

SERVISNÍ SMLOUVA

uzavřená podle § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, a podle zákona č. 127/2005 Sb. o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů

Smluvní strany:

Městská část Praha 13

se sídlem: Sluneční náměstí 2580/13, 158 00 Praha 5 - Stodůlky

IČ: 00241687

DIČ: CZ00241687

zastoupená: místostarostkou RNDr. Marcelou Plesníkovou

(dále jen „**Objednatel**“)

-a-

TELES s.r.o.

společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze v oddílu C, vložka 32497

se sídlem: Ondříčkova 29, 130 00 Praha 3

IČ: 62419056

DIČ: CZ 62419056

zastoupená: jednatelem a ředitelem Vilémem Hoffmannem

(dále jen „**Poskytovatel**“)

uzavírají níže uvedeného dne
tuto Servisní smlouvu (dále jen „Smlouva“)

1. PREAMBULE

- 1.1 Smluvní strany se dohodly touto Smlouvou na podmínkách, za kterých bude Poskytovatel poskytovat Objednateli dále specifikované Servisní služby, a to na Zařízení uvedené v této Smlouvě.

2. DEFINICE

Pro účely této Smlouvy budou mít níže uvedené pojmy následující dohodnutý význam:

- 2.1 „Dokumentace“ znamená oficiální dokumentace poskytnutá výrobcem v jím dodávané verzi, příp. instrukční manuály, vztahující se k Zařízení a dokumentace finální implementace u Objednatel
- 2.2 „Místo plnění“ znamená každé z míst popsané v Servisní smlouvě, kde je servisované Zařízení nainstalováno dle **Přílohy 2**.
- 2.3 „Náhradní díly“ znamenají jakoukoliv součást Zařízení, kterou lze mít k dispozici jako samostatnou součást za účelem opravy nebo výměny.
- 2.4 „Subdodavatel“ znamená společnost, která uzavřela s Poskytovatelem smlouvu o servisní spolupráci nebo smlouvu obdobnou a poskytuje Servisní služby na základě smluvního pověření Poskytovatelem.
- 2.5 „Servisní služba/y“ znamená údržbu a služby technického servisu poskytované Poskytovatelem tak, jak jsou dále specifikovány v **Příloze 3** Smlouvy, včetně podrobného popisu, rozsahu, reakční doby, kategorizace vad apod.
- 2.6 „Software“ znamená jeden či více programů schopných pracovat na řadiči, procesoru nebo jiném hardwarovém produktu, k jejichž použití má Objednatel licenci. Software je buď samostatným produktem, nebo je obsažen v jiném hardwarovém produktu („Přiložený software“), nebo je pevnou součástí Zařízení a není odstranitelný při normálním provozu („Firmware“).
- 2.7 „Technická specifikace“ znamená dokumentaci poskytnutou dodavatelem Zařízení, která úplným, přesným a ověřitelným způsobem specifikuje požadavky, konstrukci, chování a další vlastnosti Zařízení (znamená podrobnou specifikaci a popis Zařízení dodaného dodavatelem Zařízení Objednateli).
- 2.8 „Zařízení“ znamená zařízení včetně Software, které je specifikováno v **Příloze 4** Smlouvy.
- 2.9 „Závada“ znamená nezpůsobilost Zařízení podle Technické specifikace.

3. PŘEDMĚT SMLOUVY

- 3.1 Poskytovatel se tímto zavazuje poskytovat Objednateli Servisní služby dle podmínek stanovených Smlouvou, na Zařízení specifikovaném v **Příloze 4** Smlouvy a v Místě plnění dle **Přílohy 2** Smlouvy. Objednatel se zavazuje za poskytnuté Servisní služby zaplatit sjednanou cenu a zajistit připravenost Místa plnění dle požadavků Poskytovatele na prostředí dle **Přílohy 2** Smlouvy.

4. CENY SERVISNÍCH SLUŽEB

- 4.1 Podrobná specifikace rozsahu a ceny za Servisní služby poskytované na základě Smlouvy je uvedena v **Příloze 3** Smlouvy. Ceny budou stanoveny bez daně z přidané hodnoty, která bude Poskytovatelem k ceně připočtena dle platné právní úpravy. Celková cena bez DPH činí 3 960,- Kč/měsíc; to je 4 791,60 Kč včetně 21 % DPH měsíčně.
- 4.2 Ceny Servisních služeb mohou být upraveny jednou za rok k výročí uzavření Smlouvy, a to vždy na základě dohody smluvních stran.
- 4.3 Ceny Servisních služeb pokrývají rozsah Servisních služeb dle Smlouvy a nezahrnují náklady na následující položky, které budou účtovány zvlášť a zaplacený Objednatel zvlášť:
- (i) služby, které bude třeba provést z důvodů nehody, nesprávným použitím, chybou nebo zanedbáním ze strany Objednatel nebo třetí osoby;
 - (ii) služby, které bude třeba provést v důsledku příčin, které nejsou vlastní Zařízení, např. mj. přerušení nebo pokles dodávky elektrické energie nebo klimatizace, nehoda, porucha veřejné telekomunikační sítě, chybná manipulace, vandalismus nebo příčiny jiné než běžné použití;
 - (iii) ostatní služby, které bude třeba provést mimo rámec ustanovení článku 5;
 - (iv) dodávka a instalace spotřebitelných prvků a součástí, jako je např. dodávka a instalace baterií, apod.
- 4.4 Cena za Servisní služby bude fakturována měsíčně vždy do 15. dne v běžném měsíci fakturou, daňovým dokladem. Den vystavení daňového dokladu je dnem zdanitelného plnění.
- 4.5 Splatnost faktur je čtrnáct (14) dní od data doručení, přičemž Objednatel je povinen uhradit částku tak, aby v den splatnosti faktury byla již připsána na účet Poskytovatele.
- 4.6 V případě prodlení Objednatel s placením faktur, zavazuje se Objednatel zaplatit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý den prodlení.
- 4.7 V případě prodlení Poskytovatele s plněním předmětu smlouvy, zavazuje se Poskytovatel zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 0,05 % z celkové měsíční částky za každý den prodlení.
- 4.8 V případě prodlení Objednatel s platbou delší než sedm (21) dní je Poskytovatel oprávněn přerušit veškeré poskytování Servisních služeb dle Smlouvy až do dne, kdy bude celá dlužná částka včetně smluvní pokuty za prodlení s úhradou faktur připsána na účet Poskytovatele.
- 4.9 Smluvní strany jsou povinny si navzájem sdělit své DIČ a oznamovat si řádně a včas jakékoli změny identifikačních údajů daňového subjektu (tj. daňový domicil, IČO, firma, sídlo apod.).

5. PODMÍNKY POSKYTOVÁNÍ SERVISNÍCH SLUŽEB

- 5.1 Povinnost Poskytovatele poskytovat Servisní služby dle Smlouvy je omezena následujícími podmínkami:
- (i) Poskytovatel bude poskytovat Servisní služby dle Smlouvy pouze pro Zařízení dle **Přílohy 4** Smlouvy a na Místech plnění stanovených v **Příloze 2** Smlouvy.
 - (ii) Poskytovatel nemusí v rámci dohodnuté paušální ceny poskytovat Servisní služby, pokud se Objednatel neřídí pokyny a postupy pro použití nebo údržbu Zařízení stanovené v Dokumentaci, aktualizaci Dokumentace nebo v pokynech poskytnutých Poskytovatelem nebo v případě, že Servisní služby jsou nezbytné kvůli prostředí, které nevyhovuje požadavkům dle **Přílohy 2** Smlouvy.
 - (iii) Poskytovatel nemusí v rámci dohodnuté paušální ceny poskytovat Servisní služby, pokud Objednatel nebo jakákoliv třetí osoba zasáhla do Zařízení nebo ho opravila bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele nebo pokud Objednatel použil Zařízení s jiným hardwarem a softwarem než tím, který písemně pro užití Zařízení schválil dodavatel Zařízení nebo Poskytovatel.
 - (iv) Poskytovatel bude poskytovat Servisní služby v rámci příslušného servisního modulu uvedeného v **Příloze 3** Smlouvy, a to v souladu s pravidly definovanými výrobcem Zařízení a tyto Servisní služby mohou být poskytovány pouze pro Zařízení výrobce, které nejsou vyhlášeny jako End of Live nebo End of Support a u kterých má Objednatel prostřednictvím Poskytovatele uhrazenou příslušnou servisní podporu.
- 5.2 Poskytovatel je povinen poskytnout na základě zvláštní písemné objednávky Objednatel Servisní služby pro Zařízení za okolností uvedených v článku 5.1(ii) a (iii) dle ceníku služeb Poskytovatele platného v den provedení Servisních služeb.
- 5.3 Objednatel je povinen e-mailem a u urgentních případů i telefonicky na telefonní čísla na kontakty uvedené v **Příloze 1**, informovat Poskytovatele o výskytu jakékoliv Závady, a to neprodleně po jejím zjištění.

Poskytovatel povede evidenci nahlášených závad a proces jejich řešení v helpdesku, který zpřístupní pro nahlížení Objednateli.

- 5.4 Objednatel je povinen nejprve ověřit, zda se nejedná o Závadu mimo Zařízení. V případě, že Závada bude ležet prokazatelně mimo Zařízení, a přesto bude Poskytovatel přivolán, budou Objednateli účtovány náklady takového servisního zásahu dle platného ceníku Poskytovatele zvlášť.
- 5.5 Objednatel je povinen umožnit Poskytovateli přístup k předmětnému Zařízení, pokud o to Poskytovatel požádá. Zaměstnanci Objednatele, pověřeni Objednatelem pro účely Smlouvy, budou vybaveni klíči či přístupovými kódy pro vstup do místností, ve kterých je umístěno Zařízení a budou k dispozici na žádost Poskytovatele během poskytování Servisních služeb Poskytovatelem.

6. PRÁVA A POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN

- 6.1 Každá smluvní strana zajistí součinnost s druhou smluvní stranou a určí své zástupce jednající jejím jménem pro účely Smlouvy a za účelem vedení veškeré komunikace s druhou smluvní stranou a s třetími stranami (**Příloha 1**).
- 6.2 Poskytovatel je oprávněn smluvně zajistit Subdodavatele na jakoukoliv část, nebo na celý rozsah Smlouvy za předpokladu, že Poskytovatel odpovídá za poskytované Servisní Služby, jako by je poskytoval sám. Pokud bude Poskytovatel při plnění Smlouvy využívat subdodavatele je povinen o tom předem písemně Objednatele informovat a Objednatel s tímto subdodavatelem musí vyslovit souhlas.
- 6.3 Objednatel není bez písemného souhlasu Poskytovatele oprávněn postoupit svá práva a závazky vyplývající ze Smlouvy třetí osobě.

7. ODPOVĚDNOST A SMLUVNÍ POKUTA

- 7.1 V důsledku porušení povinností Poskytovatele vyplývajících ze Smlouvy, prokázaného Objednatelem a potvrzeného nezávislým znalcem, je Poskytovatel povinen nahradit Objednateli skutečnou škodu (nikoli ušlý zisk) tímto porušením způsobenou Objednateli do výše ceny za šest (6) měsíců poskytování Servisní služby pro příslušné Zařízení. Poskytovatel se zproští povinnosti k náhradě škody, pokud prokáže, že porušení povinností bylo způsobeno (a) okolnostmi vylučujícími odpovědnost nebo (b) jednáním Objednatele, jiného uživatele Servisních služeb, zákazníka Objednatele nebo jinou třetí osobou či (c) nedostatkem součinnosti, ke které byl Objednatel povinen.
- 7.2 Poskytovatel nemá vůči Objednateli ani žádné třetí osobě závazky a odpovědnost za jakékoliv nepřímé, vedlejší, náhodné nebo následné škody, jako např. ztrátu smluvních vztahů, ušlý zisk, ztrátu dat nebo za jakýkoliv jiný nárok, vznesený třetí osobou vůči Objednateli.
- 7.3 Smluvní strany se dohodly, že důvěrnost informací se týká informace o existenci této Smlouvy, včetně uvedení obchodních referencí, tzn. použití firmy druhé smluvní strany, loga druhé smluvní strany, názvu projektu a obecného popisu Servisních služeb v marketingových a/nebo referenčních materiálech, pokud se smluvní strany písemně nedohodnou jinak.

8. UKONČENÍ SMLUVNÍHO VZTAHU

- 8.1 Smlouva může být ukončena písemnou dohodou smluvních stran.
- 8.2 Jestliže kterákoli smluvní strana poruší nepodstatným způsobem Smlouvu, je druhá smluvní strana oprávněna písemně vyzvat porušující smluvní stranu ke splnění jejích závazků ze Smlouvy. Pokud do třiceti (30) dnů od doručení této výzvy smluvní strana, která porušila Smlouvu, neučiní uspokojivé kroky k nápravě nebo pokud do šedesáti (60) dnů od této výzvy nebo do jakékoli delší doby dohodnuté smluvními stranami tato smluvní strana neodstraní porušení závazků Smlouvy, může druhá smluvní strana od Smlouvy odstoupit, aniž by se tím zbavovala výkonu jakýchkoli jiných práv nebo prostředků k dosažení nápravy.
- 8.3 V případě podstatného porušení Smlouvy je druhá smluvní strana oprávněna odstoupit okamžitě s účinností doručení odstoupení druhé smluvní straně. Za podstatné porušení Smlouvy se považuje mimo jiné:
- prodloužení Poskytovatele s poskytováním Servisních služeb delší než šedesát (60) dnů,
 - prodloužení Objednatele s platbami dle Smlouvy delší než šedesát (60) dnů.
- 8.4 Kterákoli smluvní strana je oprávněna odstoupit od Smlouvy v případě, že po dobu šesti (6) po sobě následujících měsíců bude plnění dle Smlouvy znemožněno skutečnostmi vylučujícími odpovědnost. Tato lhůta počíná běžet dnem doručení oznámení o vzniku a povaze takové překážky druhé smluvní straně.
- 8.5 Pokud smluvní strana bude v úpadku, likvidaci, pod nucenou správou, či pokud nebude schopná dostát svým finančním závazkům, může druhá smluvní strana odstoupit od Smlouvy okamžitě. Smlouva pozbývá platnosti doručením odstoupení druhé smluvní straně. Povinná smluvní strana je povinna zaplatit jí vystavené faktury do čtrnácti (14) dní od doručení odstoupení od Smlouvy.

- 8.6 Tato Smlouva je účinná od 1.7.2018. Poté bude Smlouva vždy automaticky prodloužena o další jedno roční období, pokud jedna ze smluvních stran neoznámí písemně druhé smluvní straně alespoň tři (3) měsíce před koncem původního období trvání (účinnosti) nebo jakéhokoli dalšího prodlouženého období trvání (účinnosti) této Smlouvy, že trvá na ukončení této Smlouvy a Smlouvu vypovídá.

9. ROZHODNÉ PRÁVO, ŘEŠENÍ SPORŮ

- 9.1 Smlouva se řídí a je vykládána podle práva České republiky.
- 9.2 Smluvní strany se zavazují, že vynaloží maximální úsilí na smírné řešení veškerých sporů vzešlých ze Smlouvy nebo v souvislosti s ní. Spory, jež nebude možno vyřešit smírnou cestou, budou řešeny Rozhodčím soudem při Hospodářské komoře České republiky a Agrární komoře České republiky v souladu s Řádem Rozhodčího soudu. Rozhodčí tribunál bude složen ze tří rozhodců a jeho nález bude konečný a závazný. Jmenování rozhodců se řídí platným Řádem Rozhodčího soudu pro vnitrostátní spory. Rozhodčí řízení se bude konat v Praze, v České republice a bude vedeno v českém jazyce.

10. ZÁVĚREČNÁ UJEDNÁNÍ

- 10.1 Tato Smlouva a její přílohy uvedené níže tvoří nedělitelnou dohodu smluvních stran.
- Příloha 1 - Seznam kontaktů
- Příloha 2 - Místo plnění, požadavky na prostředí
- Příloha 3 - Rozsah a cena Servisních služeb
- Příloha 4 - Specifikace servisovaného Zařízení
- 10.2 Veškerá oficiální oznámení, žádosti nebo sdělení mezi smluvními stranami týkající se Smlouvy budou vyhotovena v českém jazyce a zaslána dopisem podepsaným oprávněným zástupcem smluvní strany nebo faxem, který bude bezprostředně potvrzen zasláním dopisu. Veškerá oznámení budou pokládána za platně doručena, pokud budou zaslána doporučeným dopisem s doručenkou na adresu smluvní strany a k rukám jejího zástupce uvedeným v záhlaví Smlouvy.
- 10.3 Smluvní strany sjednávají ve smyslu § 401 Obchodního zákoníku desetiletou promlčecí lhůtu na finanční závazky vzniklé na základě této Smlouvy.
- 10.4 Okamžikem nabytí účinnosti této Smlouvy pozbývají platnosti veškerá ústní a písemná ujednání mezi smluvními stranami, týkající se předmětu této Smlouvy, s výjimkou dohod a smluv, na které výslovně odkazuje.
- 10.5 Pokud některé ustanovení Smlouvy pozbude platnosti, tato neplatnost se nedotkne ostatních ustanovení Smlouvy.
- 10.6 Jakákoli změna ustanovení a podmínek této Smlouvy musí být učiněna v písemné formě a podepsána oběma smluvními stranami jako dodatek k této Smlouvě.
- 10.7 Tato Smlouva je vyhotovena ve čtyřech (4) stejnopisech, každá ze smluvních stran obdrží po dvou (2) z nich.
- 10.8 Tato Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu smluvními stranami.
- 10.9 Smluvní strany tímto vzájemně prohlašují a stvrzují svými podpisy, že Smlouvu řádně zvážily, její celý text přečetly a pochopily a že ji uzavírají o své svobodné a vážné vůli. Rovněž také prohlašují, že jim nejsou známy žádné skutečnosti, které by mohly tuto jimi uzavíranou Smlouvu jakkoliv zneplatnit, učinit neúčinnou vůči jakémukoli třetí osobě a zmařit tak její účel.
- 10.10 Tato smlouva se uzavírá na základě usnesení Rady MČ č. UR 0236/2018 ze dne 28.5.2018.
- 10.11 Smluvní strany berou na vědomí a souhlasí s tím, že ve smlouvě jsou obsaženy jejich osobní údaje chráněné případně zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a změně některých zákonů, v platném znění, a od 25.5.2018 v souladu s nařízením GDPR.

V Praze, dne 08. 06. 2018

Za MČ Praha 13

Podpis: 
Jméno: RNDr. Marcela Plesníková
Funkce: místostarostka

V Praze, dne 30. 5. 2018

za TELES s.r.o.

Podpis: 
Jméno: Vilém Hoffmann
Funkce: jednatel společnosti

Příloha 1
SEZNAM KONTAKTŮ

1. Kontaktní údaje Poskytovatele:

Hlášení závad v prac. době:	Telefon:	Fax:	E-Mail:
8:00 – 17:00			

*) Číslo mobilního telefonu pro konkrétní servisní modul nebo systém bude doplněno až při podpisu originálu Smlouvy.

2. Kontaktní údaje Objednatele:

Kontakt	Telefon:	Fax:	E-Mail:

Příloha 2
MÍSTO PLNĚNÍ, POŽADAVKY NA PROSTŘEDÍ

1. MÍSTO PLNĚNÍ

Místo plnění bude v budově sídla Objednatele na adrese Sluneční náměstí 2580/13, 158 00 Praha 5 - Stodůlky

2. POŽADAVKY NA PROSTŘEDÍ

2.1 Prostory pro umístění Zařízení

Zařízení musí být umístěno ve vyhovujících prostorách (vyhovujícími prostory jsou míněny prostory, které splňují ČSN pro kancelářské prostory, tj. bezprašnost a teplotu v rozmezí 14 až 25 °C).

2.2 Napájení a uzemnění Zařízení

Pro provoz všech částí Zařízení musí být zajištěno trvalé, zálohované napájení odpovídající požadavkům specifikovaným v Dokumentaci. Stejně tak musí být zajištěno i jeho uzemnění.

2.3 Pracovní prostor

Objednatel je povinen poskytnout Poskytovateli na své vlastní náklady přiměřený pracovní prostor v blízkosti Zařízení. Takový prostor musí umožňovat vhodné pracovní uspořádání pro testovací účely. Objednatel je zároveň povinen v případě potřeby v rozumné vzdálenosti od Zařízení poskytnout odpovídající prostory pro uskladnění a úschovu věcí Poskytovatele, pokud je to nezbytné v rámci plnění smluvních povinností Poskytovatele.

2.4 Specifické požadavky

Objednatel je povinen písemně předem informovat Poskytovatele o každém zásahu Objednatele nebo třetí osoby do Zařízení specifikovaném v Příloze 4 této Smlouvy.

Příloha 3 ROZSAH A CENA SERVISNÍCH SLUŽEB

I. ROZSAH SERVISNÍCH SLUŽEB

V níže uvedených servisních modulech je definován rozsah servisních služeb.

1. SUPPORT voice basic Alcatel-Lucent

1.1. Popis

V rámci tohoto servisního modulu je objednateli poskytován komplex servisních služeb spojených s řešením technických problémů, incidentů závad na zařízeních hlasových technologií Alcatel-Lucent.

1.2. Rozsah poskytování služby

Služba je poskytována v pracovní dny (pondělí – pátek) od 8:00 hod do 18:00 hod.

1.3. Servisní modul obsahuje

V rámci servisního tohoto servisního modulu jsou Objednateli poskytovány tyto Služby:

- Přijetí a registraci hlášení závady prostřednictvím dispečinku Teles s.r.o.
- On line podpora uživatelů
- Diagnostika závad zařízení a nastavení zařízení
- Řešení incidentů na konfigurační úrovni zařízení
- Zajištění reklamačního procesu pro vadný díl.
- Výměna vadného dílu v místě instalace
- Zapůjčení náhradního dílu po dobu opravy zdarma
- Zajištění náhradního dílu
- Zpřístupnění opravných hotfix a patch vydaných výrobcem pro dané zařízení
- Obnovení funkce zařízení po ztrátě systémových dat nahráním zálohy dodané Objednatel

1.4. Servisní modul nezahrnuje

Tento servisní modul nezahrnuje Služby, které nejsou přímo spojené s řešením vzniklých technických problémů, zejména:

- Uživatelská školení
- Aktualizace a upgrade software
- Zásahy mimo smlouvenou dobu
- Úprava konfigurace nebo prostředí mimo rozsah servisní podpory;
- Dodávka nebo výměna spotřebního materiálu a příslušenství;
- Preventivní údržba
- Opravy nebo výměny systémů, které nejsou kryté touto smlouvou
- Krytí nákladů spojených s prací servisního experta spojených s řešením servisního požadavku
- Krytí nákladů na dopravu servisního experta spojených s řešením servisního požadavku

1.5. Ostatní ujednání v rámci tohoto servisního modulu

Jsou stanoveny tyto další ujednání v rámci tohoto servisního modulu:

- Cena za práce servisního experta spojené s řešením servisního požadavku dle bodu 1.4. bude fakturována dle definovaných pravidel a cen servisních služeb dle **Ceníku za práce mimo obsah servisních modulů** a to včetně nákladů na dopravu s úrovní **System Engineer**.

1.6. Nutné předpoklady

Plnění dodávky servisních služeb v rámci tohoto servisního modulu je možné za splnění těchto definovaných předpokladů:

- Přístup do systému je zajištěn vhodným nezávislým dálkovým přístupem, který bude k dispozici servisním expertům Poskytovatele pro provedení Zásahu.
- Na straně Objednatele je jmenován zaměstnanec jako kontaktní osoba pro tuto službu.
V případě nutnosti bude zajištěn přístup do Míst plnění pro provedení servisního zásahu.

2. Service Level (SLA)

V rámci poskytování servisních služeb se Poskytovatel zavazuje vykonávat a provádět servisní služby v takové kvalitě, aby byly dodrženy definované parametry SLA – garantované časové lhůty.

Definované parametry SLA jsou aplikovány na servisní služby spojené s opravami závad.

2.1. Kategorizace servisních požadavků a závad

Poskytované servisní služby z pokrytých servisních modulů, na které jsou aplikovány definované parametry SLA, jsou kategorizovány dle závažnosti v souladu s dále uvedenou tabulkou.

2.2. Stanovené Garantované časové lhůty

V návaznosti na kategorizaci servisních požadavků jsou definovány tyto garantované časové lhůty:

2.2.1. Response Time

Je časová lhůta, ve které se v závislosti na kategorii závady Poskytovatel zavazuje zahájit práce vedoucí k odstranění závady.

2.2.2. Fix Time

Je časová lhůta, ve které se v závislosti na kategorii závady Poskytovatel zavazuje provést její odstranění nebo snížení její úrovně až do úplného odstranění.

2.3. Klasifikace závad

2.3.1. Kritická závada (CF) – provoz systému je významně degradován se značným dopadem na poskytované služby, např. totální výpadek systému, částečný výpadek systému s významným omezením dostupnosti služeb systému uživatelům systému, řídicích systémů, ztráta konfiguračních dat (s významným dopadem na provoz systému) a takovou chybu není možné eliminovat z pozice personálu Objednatele.

2.3.2. Urgentní závada (UF) – chyba nemá zásadní dopad na provoz nebo dohled systému způsobené nefunkčností dohledových systémů, jde však o SW či HW problém s částečným dopadem na poskytované služby a řešení je požadováno urgentně.

2.3.3. Normální závada (NF) – chyba nemá zásadní dopad na provoz systému, některé jeho funkce jsou však omezeny, ovšem bez dopadu na poskytované služby. Do této kategorie jsou zahrnuty i závady, které mají řešení dlouhodobějšího charakteru, jako např. závady, pro jejichž odstranění je nutné aplikovat opravnou patch výrobce softwaru, případně i zajistit správné fungování systému uživatelem akceptovaným organizačním opatřením.

2.3.4. Požadavek (PO) – jsou servisní požadavky, či žádosti o informaci, které v případě vzniku nemají žádný dopad na provoz systému. Do této kategorie spadají i požadavky, které nejsou řešením závady, ale jedná se o dotaz nebo žádost o vysvětlení. V případě, že by požadavek překročil rozsah poskytovaných služeb Poskytovatele, bude řešen jako obchodní případ.

Garantované časové lhůty pro jednotlivé servisní požadavky jsou definovány v následující tabulce dle jednotlivých servisních modulů:

SLA	Response Time (RT)	Fix Time (FT)
Kritická závada (CF)	4 hod	1 pracovní den
Urgentní závada (UF)	8 hod	2 pracovní dny
Normální závada (NF)	1 pracovní den	7 pracovních dnů
Požadavek (PO)	1 pracovní den	Nedefinováno

II. CENA SERVISNÍCH SLUŽEB

1. Paušální cena za Servisní Služby

V níže uvedené tabulce je stanovena měsíční cena za servisní služby, které jsou obsahem jednotlivých servisních modulů. Cena je bez DPH. DPH bude vyčísleno dle platných právních norem.

Servisní služby	3 960,- Kč
-----------------	------------

2. Ceník za práce mimo obsah servisních modulů

V níže uvedené tabulce je stanoven ceník za služby mimo obsah definovaných servisních modulů (ceny jsou bez DPH):

Hodinová sazba odborné práce specialisty	System Engineer
v pracovních dnech (8.00 - 17.00 hod.)	990 Kč/hod
v pracovních dnech (17.00 - 8.00 hod.)	1 590 Kč/hod
soboty, neděle a svátky	1 590 Kč/hod
Dopravné 1km	13 Kč/km

- Dle uvedeného ceníku servisních služeb je účtována každá započatá hodina prací, dle skutečně odvedené práce.
- Dle uvedeného ceníku je účtován každý jednotlivý servisní požadavek.

Příloha 4
SPECIFIKACE SERVISOVANÉHO ZAŘÍZENÍ

1. Alcatel-Lucent OmniPCX Enterprise

Popis	Množství
UA32 board, 32 UA interfaces	11
Z24 board, 24 analog interfaces	3
ISDN Access E1 PRA-T2	5
NDDI board analog trunk (8)	1
INTOF board	2
CPU7-2 board	1
IO2N board	1
PCM2 board	1
VG board	1
ACT14 mounting kit for installation in data cabinet	1
ACT28 mounting kit for installation in data cabinet	1
PSAL and 48V data cabinet (ACT) connecting kit	1

Popis	Množství
Group telephony and screening	99999
Call by name and mini messaging	40
PSTN B channels	99999
Voice guides	1
Max Extensions	99999
Integrated metering report	1
Corporate Networking	5000
DECT register	500
e-CS Proxy Public Ticket	500
e-CS Proxy Config (4760 embedded)	500
Metering real Time	500
Hospital Networking	1
IS VPN	5000
ABC VPN	5000
Metering on fly on Ethernet	500
Transfix X24/V36	99999
4980 Std:Agents	5000
4980 Softphone	5000
4980 Nomadic	5000
ACAPI via CMIP	500
Web Softphone	5000
IP Call Server	1
Process SNMP	1
CSTA bypass	1000
Release OmniPCX Enterprise	39
4980 Multidevice	5000

E-CS: OmniPCX Enterprise	1
Guide and/or music over CPU	1
Migration UA fixed users	350
Migration Analog users	72
Max Physical Extensions	500
ECC XML Telephony API	5000
Automatic Routing System (ARS)	500

2. Alcatel-Lucent Omivista 4760

Popis	Množství
Configuration	900
Accounting	900
NmcClients	2
Subscribers	900

po nčnč' pčnč' se sčchle' m

4.6.2018

o pčv. st

Po ekonomické strán

DOLOŽKA

Potvrzujeme ve smyslu §43 z.č.131/2000Sb. v platném znění,
že byly splněny podmínky pro platnost právního úkonu

vydaného v souladu s usnesením RMČ 31/2 0216/2018 28.5.2018

Pověření členové zastupitelstva MČ Praha 13