**Servisní smlouva**

**o** **provádění technického servisu telekomunikačního systému**

**a o poskytování dalších servisních služeb“**

uzavřená podle § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů,

mezi smluvními stranami:

**Nemocnice Nové Město na Moravě, příspěvková organizace**

se sídlem: Žďárská 610, 592 31 Nové Město na Moravě

IČ: 00842001

DIČ: CZ00842001

zastoupená: JUDr. Věrou Palečkovou, ředitelkou

bank. spojení: Československá obchodní banka a. s.

č. účtu: 333412265/0300

(dále jen „Objednatel“)

Zhotovitel: ………………………………………………………….

se sídlem: ……………………………………………………

IČ: …………………,

DIČ: …………………

zastoupená: …………………,

bank. spojení: …………………………………………………………………………..,

č. účtu: ....................................................................

reg. v OR: u …………………, v …………………,, oddíl …………, vložka …………………,

(dále jen „Zhotovitel“)

**PREAMBULE**

Objednatel a Zhotovitel uzavírají tuto smlouvu v souladu se zadávacími podmínkami objednatele, a to na základě výsledku zadávacího řízení na veřejnou zakázku „**Modernizace telekomunikačního systému“** zadávané podle zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, v platném znění (dále jen „zákon“), ve zjednodušeném podlimitním řízení pod evidenčním číslem u zadavatele 01/25/VZ, a dále v souladu s nabídkou Zhotovitele podanou v rámci zadávacího řízení shora uvedené veřejné zakázky.

Zhotovitel prohlašuje, že si je vědom skutečnosti, že objednatel má zájem realizovat předmět této smlouvy v souladu se zásadami odpovědného zadávání veřejných zakázek stanovenými v § 6 odst. 4 zákona. Odpovědné zadávání veřejných zakázek kromě důrazu na čistě ekonomické parametry zohledňuje také související dopady zejména v oblasti zaměstnanosti, sociálních a pracovních práv a také životního prostředí.

Objednatel proto klade důraz na to, aby zhotovitel při své podnikatelské činnosti v maximální možné míře naplňoval požadavky z usnesení vlády České republiky ze dne 24. července 2017 č. 531, o Pravidlech uplatňování odpovědného přístupu při zadávání veřejných zakázek a nákupech státní správy a samosprávy, které zohledňuje sociální resp. širší společenské a zejména také enviromentální aspekty směřující k prospěchu pro společnost a ekonomiku a minimalizaci negativních dopadů na životní prostředí. Aspekty odpovědného zadávání veřejných zakázek jsou zohledněny dále v textu této smlouvy.

1. **Definice pojmů**
   1. **Předmět servisu** – komunikační systém uvedený v Příloze č. 1 této smlouvy, na němž se provádí Servisní podpora dle této smlouvy.
   2. **Servisní podpora** – úkony Zhotovitele prováděné v rámci sjednaných servisních služeb specifikovaných v Příloze č. 2 této smlouvy.
   3. **Závada** – odchylka funkčnosti a/nebo stavu Předmětu servisu od řádné (normální) funkčnosti a/nebo stavu.
   4. **Odstranění závady** – obnovení řádné funkčnosti a/nebo stavu Předmětu servisu opravou nebo výměnou jeho příslušné části (dílu), popř. výměnou celého Předmětu servisu.
   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.
   6. **Reakční lhůta** (Response Time) – garantovaná lhůta k zahájení provádění Servisní podpory (od jejího vyžádání).
   7. **Lhůta k odstranění závad**y (Fix Time) – garantovaná lhůta k odstranění závady nebo k zajištění náhradního provozu Předmětu servisu, popř. k poskytnutí relevantní technické informace/rady.
   8. **Oprávněný žadatel** – zástupce (osoba) Objednatele uvedený na seznamu v Příloze č. 4 této smlouvy, který je oprávněný předkládat Zhotoviteli požadavky Objednatele na provádění Servisní podpory.
   9. **Telefonická konzultace** – poskytování technických informací/rad jako volitelná servisní služba specifikovaná v Příloze č. 2 této smlouvy.
   10. **Hlášení závady** – doručení písemné zprávy o závadě Předmětu servisu Zhotoviteli. Od tohoto okamžiku počíná běžet reakční lhůta a lhůta k odstranění závady.
   11. **HW, Hardware** - označuje fyzickou hardwarovou komponentu Předmětu servisu, např.: počítač, baterie, skříně, vybavení skříní, větráky, disky atp.
   12. **SW, Software** - označuje softwarovou komponentu Předmětu servisu jako například: operační systém, software telefonů, aplikační software, software serverů atp.
   13. **Aktualizace/Update** – náhrada dosavadní minor verzí SW novou minor verzí na jinou minor verzi stejného čísla hlavní verze SW.
   14. **Povýšení/Upgrade** – náhrada dosavadní hlavní verze SW novou hlavní verzí (rozumí se jiného označení).
   15. **Dostupnost služby** – doba, ve které Zhotovitel provádí Servisní podporu v rozsahu specifikací uvedených v Příloze č. 2 této smlouvy.
   16. **Místo instalace** – lokalita, v níž je instalován Předmět servisu specifikovaný v Příloze č. 1 této smlouvy.
   17. **Zboží** – dílčí část Předmětu smlouvy, tj. jakékoliv produkty, výrobky apod., které budou součástí dodávky telekomunikačního systému na základě souběžně uzavírané Kupní smlouvy vzešlé ze zadávacího řízení shora uvedené veřejné zakázky na dodávky.

**2. Účel a předmět smlouvy**

1. Účelem této smlouvy je stanovení podmínek poskytování servisní podpory telekomunikačního systému, který bude Zhotovitelem dodán na základě souběžně uzavírané Kupní smlouvy na dodávku telekomunikačního systému vzešlé ze zadávacího řízení shora uvedené veřejné zakázky na dodávky (dále jen „Kupní smlouva“).
2. Předmětem této smlouvy je
3. závazek Zhotovitele provádět Servisní podporu dle ustanovení článku 3.1 této smlouvy, a to v souladu s ustanoveními kapitoly 3 a dalšími podmínkami této smlouvy,
4. závazek Objednatele hradit Zhotoviteli za provádění Servisní podpory ceny dle kapitoly 4 této smlouvy a plnit další podmínky této smlouvy.

**3. Servisní podpora**

1. Zhotovitel garantuje minimálně po dobu účinnosti této Smlouvy plnou funkčnost dodaného technického řešení, tj. že dodané plnění bude splňovat veškeré parametry Zhotovitelem v nabídce nebo v této smlouvě a jejích přílohách uvedené, nebo uvedené v oficiální technické dokumentaci výrobce.
2. Úkony Servisní podpory v rozsahu dle Přílohy č. 2 této smlouvy vykonává Zhotovitel na Předmětu servisu specifikovaném v Příloze č. 1 této smlouvy. Místo výkonu Servisní činnosti je specifikováno v Příloze č. 1 i v Příloze č. 2 této smlouvy. Servisní podpora dle této smlouvy zahrnuje rovněž odstraňování záručních vad u jednotlivých částí Předmětu servisu, tj. na u jednotlivých vad zboží, které budou Objednatelem (jako kupujícím) nahlášeny Zhotoviteli (jako prodávajícímu) v průběhu záruční doby zboží vyplývající z uzavřené Kupní smlouvy. Záruční vady budou Objednatelem nahlašovány a Zhotovitelem odstraňovány způsobem sjednaným v této smlouvě.
3. Zhotovitel přijímá požadavky na všechny typy Servisní podpory od Oprávněných žadatelů během sjednané doby Dostupnosti služby (viz článek 1.odst. 8 a odst.15 této smlouvy) uvedené v Příloze č. 2 této smlouvy na těchto svých komunikačních rozhraních (číslech/adresách):

* Telefon: ……………………………….
* e-mail: […………….@...............cz](mailto:helpdesk@ixperta.com)
* webový portál: ………………………..

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

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

1. Požadavky Objednatele na provádění Servisní podpory jsou oprávněni předkládat Zhotoviteli pouze Oprávnění žadatelé (viz článek 1 odst. 8 této smlouvy).

Nezbytnou součástí požadavku na provedení Servisní podpory je:

* identifikační číslo Objednatele přidělené Zhotovitelem,
* jméno Oprávněného žadatele, případně kontaktní údaje na příslušnou osobu Objednatele,
* název a místo Předmětu servisu,
* stručný výstižný popis požadovaného úkonu Servisní podpory
  + (např. závady Předmětu servisu),
* stupeň priority Servisní podpory (např. závady Předmětu servisu).

1. Oprávněný žadatel předkládá svůj požadavek na Servisní podporu na některé z komunikačních rozhraní Zhotovitele (viz články 3. odst. 3 a odst. 4 této smlouvy).

Při předkládání požadavku na Servisní podporu prostřednictvím e-mailu je Oprávněný žadatel povinen přiložit řádně vyplněný formulář „Hlášení závady“, jehož vzor tvoří Přílohu č. 3 této smlouvy. Při předkládání požadavku prostřednictvím telefonu je Oprávněný žadatel povinen dodatečně bez zbytečného odkladu požadavek na Servisní podporu potvrdit zasláním řádně vyplněného formuláře „Hlášení závady“ e-mailem. Při použití webového portálu Zhotovitele (je-li tato alternativa sjednána) postupuje Oprávněný žadatel dle příslušných procesních pravidel tohoto webového portálu.

1. Úkony Servisní podpory, jejichž provádění není na požadavku Objednatele závislé, Zhotovitel provádí dle vlastního uvážení, přičemž Objednatele o jejich provedení informuje (podle okolností buď předem nebo dodatečně, a to bez zbytečného odkladu).
2. Není-li při provádění Servisní podpory možné a/nebo účelné závadu Předmětu servisu bezprostředně úplně odstranit, Zhotovitel provede přiměřené přechodné opatření k zajištění Náhradního provozu na místě Předmětu servisu (viz článek 1.odst. 5 této smlouvy), např. přechodným zapůjčením náhradního zařízení. V takovém případě je pak Zhotovitel povinen provést příslušnou nápravu (např. odstranění závady Předmětu servisu) bez zbytečného odkladu 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 držení odpovídá, přičemž nebezpečí škody na tomto zařízení nebo jeho části přechází na Objednatele jeho převzetím (a to na základě písemného předávacího protokolu).

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.

1. Pracovník Zhotovitele, který provedl na Předmětu servisu úkon Servisní podpory dle Přílohy č. 2 této smlouvy, vyhotoví Protokol o servisním zásahu, jehož obsahem je

* název a místo Předmětu servisu,
* stručná výstižná charakteristika úkonu Servisní podpory (např. popis závady a jejího odstranění),
* datum a časové rozmezí provedení Servisní podpory,
* případné výhrady k provedení Servisní podpory (např. výčet nedodělků, jež je třeba učinit dodatečně),
* jméno a podpis pracovníka Zhotovitele, jenž úkon Servisní podpory 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, jenž plnění Zhotovitele převzal.

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

1. Při předkládání požadavku na Telefonickou konzultaci (článek 1.odst. 9 této smlouvy) je Oprávněný žadatel povinen úvodem uvést:

* 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).

Pracovník Zhotovitele vykonávající Telefonickou konzultaci poskytne Oprávněnému žadateli, popř. na základě jeho pokynu jiné příslušné osobě požadovanou technickou informaci/radu bez zbytečného odkladu. Jestliže nemůže požadovanou technickou informaci/radu poskytnout v potřebném rozsahu ihned, poskytne či zajistí nejprve přiměřenou předběžnou informaci/radu; následně pak bez zbytečného odkladu v nejkratší možné lhůtě poskytne či zajistí poskytnutí požadované technické informace/rady v potřebném rozsahu ve lhůtě uvedené v Příloze č. 2 této smlouvy u služby Telefonická konzultace.

1. Pro provádění Servisní podpory 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“).

1. O způsobu a časové posloupnosti provedení úkonů Servisní podpory v zásadě rozhoduje Zhotovitel na základě vlastního odborného vyhodnocení příslušných relevantních ukazatelů, přičemž za toto své rozhodnutí odpovídá.
2. Jestliže výrobce Předmětu servisu nebo jeho části oficiálně oznámí ukončení servisní podpory určité technologie (zařízení) Předmětu servisu, je Zhotovitel oprávněn od Servisní podpory na té-to technologii (zařízení) Předmětu servisu upustit, tj. tuto technologii (zařízení) ze specifikace Pří-lohy 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 podpory daná ustanovením článku 4. odst.1 této smlouvy.

K omezení nebo rozšíření rozsahu Servisní podpory 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.

1. Zhotovitel je oprávněn svěřit provádění Servisní podpory náležitě kvalifikované třetí osobě, za její činnost však Objednateli odpovídá, jako kdyby Servisní podporu prováděl sám.
2. Zhotovitel je povinen po celou dobu realizace Smlouvy dodržovat legislativu ČR i EU, která se týká bezpečnosti informací aktuálně platnou v době realizace plnění dle této Smlouvy.
3. Průběžně během celé doby účinnosti této Smlouvy je Zhotovitel povinen identifikovat a řešit kybernetické bezpečnostní zranitelnosti související s Předmětem servisu.
4. Zhotovitel je povinen respektovat bezpečnostní politiky Objednatele zavedené v rámci jeho systému řízení bezpečnosti informací včetně jejich následných změn, a to po celou dobu účinnosti smlouvy. Aktuálně platné politiky budou sděleny Zhotoviteli v termínu dodávky Předmětu servisu, případné následné změny politik, vyžadované Objednatelem, pak vždy min. 1 měsíc před datem jejich účinnosti
5. **Aspekty odpovědného zadávání**
6. Zhotovitel se zavazuje, že při plnění předmětu smlouvy bude dbát o dodržování důstojných pracovních podmínek osob, které se na jejím plnění budou podílet. Zhotovitel se proto zavazuje po celou dobu trvání smluvního vztahu založeného smlouvou zajistit dodržování veškerých právních předpisů, zejména pak pracovněprávních (odměňování, pracovní doba, doba odpočinku mezi směnami, placené přesčasy), dále předpisů týkajících se oblasti zaměstnanosti a bezpečnosti a ochrany zdraví při práci, tj. zejména zákona č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti, ve znění pozdějších předpisů a z.č. 262/2006 Sb., zákoníku práce, ve znění pozdějších předpisů, a to vůči všem osobám, které se na plnění zakázky podílejí (a bez ohledu na to, zda budou činnosti prováděny zhotovitelem či jeho poddodavateli). Zhotovitel se také zavazuje zajistit, že všechny osoby, které se na plnění předmětu smlouvy podílejí (a bez ohledu na to, zda budou činnosti prováděny zhotovitelem či jeho poddodavateli), jsou vedeny v příslušných registrech, jako například v registru pojištěnců ČSSZ, a mají příslušná povolení k pobytu v ČR. Zhotovitel je dále povinen zajistit, že všechny osoby, které se na plnění zakázky podílejí (a bez ohledu na to, zda budou činnosti prováděny zhotovitelem či jeho poddodavateli) budou proškoleny z problematiky BOZP a že jsou vybaveny osobními ochrannými pracovními prostředky dle účinné legislativy.
7. Zhotovitel se zavazuje při své činnosti v maximální míře naplňovat požadavky, vyplývající z usnesení vlády České republiky ze dne 24. července 2017 č. 531, o Pravidlech uplatňování odpovědného přístupu při zadávání veřejných zakázek a nákupech státní správy a samosprávy, které zohledňuje sociální resp. širší společenské a zejména také enviromentální aspekty směřující k prospěchu pro společnost a ekonomiku a minimalizaci negativních dopadů na životní prostředí – viz <https://apps.odok.cz/attachment/-/down/RCIAAPNEQ20J> .
8. V rámci plnění předmětu smlouvy se zhotovitel zavazuje dodržovat předpisy z oblasti ochrany životního prostředí, odpadového a vodního hospodářství zejména zákon č. 17/1992 Sb., o životním prostředí ve znění pozdějších předpisů, zákon č. 541/2020 Sb., o odpadech a také zákon č. 477/2001 Sb., o obalech a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů. Při realizaci předmětu smlouvy se zhotovitel tedy zavazuje zejména na vlastní účet a v souladu s platnými právními předpisy provést odvoz a řádnou ekologickou likvidaci všech odpadů a obalů vzniklých při činnostech zhotovitele u objednatele. Náklady na tyto činnosti jsou zahrnuty v ceně za předmět smlouvy uvedené v čl. 4 odst. 1 této smlouvy.
9. Zhotovitel se zavazuje kdykoliv v průběhu plnění poskytnout objednateli na základě jeho žádosti doklady a údaje týkající se jeho činnosti ve smyslu prokázání naplňování shora uvedených sociálních a enviromentálních aspektů odpovědného zadávání.
10. Zhotovitel se zavazuje v rámci plnění této smlouvy nevyužívat v rozsahu vyšším než 10% ceny poddodavatele, který je:
11. fyzickou či právnickou osobou nebo subjektem či orgánem se sídlem v Rusku,
12. právnickou osobou, subjektem nebo orgánem, který je z více než 50 % přímo či nepřímo vlastněn některým ze subjektů uvedených v písmeni a) tohoto odstavce, nebo
13. fyzickou nebo právnickou osobou, subjektem nebo orgánem, který jedná jménem nebo na pokyn některého ze subjektů uvedených v písmeni a) nebo b) tohoto odstavce.
14. Zhotovitel se zavazuje v rámci plnění této smlouvy nerealizovat ani přímý ani nepřímý nákup či dovoz zboží uvedeného v Nařízení Rady (EU) č. 833/2014 ve znění poslední novely Nařízením Rady (EU) č. 2022/576.
15. **Poddodavatelé**
16. Zhotovitel se zavazuje splnit předmět této Smlouvy sám, nebo s využitím poddodavatelů – seznam poddodavatelů je uveden v příloze č. 6 této Smlouvy. Jakákoliv dodatečná změna osoby poddodavatele nebo rozsahu plnění svěřeného poddodavateli musí být předem písemně schválena Objednatelem, ledaže by plnění původně svěřené poddodavateli realizoval zhotovitel sám. To znamená, že Zhotovitel není oprávněn pověřit prováděním předmětu této smlouvy ani jeho části jinou osobu, než uvedl v nabídce, podané v zadávacím řízení k předmětné veřejné zakázce, pokud není tato změna písemně odsouhlasena Objednatelem. Objednatel není oprávněn změnu poddodavatele bezdůvodně odmítnout. Smluvní strany výslovně uvádějí, že odpovědnost při plnění této smlouvy prostřednictvím jakékoliv třetí osoby dle tohoto odstavce má Zhotovitel, jako by smlouvu plnil sám.
17. Zhotovitel se zavazuje využít poddodavatele, jejichž prostřednictvím byla prokázána kvalifikace, na plnění předmětu této Smlouvy ve stejném rozsahu, v jakém poddodavatel za zhotovitele prokazoval kvalifikaci. Změna poddodavatele, pomocí kterého zhotovitel prokazoval v zadávacím řízení splnění kvalifikace, je možné jen ve výjimečných případech a s písemným souhlasem Objednatele. Nový poddodavatel vždy musí splňovat kvalifikaci minimálně v rozsahu, v jakém byla prokázána.
18. Zhotovitel je povinen zajistit, aby smluvní vztah s poddodavatelem byl v souladu s touto smlouvou (např. přechod vlastnictví), jinak podstatným způsobem poruší tuto smlouvu.
19. Zhotovitel v plné míře zodpovídá za bezpečnost a ochranu zdraví všech svých pracovníků i pracovníků svých poddodavatelů v místě realizace předmětu Smlouvy.

**4. Cena, platební podmínky**

1. Celková cena za provádění Servisní činnosti v rámci specifikace dle ustanovení článku 3.odst. 2 a dle dalších ustanovení této smlouvy činí:

**Cena za poskytování servisní podpory činí:**

Za 1. rok ………….Kč bez DPH

Za 2. rok ………….Kč bez DPH

Za 3. rok ………….Kč bez DPH

Za 4. rok ………….Kč bez DPH

Za 5. rok ………….Kč bez DPH

tj. **celkem za 5 roků (60 měsíců)**: ……………….. Kč bez DPH

1. Obdobím zdanitelného plnění Servisní podpory je rok, dnem zdanitelného plnění je prvý den následujícího roku. Objednatel se zavazuje hradit Zhotoviteli cenu za provádění Servisní podpory dle článku 4. odst. 1 této smlouvy vždy po uplynutí období zdanitelného plnění, a to na základě daňového dokladu, který Zhotovitel vystaví vždy ke dni zdanitelného plnění.
2. Ke všem cenám Zhotovitel navíc účtuje DPH podle platné právní úpravy.
3. Každá faktura či dobropis musí mít náležitosti daňového dokladu ve smyslu platných právních předpisů. Každá faktura musí dále obsahovat prohlášení Zhotovitele, že ke dni vystavení faktury není veden v registru nespolehlivých plátců daně z přidané hodnoty. Pokud není výslovně písemně sjednáno jinak, lhůta splatnosti faktur i dobropisů je 30 (třicet) kalendářních dnů od data jejich doručení Objednateli.
4. Při prodlení s placením ze strany Objednatele v jakékoliv souvislosti s touto smlouvou má Zhotovitel nárok na smluvní úrok z prodlení ve výši 0,025 % z dlužné částky za každý den prodlení s tím, že úroky z prodlení kryjí i náhradu škody Zhotovitele.
5. Cena za poskytování Servisní podpory může být, po uplynutí 60 měsíců od akceptace/ protokolárního převzetí dodávky dle souběžně uzavírané Kupní smlouvy upravena. Tato úprava může být provedena jednostranným písemným právním jednáním kterékoli smluvní strany, a to maximálně 1x v kalendářním roce s platností min. 12 měsíců. Přípustná změna ceny je následující: Cena za poskytování servisní podpory může činit cenu původní dle této smlouvy, navýšenou či poníženou o procentuální změnu meziročního indexu vývoje cen průmyslových výrobců pro kategorii J61 (tedy kategorii „Telekomunikační služby“ dle CZ-NACE) zveřejněnou Českým statistickým úřadem za předchozí rok.
6. Úhrada za plnění z této smlouvy bude realizována bezhotovostním převodem na účet zhotovitele, který je správcem daně (finančním úřadem) zveřejněn způsobem umožňujícím dálkový přístup ve smyslu ustanovení § 98 zákona č. 235/2004 Sb. o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o DPH“).
7. Pokud se po dobu účinnosti této smlouvy zhotovitel stane nespolehlivým plátcem ve smyslu ustanovení § 106a zákona o DPH, smluvní strany se dohodly, že objednatel uhradí DPH za zdanitelné plnění přímo příslušnému správci daně. Objednatelem takto provedená úhrada je považována za uhrazení příslušné části smluvní ceny rovnající se výši DPH fakturované zhotovitelem.

Objednatel, jako příjemce zdanitelného plnění, je oprávněn, v případě, že Zhotovitel je v okamžiku uskutečnění zdanitelného plnění veden v registru nespolehlivých plátců daně z přidané hodnoty, uhradit částku odpovídající výši daně z přidané hodnoty na účet správce daně za Zhotovitele. Uhrazení částky odpovídající výši daně z přidané hodnoty na účet správce daně za Zhotovitele bude považováno v tomto rozsahu za splnění závazku Objednatele uhradit sjednanou cenu Zhotoviteli.

**5. Součinnost a odpovědnost Objednatele**

1. Objednatel je povinen zejména:
2. seznámit se s provozními a příp. i záručními podmínkami Předmětu servisu a dodržovat je;
3. zajistit přechovávání svého identifikačního čísla, přiděleného Zhotovitelem tak, aby mohlo sloužit k prokazování Oprávněných žadatelů při předkládání požadavků na Servisní podporu (viz článek 3.3 písm. a) této smlouvy) a na Telefonickou konzultaci (viz článek 3.8 této smlouvy) a přitom nemohlo být jakkoliv zneužito, zejména např. třetí osobou;
4. je-li to relevantní, zajistit přiměřené zálohování provozních dat a konfigurací Předmětu servisu a v případě potřeby je Zhotoviteli v elektronické podobě předat;
5. je-li to relevantní, zajistit přiměřené zálohování a kontrolu kontinuity tarifikačních dat;
6. Zhotovitele bezodkladně informovat o jakékoliv neobvyklé funkčnosti Předmětu servisu a/nebo o příznaku možné poruchy Předmětu servisu;
7. 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;
8. bez předchozího výslovného písemného svolení Zhotovitele neprovádět žádné technické zásahy do Předmětu servisu ani takové provádění neumožnit třetí osobě;
9. 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);
10. poskytovat Zhotoviteli na jeho žádost nezbytnou součinnost a veškeré relevantní informace, které mohou napomoci k provádění Servisní podpory, zejména k odstraňování závad Předmětu servisu;
11. poskytovat součinnost uvedenou v Příloze č. 2 této smlouvy pro sjednané servisní služby.

**6. Smluvní pokuty**

1. Dostane-li se Zhotovitel do prodlení s dodržením limitních lhůt uvedených v odst. 3.10 smlouvy a specifikovaných v příloze č. 2 smlouvy, vznikne Objednateli právo na úhradu smluvní pokuty. Tato smluvní pokuta činí:

Při prodlení s dodržením „reakční lhůty“ dle Přílohy č. 2:

1. 5.000,- Kč za každou započatou hodinu prodlení Zhotovitele s plněním Priority 1,
2. 2.000,- Kč za každou započatou hodinu prodlení Zhotovitele s plněním Priority 2,
3. 500,- Kč za každý započatý den prodlení Zhotovitele s plněním Priority 3.

Při prodlení s dodržením „lhůty k odstranění závady“ dle Přílohy č. 2:

1. 5.000,- Kč za každou započatou hodinu prodlení Zhotovitele s plněním Priority 1,
2. 2.000,- Kč za každou započatou hodinu prodlení Zhotovitele s plněním Priority 2,
3. 1.000,- Kč za každý započatý den prodlení Zhotovitele s plněním Priority 3.

Objednatel je oprávněn uplatnit vůči Zhotoviteli smluvní pokuty za každé takovéto nedodržení lhůt zvlášť.

1. V případě porušení ust. čl. 3 odst. 1 této smlouvy, tj. v případě takového stavu Předmětu servisu, že ani po servisním zásahu dle této smlouvy nebude možné plnou funkčnost obnovit, tj. v případě neopravitelného stavu Předmětu servisu je Objednatel oprávněn požadovat smluvní pokutu ve výši 500 Kč za každý den zbývající do konce sjednané doby účinnosti této Smlouvy dle ust. čl. 3 odst. 1 této smlouvy. Objednatel je v takovém případě oprávněn jednostranně odstoupit od této smlouvy.
2. V případě, že při plnění předmětu smlouvy Zhotovitel prokazatelně poruší povinnosti uvedené ustanovení čl. 3 odst. 17 definující aspekty odpovědného zadávání pro plnění předmětu smlouvy, je zhotovitel povinen uhradit smluvní pokutu ve výši 5 000,- Kč za každé jednotlivé porušení.
3. V případě, že Zhotovitel poruší ustanovení o mlčenlivosti dle čl. 8 této smlouvy, je Zhotovitel povinen uhradit smluvní pokutu ve výši 20.000,- Kč za každé jednotlivé porušení.
4. Uhrazením smluvní pokuty není žádným způsobem dotčen nárok Objednatele na náhradu celé případně vzniklé škody, tzn. že uhrazená smluvní pokuta se na náhradu škody nezapočítává.
5. Sankce jsou splatné do 14 dnů poté, co bude písemná výzva oprávněné strany k úhradě sankce doručena straně povinné.

**7. Odstoupení od smlouvy**

1. Odstoupení od této smlouvy se řídí ustanovením § 2001 a násl. občanského zákoníku.
2. Zhotovitel si zejména vyhrazuje právo odstoupit od této smlouvy, jestliže Objednatel je v prodlení s úhradou sjednané ceny a tuto cenu nezaplatí ve smyslu ustanovení kapitoly 4 této smlouvy ani ve lhůtě dalších 30 (třiceti) dnů po písemné upomínce ze strany Zhotovitele.
3. Objednatel si zejména vyhrazuje právo odstoupit od této smlouvy, jestliže Zhotovitel je v prodlení s poskytováním servisní podpory dle této smlouvy, a to o více než 14 dnů.
4. Objednatel je oprávněn od této smlouvy odstoupit, pokud v průběhu poskytování Servisní podpory zařízení vykazuje podstatnou vadu, pro niž nelze zařízení užívat a Zhotovitel takovouto vadu neodstranil do 30 dnů ode dne oznámení vady, reklamace, případně v jiném dohodnutém termínu.
5. Objednatel je kromě důvodů stanovených v občanském zákoníku oprávněn od smlouvy jednostranně odstoupit i v případě, že Zhotovitel nesplní povinnost uvedenou v čl. 3 odst. 18 a 19 této smlouvy,
6. Oznámení smluvní strany o jejím odstoupení od této smlouvy musí být písemné a podepsané oprávněným(-i) zástupcem(-i) odstupující smluvní strany. Odstoupení od smlouvy ve shora uvedených případech je účinné 3. kalendářní den následující po dni, ve kterém bylo písemné odstoupení doručeno druhé smluvní straně.
7. Objednatel je oprávněn platnost této Smlouvy jednostranně ukončit prostřednictvím písemné výpovědi, a to i bez udání důvodu. Výpovědní doba činí 2 měsíce a počne běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení písemné výpovědi Zhotoviteli.

**8. Mlčenlivost**

1. V průběhu plnění předmětu této Smlouvy může Zhotovitel přijít do styku s důvěrnými informacemi týkající se Objednatele, jeho zaměstnanců či pacientů.
   * + - mající povahu osobních údajů identifikovatelných fyzických osob, obchodních údajů, či údajů o jiných právních a faktických vztazích Objednatele,
       - které Zhotovitel obdržel či obdrží, a to ať již písemně, ústně, v elektronické či jiné formě, a to na jakémkoli nosiči, na němž takováto informace může být nahrána nebo uložena.
2. Za důvěrné informace se nepovažují informace, které jsou či se stanou veřejně přístupnými a mohou být kýmkoli získány bez nutnosti vyvinout větší úsilí za předpokladu, že nejsou získány jako důsledek protiprávního jednání.
3. V případě pochybností sdělí Objednatel na žádost Zhotovitele, zda informaci považuje za důvěrnou. Nepožádal-li Zhotovitel o toto sdělení, má se v případě pochybností za to, že informace je důvěrná.
4. Zhotovitel zajistí zachování mlčenlivosti o veškerých důvěrných informacích a zajistí přenesení povinnosti mlčenlivosti v plném rozsahu této smlouvy na své zaměstnance i jakékoli další osoby v právním či faktickém vztahu k Objednateli, které se budou na realizaci předmětu smlouvy podílet. To platí i pro ostatní povinnosti uložené touto smlouvou.
5. Zhotovitel se dále zavazuje dodržovat pravidla a zásady zpracování a ochrany osobních údajů identifikovatelných fyzických osob podle zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů a Obecného nařízení Evropského parlamentu a rady (EU) č. 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES, zákona  č. 372/2011  Sb., zákon o zdravotních službách, zákona č. 373/2011 Sb., o specifických zdravotních službách  a vyhlášky č. 98/2012 Sb., o zdravotnické dokumentaci.
6. Zhotovitel prohlašuje, že v předmětu Servisu:

jsou uchovávány osobní údaje a údaje zvláštní kategorie Objednatele, jeho zaměstnanců či pacientů, a to následující:

……………………………..……………

…………………………………………..

…………………………………………..

nejsou uchovávány osobní údaje a údaje zvláštní kategorie Objednatele, jeho zaměstnanců či pacientů.

1. V případě, že je předmětem dodávky počítačové vybavení uchovávající jakékoliv osobní údaje a údaje zvláštní kategorie, je Zhotovitel povinen Objednatele na tuto skutečnost upozornit a zajistit zabezpečení proti neoprávněnému přístupu vhodnými prostředky (PIN, přihlašovací údaje apod.) Tyto údaje současně předá Objednateli při převzetí zdravotnických prostředků.
2. Objednatel prohlašuje, že v souvislosti se zajištěním servisních služeb poskytovaných Zhotovitelem v záruční době nepožaduje zpracování dat (osobních údajů). V případě, že by v rámci zajištění servisních služeb muselo být zpracování dat (osobních údajů) provedeno, je Zhotovitel povinen na tuto skutečnost Objednatele upozornit a uzavřít bez zbytečného odkladu zpracovatelskou smlouvu. V případě potřeby vzdáleného přístupu k informačním a komunikačním systémům, zdravotnickým prostředkům a informacím Objednatele, je Zhotovitel povinen dodržovat Pravidla pro zřízení a používání vzdáleného přístupu do počítačové sítě Nemocnice Nové Město na Moravě, příspěvková organizace (viz Příloha 3 této smlouvy).
3. Ustanovení tohoto článku se vztahují jak na období platnosti této smlouvy, tak na období po jejím ukončení.

**9. Závěrečná ustanovení**

1. Tato smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oprávněnými zástupci obou smluvních stran; účinnosti nabývá dnem akceptace/protokolárního převzetí dodávky telekomunikačního systému dle souběžně uzavírané Kupní smlouvy. Vady zboží budou po celou záruční dobu zboží Zhotovitelem odstraňovány jako záruční vady (tedy bezúplatně), po uplynutí záruční doby zboží budou vady zboží Zhotovitelem odstraňovány v rámci Servisní podpory (tedy za cenu sjednanou v této smlouvě).
2. **Tato Smlouva se pro účely poskytování služby podpory výrobce na Předmět servisu uzavírá na dobu neurčitou, přičemž Zhotovitel je oprávněn smlouvu vypovědět nejdříve po uplynutí doby 5 let od protokolárního převzetí Předmětu smlouvy na základě souběžně uzavírané Kupní smlouvy. Výpovědní doba činí 6 měsíců a počíná běžet dnem následujícím po doručení výpovědi Objednateli.**
3. Objednatel je oprávněn služby podpory výrobce poskytované dle této Smlouvy vypovědět písemnou výpovědí i bez uvedení důvodu doručenou Zhotoviteli. Výpovědní doba činí 2 měsíce a počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž byla výpověď doručena Zhotoviteli. Tato Smlouva může být měněna pouze dohodou smluvních stran formou písemných dodatků podepsaných oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
4. Smlouva může být ukončena i dohodou smluvních stran.
5. 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 nejblíže odpovídá původnímu smyslu a účelu neplatného nebo neúčinného ustanovení.
6. 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 o jednání doručena druhé smluvní straně.
7. Nepodaří-li se spor vyřešit smírnou cestou, řeší spor příslušný soud České republiky.
8. Tato smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech s platností originálu, přičemž každá smluvní strana obdrží po jednom vyhotovení. To neplatí v případě, že tato smlouva byla podepsána elektronickým podpisem dle zákona č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce, ve znění pozdějších předpisů.
9. Nedílnou součástí této smlouvy jsou tyto její přílohy:

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

Příloha č. 2 - Technická specifikace Servisní podpory

Příloha č. 3 - Vzor formuláře „Hlášení závady“ (e-mail verze)

Příloha č. 4 - Seznam pověřených osob

Příloha č. 5 - Vzor formuláře “Protokol o servisním zásahu”

Příloha č. 6 – Seznam poddodavatelů

V Novém Městě na Moravě dne ………………… V……………… dne …………….

Za Objednatele: Za Zhotovitele:

…………………………………………… …………………………………….

JUDr. Věra Palečková …………………………….

ředitelka

Příloha č. 1

**Technická specifikace Předmětu servisu a místa jeho instalace**

Telekomunikační systém……………………typ……………….

Místo instalace: areál Nemocnice Nové Město na Moravě, příspěvková organizace se sídlem Žďárská 610, PSČ: 592 31; centrální pavilon nemocnice – prostory recepce a urgentní příjem.

Zhotovitel doplní seznam komponent telekomunikačního systému, přičemž ve vhodných případech musí být u komponenty uveden typ a případně i výrobní číslo apod.

Příloha č. 2

**Technická specifikace Servisní podpory**

1. **Přehled a volba typů servisních služeb**
   1. **Základní servisní služby:**

Zpracování telefonických hlášení závad a požadavků ANO

Webový portál pro hlášení závad a požadavků

Dispečink ANO

Servisní podpora 1. úrovně ANO

Servisní podpora 2. úrovně ANO

Servisní podpora 3. úrovně ANO

Preventivní údržba na místě ANO

Vzdálené zálohování a obnova dat ANO

* 1. **Doplňkové servisní služby**

Oprava na místě ANO

Zálohování a obnova na místě ANO

Provádění změn na místě ANO

Vzdálené monitorování systému ANO

Vzdálené provádění změn ANO

Dodání a výměna náhradních dílů ANO

Sklad náhradních dílů ANO

Sledování kvality poskytovaných služeb ANO

Telefonická konzultace ANO

1. **Parametry základních a doplňkových servisních služeb**
   1. Základní servisní služby

Dostupnost služby 24x7

* Telefonická podpora
* Webový portál pro hlášení závad a požadavků
* Dispečink

Reakční lhůty (vzdáleně/na místě)

Závady priority 1:

Zahájení vzdálené servisní služby během: 2 hodin od nahlášení

Závady priority 2:

Zahájení vzdálené servisní služby během: 8 hodin od nahlášení

Závady priority 3:

Zahájení vzdálené servisní služby během: 24 hodin od nahlášení

Lhůta k odstranění závady (vzdáleně)

Závady priority 1:

Odstranění závady vzdáleně/na místě během: 4 hodin od nahlášení

Závady priority 2:

Odstranění závady vzdáleně/na místě během: 2 pracovní dny od nahlášení

Závady priority 3:

Odstranění závady vzdáleně/na místě během: 5 pracovní dny od nahlášení

Lhůta k odstranění závady (na místě)

Závady priority 1:

Odstranění závady vzdáleně/na místě během: 6 hodin od nahlášení

Závady priority 2:

Odstranění závady vzdáleně/na místě během: 2 pracovní dny ode dne nahlášení

Závady priority 3:

Odstranění závady vzdáleně/na místě během: 5 pracovní dny ode dne nahlášení

Vzdálené zálohování a obnova 4x ročně

Preventivní údržba na místě 4x ročně

* 1. Doplňkové servisní služby
* Dostupnost služby 24x7
* Sklad náhradních dílů
* Dodání a výměna náhradních dílů
* Vzdálené monitorování systému

1. **Popis prováděcích úkonů servisních služeb**
   1. **Základní servisní služby**
      1. Zpracování telefonických hlášení a požadavků

* 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 podporu.
* Zanesení požadavku na Servisní činnost do systému řízení servisních služeb.
* Přiřazení priority k požadavku na Servisní podporu. (Prioritou 1, 2 nebo 3).
* Předání ohlášené závady na příslušnou úroveň servisní podpory (např. Servisní podpora 1. úrovně).
* Předání požadavku na Servisní podporu na příslušný servisní útvar (např. služby na místě).
  + 1. Webový portál pro hlášení závad a požadavků
* 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 žadatelé),
* Vyhledávání, prohlížení a sledování stavu servisních požadavků a závad (které se týkají Oprávněných žadatelů),
* 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 podporu do systému řízení servisních služeb pro převzetí příslušným servisním útvarem.
  + 1. Dispečink
* Převzetí ze systému řízení servisních služeb ohlášené závady nebo požadavku na Servisní podporu.
* Posouzení a vyčíslení případných nesmluvních nákladů za produkty nebo služby, které nejsou součástí smluvně uzavřených podmínek podpory produktů/služeb a schválení dodatečných nákladů s Oprávněným žadatelem.
* Aktivní monitorování všech požadavků na Servisní podporu 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; jeli sjednána služba Sledování kvality poskytovaných služeb (Service Level Management).
  + 1. Servisní podpora 1. úrovně
* Přijmutí ze systému řízení servisních služeb ohlášené závady nebo požadavku na Servisní podporu a jejich vyhodnocení.
* Informování Oprávněného žadatele o přijetí ohlášené závady, nebo požadavku na Servisní podporu a informování o rozsahu problému a následném postupu.
* V případech, kdy je to možné, provádění vzdálené Servisní podpory za účelem diagnostiky a od-stranění 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 a/nebo Oprava na místě, pokud si je Objednatel zakoupil; nebo vyžádání objednávky na tyto služby u Oprávněného žadatele, 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.
  + 1. Servisní podpora 2. úrovně
* Převzetí ohlášené závady ze systému řízení servisních služeb a jeho vyhodnocení.
* Kontaktování pracovníka Servisní podpory 1. úrovně pro bližší informace o ohlášené závadě.
* Analýza závady a její řešení:
* Provedení diagnostiky, návrhu a otestování možných řešení závady v laboratořích.
* Poskytnutí řešení závady pracovníkovi Servisní podpoře 1. úrovně.
* Eskalování na servisní podporu Zhotovitele - Servisní podpora 3. úrovně při řešení závady.
  + 1. Servisní podpora 3. úrovně
* Převzetí ohlášené závady ze systému řízení servisních služeb a její vyhodnocení.
* Kontaktování pracovníka Servisní podpory 2. úrovně 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 pracovníkovi Servisní podpory 2. úrovně.
* Informování pracovníka Servisní podpory 2. úrovně o vývoji řešení.
  + 1. Vzdálené zálohování a obnovení
* 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.
  + 1. Preventivní údržba na místě
* 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 mechanizmů 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.
* 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; jeli sjednána služba Sledování kvality poskytovaných služeb.
  1. **Doplňkové servisní služby**
     1. Oprava na místě
* 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.
  + 1. Dodání a výměna náhradních dílů
* 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.
  + 1. Sklad náhradních dílů
* 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.
  + 1. Zálohování a obnova na místě
* Vytváření zaváděcích médií pro obnovu HW.
* Obnovení systému a zákaznických dat na místě instalace (dle Přílohy č.1).
* Správa sady nástrojů pro zálohování a obnovení pro zabezpečení včasného dokončení obnovy systému a dat.
  + 1. Vzdálené provádění změn
* Převzetí požadavku na Servisní podporu ze systému řízení servisních služeb.
* Posouzení požadavku na Servisní podporu.
* 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 podporu.
* Poskytnutí informací o řešených požadavcích na Servisní podporu zodpovědné osobě.
* Řízení standardních změn zajišťuje servisní služba Dispečink (Dispatching).
  + 1. Provádění změn na místě
* Převzetí požadavku na Servisní podporu ze systému řízení servisních služeb.
* Posouzení požadavku na Servisní podporu.
* 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.
  + 1. Řízení změn
* 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 Oprávněným žadatelem.
* Kontrola finální realizace změny.
* Ukončení změny (RFC) po její úspěšné realizaci.
  + 1. Vzdálené monitorování systému
* Instalace a provozování vyhrazené monitorovací infrastruktury pro Objednatele, je-li tato část sjednána mezi parametry služby.
* Monitorování dostupnosti fyzické infrastruktury Předmětu servisu.
* Získání událostí z daného systému nebo sondování stavu daného systému.
* Zapisování událostí, které překračují nastavené prahové hodnoty, do databáze a odfiltrování irelevantních událostí.
* Na systému, který je vyhodnocen jako chybný, automatické vytvoření závady v systému řízení servisních služeb pro Servisní podporu 1. úrovně.
* Vytvoření zprávy o zaznamenaných událostech pro osobu zodpovědnou za úroveň poskytovaných služeb; jeli sjednána služba Sledování kvality poskytovaných služeb.
  + 1. Sledování kvality poskytovaných služeb
* 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 Oprávněným žadatelem.
* Poskytnutí zprávy o úrovni poskytovaných služeb Oprávněnému žadateli; společná kontrola odchylky od uzavřených servisních podmínek a návrh možných protiopatření; průběžné zlepšování úrovně služeb.
  + 1. Telefonická konzultace
* 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. Pokud požadavek na konzultaci přesahuje rámec této služby, informování Oprávněného žadatele o možnostech dalšího postupu.

1. **Nezbytná součinnost Objednatele při provádění servisních služeb**
   1. **Základní servisní služby**

Zhotovitel podle svého odborného uvážení a zkušeností doplní úkony nezbytné součinnosti Objednatele k provedení základních servisních služeb včetně návrhu opatření pro případy nedostatků v součinnosti.

* 1. **Doplňkové servisní služby**

Zhotovitel podle svého odborného uvážení a zkušeností doplní úkony nezbytné součinnosti Objednatele k provedení doplňkových servisních služeb včetně návrhu opatření pro případy nedostatků v součinnosti.

Příloha č. 3

**Hlášení závady emailem:**

K odeslání elektronickou poštou na adresu:  **...................@..............................**

Číslo smlouvy o servisní činnosti: **………………………**

Pracovník Objednatele odpovídající za správnost hlášení:

Jméno : ......................…………... tel: ..............………....... e-mail: …....................

**Datum a čas hlášení závady**: ……...............................................

**Navrhovaný stupeň priority:** ………….…...

**Místo Předmětu servisu:**

Nemocnice Nové Město na Moravě, příspěvková organizace se sídlem Žďárská 610, PSČ: 592 31; centrální pavilon nemocnice – prostory recepce / urgentní příjem[[1]](#footnote-1), kontaktní tel.:……………………………….

**Popis závady:**

*(Je nezbytné uvést 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.):*

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

DÁLE VYPLNÍ ZHOTOVITEL:

Pracovník Zhotovitele odpovídající za převzetí hlášení:

Jméno: ............................................tel: .............................. e-mail: ...........................…

Příloha č. 4

**Seznam oprávněných osob**

Oprávněné osoby Zhotovitele:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Jméno** | **Pozice** | **Telefon** | **Email** |
| ……………….. | ………… | ……….. | …………………….. |
| ……………….. | ………… | ……….. | …………………….. |
| ……………….. | ………… | ……….. | …………………….. |
| ……………….. | ………… | ……….. | …………………….. |

Oprávněné osoby Objednatele:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Jméno** | **Pozice** | **Telefon** | **Email** |
| David Lukeš | technik | 723190755 | [it@nnm.cz](mailto:it@nnm.cz) |
| Marek Vala | technik | 723190755 | [it@nnm.cz](mailto:it@nnm.cz) |
| Miroslav Bojanovský | technik | 603827200 | [it@nnm.cz](mailto:it@nnm.cz) |
|  |  |  |  |

**Příloha č. 5**

**Protokol o servisním zásahu**

Jméno zástupce Zhotovitele: ……………………………………………….

Místo provedení servisního zásahu: Nemocnice Nové Město na Moravě, příspěvková organizace se sídlem Žďárská 610, PSČ: 592 31; centrální pavilon nemocnice – prostory recepce / urgentní příjem[[2]](#footnote-2)

Číslo zakázky: …………………………

Datum a čas zjištění závady: ............................

Datum a čas 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)

Příloha č. 6

**Seznam poddodavatelů**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| *Zadavatel:* | | **Nemocnice Nové Město na Moravě, příspěvková organizace** | | | |
| *sídlo zadavatele:* | | **Žďárská 610, 592 31 Nové Město na Moravě** | | | |
| *zastoupený:* | | **JUDr. Věrou Palečkovou** | | | |
| *IČO:* | | **00842001** | | | |
| *název VZ:* | | **Modernizace telekomunikačního systému** | | | |
| *druh zadávacího řízení:* | | **podlimitní veřejná zakázka na dodávky zadávaná ve zjednodušeném podlimitním řízení** | | | |
| *ev. č. VZ u zadavatele:* | | **01/25/VZ** | | | |
|  |  |  |  |  |  |
| **PODDODAVATEL** | | | **Část plnění VZ, kterou hodlá účastník zadat poddodavateli** | **% podíl na plnění VZ** | **Prokazování kvalifikace prostřednictvím poddodavatele  [Ano/Ne]** |
|
|
| 1. | Obchodní firma nebo název / Obchodní firma nebo jméno a příjmení: | ……………… | ……………… | ……………… | ……………… |
| Sídlo / Místo podnikání, popř. místo trvalého pobytu: | ……………… |
| IČ: | ……………… |
| Osoba oprávněná jednat jménem či za subdodavatele: | ……………… |
| Tel./fax: | ……………… |
| E-mail: | ……………… |
|  | | | | |  |
| 2. | Obchodní firma nebo název / Obchodní firma nebo jméno a příjmení: | ……………… | ……………… | ……………… | ……………… |
| Sídlo / Místo podnikání, popř. místo trvalého pobytu: | ……………… |
| IČ: | ……………… |
| Osoba oprávněná jednat jménem či za subdodavatele: | ……………… |
| Tel./fax: | ……………… |
| E-mail: | ……………… |

1. Nehodící se škrtněte nebo smažte [↑](#footnote-ref-1)
2. Nehodící se škrtněte nebo smažte [↑](#footnote-ref-2)