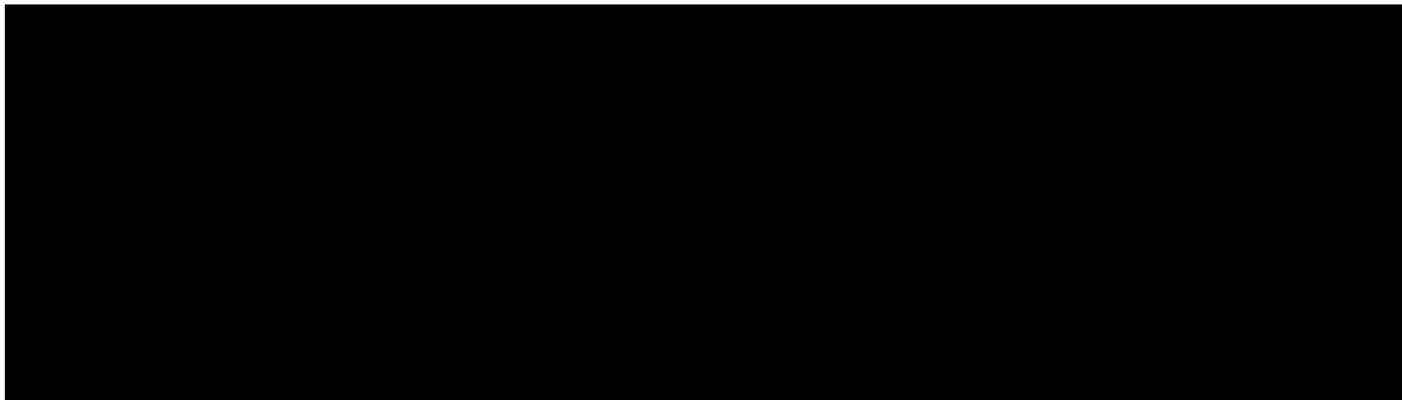
Závěr/ Zjištění/ ev. doporučení

Pozn.: Bude-li zjištěna nějaká závada, či nesoulad, pak zhotovitel následně předloží nabídku na opravu, resp. odstranění závady.

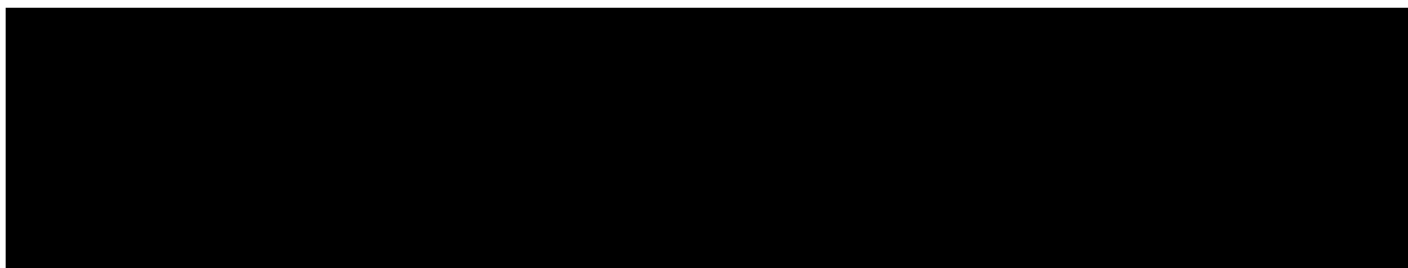
Kontaktní osoby ke smlouvě o servisu PbÚ
na krizové lince JMK

Kontaktní údaje poskytovatele:

1. Ohlášení změny režimu; závady; servisního požadavku:

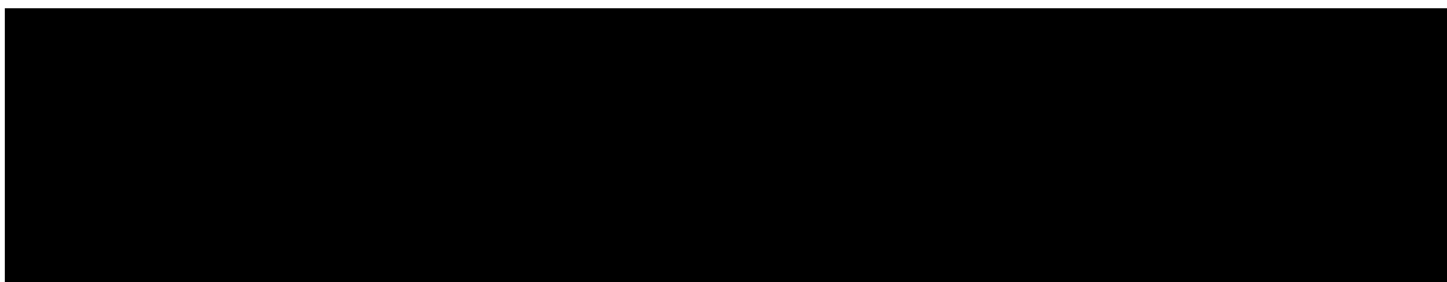


2. Osoby oprávněné k provádění servisní činnosti:

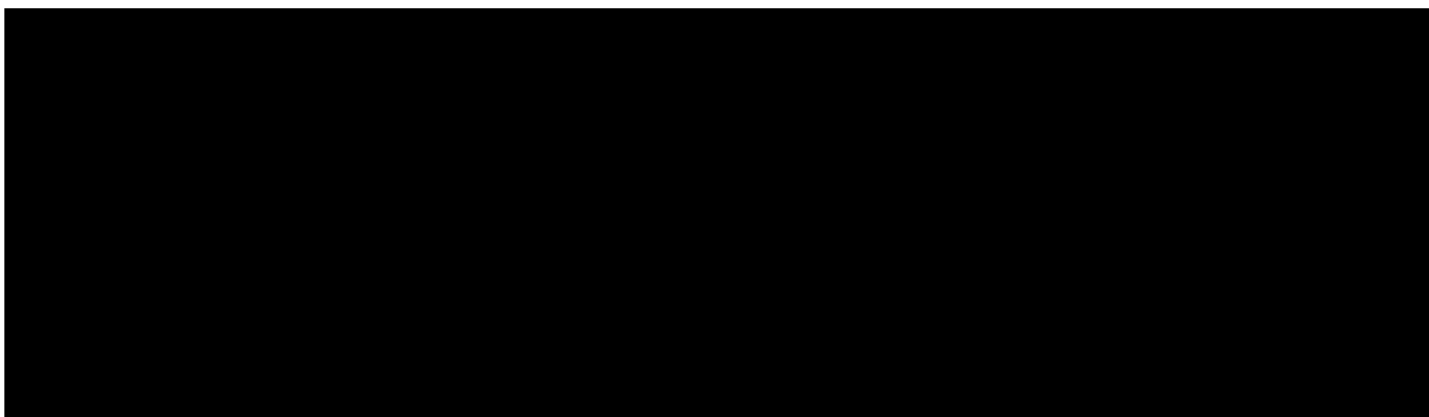


Kontaktní údaje objednatele:

1. Ve věcech smluvních:



2. Ve věcech technických:



Formulář oznámení změny servisního režimu v rámci smlouvy o servisu PbÚ na krizové lince JMK

Zaslat na:



Objednatel: Jihomoravský kraj
Žerotínovo náměstí 449/3, 601 82 Brno

Poskytovatel: TELCONNECT s.r.o.
Otakara Ševčíka 840/10, 636 00 Brno

Oznamujeme změnu servisního režimu na: **Krizový / Klidový** (nehodící se škrtněte)

Datum a čas oznámení (odeslání vyplněného formuláře):.....

Pracovník odpovídající za správnost hlášení:

Jméno :

tel:

e-mail:

Formulář ohlášení závady - servisního požadavku v rámci smlouvy o servisu PbÚ na krizové lince JMK

Zaslat na:



Objednatel: Jihomoravský kraj
Žerotínovo náměstí 449/3, 601 82 Brno
Poskytovatel: TELCONNECT s.r.o.
Otakara Ševčíka 840/10, 636 00 Brno

Režim v jakém je servisní požadavek předkládán: **Krizový / Klidový** (nehodící se škrtněte)

Požadovaný stupeň priority: **PRIO 1 / PRIO 2** (nehodící se škrtněte)

Informace instalace zařízení: JMK Žerotínovo náměstí 449/3, 601 82 Brno

Popis závady, požadavku, případně další sdělení či návrhy:

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

Pracovník odpovídající za správnost hlášení:

Jméno :

tel: e-mail: