

**Varianta A - SERVISNÍ SMLOUVA**

uzavřená v souladu s ust. § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník  
(dále jen „občanský zákoník“)

mezi

**1. Kraj Vysočina**

se sídlem: Žižkova 57, 587 33 Jihlava

zastoupený: **MUDr. Jiřím Běhounkem**, hejtmanem kraje

IČO: 70890749

bankovní spojení: Sberbank CZ, a.s., pobočka Jihlava

číslo účtu: 4050005000/6800

(dále jen „objednatel“)

a

**2. O2 Czech Republic a.s.**

se sídlem: Za Brumlovkou 266/2, 140 22 Praha 4

zastoupení: Mgr. Petrem Daňkem, Account Managerem, na základě pověření ze dne  
19.10.2016

IČO: 60193336

DIČ: CZ60193336

bankovní spojení: Komerční banka, a.s., pobočka Praha, č.ú.: 27-4908440207/0100

(dále jen „poskytovatel“)

**Čl. I****Účel smlouvy**

- 1) Účelem této servisní smlouvy (dále jen „Smlouva“) je určení a definice závazku smluvních stran ve smyslu poskytování servisních činností poskytovatelem pro potřeby objednatele, a to zejména časové a věcné vymezení způsobu provádění servisních činností poskytovatelem, stanovení předmětu a rozsahu servisních činností, určení ceny těchto činností a způsobu její úhrady objednatelem a vymezení dalších náležitostí souvisejících s právy a povinnostmi smluvních stran plynoucích z této smlouvy.
- 2) Smluvní strany souhlasí s touto smlouvou s vědomím, že její plnění má za cíl zajistit optimální chod informačního systému, a to za předpokladu aktivní a cílevědomé součinnosti obou smluvních stran v intencích pravidel této smlouvy, i vlastní snahy každé ze smluvních stran samostatně minimalizovat případné poruchy, závady a chyby servisovaného zařízení.
- 3) Vymezení informačního systému pro účely této Smlouvy je uvedeno v **Příloze č. 1** této Smlouvy.

**Čl. II****Definice pojmů**

- 1) Informační systém je soubor technického vybavení (servery, komunikační infrastruktura, úložiště a jiné) a programového vybavení (operační systémy, databázové a aplikační programové vybavení a jiné), jejichž zabezpečení servisu je předmětem smlouvy.

- 2) Podporované programové vybavení (dále též „SW“) je soubor programů, jejichž funkčnost podporuje servisní pracoviště poskytovatele podle pravidel a zásad určených servisní smlouvou.
- 3) Podporované technické vybavení (dále též „HW“) je soubor zařízení, jejichž funkčnost podporuje servisní pracoviště poskytovatele podle pravidel a zásad určených servisní smlouvou.
- 4) Aktualizace programového vybavení (Update Service, Maintenance) představuje předávání nových verzí SW modulů programového vybavení s vylepšenými funkcemi tak, jak je výrobce programového vybavení dává k dispozici. Aktualizace programového vybavení zajišťují jeho kompatibilitu s ostatními SW a HW komponenty informačního systému v souvislosti s jejich vývojem.
- 5) Servisní podpora je služba, která zahrnuje postupně jeden nebo více způsobů podpory. Vymezení servisní podpory pro účely této Smlouvy je uvedeno v **Příloze č. 2** této Smlouvy.
- 6) Místo instalace je pracoviště, kde je instalováno podporované programové nebo technické vybavení nebo jeho část.
- 7) Servisní pracoviště poskytovatele provádí všechny servisní úkony směřující k rychlému odstranění zjištěných potíží a k zajištění provozuschopnosti podporovaného programového nebo technického vybavení v rozsahu a způsobem určeném ustanoveními smlouvy.
- 8) Nahlášení požadavku na servisní podporu je úkon, kterým kontaktní pracovník objednatele sdělí servisnímu pracovišti poskytovatele, že nastaly provozní potíže podporovaného vybavení, které není možné vyřešit silami objednatele, a kterým proto žádá servisní pracoviště poskytovatele o poskytnutí servisní podpory. Vymezení mechanismů servisní podpory a kontaktní údaje jsou uvedeny v **Příloze č. 3** této smlouvy.
- 9) Odezva je první reakce servisního pracoviště poskytovatele na požadavek objednatele na poskytnutí servisní podpory, která směřuje ke zjištění příčin oznámených provozních potíží.
- 10) Zprovoznění technického vybavení je uvedení technického vybavení do stavu, ve kterém vykazuje provozní vlastnosti specifikované výrobcem.
- 11) Servisní zásah je označení činností, které směřují k odstranění oznámených provozních potíží podporovaného programového vybavení nebo ke zprovoznění podporovaného technického vybavení a vykonává je pracovník servisního pracoviště poskytovatele buď vzdáleně (vzdáleným přístupem nebo interaktivně po telefonu) nebo osobně (v místě instalace).

### Čl. III

#### Určení typu servisní podpory a servisního období

- 1) Poskytovatel se zavazuje poskytovat objednateli typ servisní podpory na vybavení specifikované v příloze č. 1, a to v rozsahu uvedeném v příloze č. 1, 2 a 3 této smlouvy.
- 2) Objednatel souhlasí s tím, že poskytovatel může poskytováním servisních služeb nebo jejich částí pověřit třetí osobu. Tímto se poskytovatel nezbavuje jakýchkoli práv, povinností nebo závazků vyplývajících z této smlouvy.

Čl. IV.  
Cena

- 1) Smluvní strany se dohodly, že cena je stanovena jako pevná a nejvýše přípustná a činí:  
Cena za 1 měsíc servisu 11 000 Kč bez DPH, 21% DPH je 2 310 Kč a cena včetně DPH činí 13 310 Kč (dále jen „cena“).  
Cena za 1 ks SMS zprávy bez DPH činí 1,70 Kč, 21% DPH je 0,36 Kč a cena včetně DPH činí 2,06 Kč (dále jen „cena“).  
Cena za 1 ks hlasové zprávy bez DPH činí 2,80 Kč, 21% DPH je 0,59 Kč a cena včetně DPH činí 3,39 Kč (dále jen „cena“).
- 2) Cena neobsahuje ceny za servisní činnosti, které jsou v průběhu servisního období objednány podle aktuálních potřeb objednatele a nejsou obsaženy v této smlouvě. Neobsahuje též ceny náhradních dílů použitých pro zprovoznění podporovaných technických zařízení (HW), která jsou mimo poskytovanou záruku.
- 3) Smluvní strany se dohodly, že cenu uhradí objednatel na základě faktur vystavených vždy jednou za tři měsíce, k 15. dni následujícího kalendářního měsíce po posledním měsíci tříměsíčního období. Cena bude tvořena cenou za servis a cenou za skutečně odeslané SMS zprávy a skutečně odeslané hlasové zprávy.
- 4) Splatnost faktury – daňového dokladu je dohodou smluvních stran stanovena na 30 dnů ode dne jejího prokazatelného doručení objednateli. Zaplacením se pro účely této smlouvy rozumí odepsání příslušné částky z účtu objednatele ve prospěch účtu poskytovatele. Faktura musí obsahovat veškeré náležitosti daňového dokladu podle zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů, a zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů. Objednatel má právo vrátit fakturu před lhůtou splatnosti, pokud neobsahuje požadované náležitosti nebo obsahuje nesprávné cenové údaje. Oprávněným vrácením faktury přestává běžet původní lhůta splatnosti, opravená nebo přepracovaná faktura bude opatřena novou lhůtou splatnosti.
- 5) Smluvní strany se dohodly, že v případě změny zákonných sazeb DPH, nebudou uzavírat písemný dodatek k této smlouvě o změně výše ceny a DPH bude účtována podle předpisů platných v době uskutečnění zdanitelného plnění.
- 6) Bankovní účet uvedený prodávajícím na jím vystaveném daňovém dokladu za účelem úhrady ceny díla musí odpovídat bankovnímu účtu zveřejněnému dle ustanovení § 98 zákona o DPH příslušným správcem daně způsobem umožňujícím dálkový přístup. V opačném případě je kupující zhotovitelem vystavený daňový doklad za podmínku dle předchozího odstavce prodávajícímu vrátit.
- 7) Kupující je oprávněn provést úhradu ceny díla prodávajícímu tak, že prodávajícímu bude uhrazena cena díla bez daně z přidané hodnoty, přičemž částka připadající na úhradu daně z přidané hodnoty bude kupující za prodávajícího v souladu s ustanovením § 109a zákona o DPH uhrazena přímo na účet příslušného správce daně.
- 8) Kupující je oprávněn využít své právo přímé úhrady daně z přidané hodnoty u každého jednotlivého daňového dokladu vystaveného prodávajícímu, přičemž na základě písemné žádosti doloží kupující prodávajícímu provedení úhrady příslušné částky na účet správce daně. Smluvní strany sjednávají, že v případě využití oprávnění kupujícího dle tohoto ustanovení nevzniká prodávajícímu nárok na úhradu částky připadající na daň z přidané hodnoty dle příslušného daňového dokladu.

Čl. V.  
Součinnost smluvních stran

- 1) Objednatel se zavazuje seznámit pracovníky poskytovatele prokazatelným způsobem s příslušnými vnitřními normami a směrnicemi objednatele, jejichž znalost a dodržování poskytovatelem považuje objednatel za nezbytné pro plnění této smlouvy, a učinit taková opatření, aby při poskytování servisní podpory byla minimalizována možnost neúmyslného porušení ustanovení těchto vnitřních norem a směrnic objednatele ze strany pracovníků poskytovatele.
- 2) Poskytovatel se zavazuje, že pracovníci poskytovatele budou při plnění závazků, které vyplývají z této smlouvy, dodržovat příslušné vnitřní normy a směrnice objednatele, s nimiž objednatel pracovníky poskytovatele prokazatelně seznámil.
- 3) Objednatel se zavazuje vytvářet ze své strany podmínky směřující k minimalizaci případných škod na technickém vybavení objednatele vzniklých v souvislosti s prováděním servisních zásahů, které může ovlivnit výhradně objednatel.
- 4) Poskytovatel odpovídá za škody na technickém vybavení objednatele, které prokazatelně způsobili pracovníci poskytovatele.
- 5) V čl. VI. objednatel stanoví jako kontaktní osoby dva odpovědné pracovníky objednatele. Tyto kontaktní osoby budou oprávněny zastupovat objednatele u poskytovatele při plnění ustanovení této smlouvy. Objednatel se zavazuje v případě změn kontaktních údajů oznámit tyto změny neprodleně v písemné podobě poskytovateli.
- 6) Smluvní strany se zavazují, že kontaktní osoby si budou při plnění ustanovení této smlouvy poskytovat vzájemnou co nejúčinnější součinnost po celou dobu od nahlášení požadavku na servisní podporu až do uzavření servisního případu a že budou dodržovat postupy specifikované touto smlouvou.
- 7) Objednatel zajistí, aby ze strany objednatele nebyly poskytovateli činěny překážky pro poskytování servisní podpory. K tomu objednatel zejména:
  - bude poskytovat pracovníkům servisního pracoviště poskytovatele podle jejich pokynů po celou dobu řešení servisního případu od nahlášení požadavku na servisní podporu až do uzavření servisního případu všechny požadované informace (i datové soubory, kopie obrazovek a výstupy příkazů apod.) a výsledky doporučených úkonů potřebné k diagnostice příčin a řešení oznámených provozních potíží podporovaného vybavení,
  - umožní pracovníkům servisního pracoviště poskytovatele vstup na příslušné místo provedení servisního zásahu a dle místních podmínek jim umožní i vjezd do objektu a parkování vozidla po celou dobu trvání servisního zásahu,
  - zajistí po celou dobu trvání servisního zásahu dosažitelnost (případně fyzickou přítomnost) příslušných kontaktních osob objednatele a případně i dalších potřebných odborných pracovníků v místě instalace podporovaného vybavení a jejich co nejúčinnější součinnost.
- 8) Poskytovatel se zavazuje k provádění řádné provozní údržby podporovaného technického vybavení dle specifikace v příloze č. 1 této smlouvy včas v termínech a v rozsahu předepsaných výrobcí tohoto vybavení.
- 9) Poskytovatel může poskytnout objednateli odbornou pomoc nebo asistenci i při řešení jiných úkolů než bylo možné smlouvou specifikovat (např. odbornou pomoc při zajištění správné

funkčnosti jiného vybavení objednatele než dle specifikace v příloze č. 1 této smlouvy). Přesné podmínky a postupy odborné pomoci nebo asistence budou dohodnuty mezi objednatelem a poskytovatelem pro každý takový případ zvlášť podle rozsahu požadavku objednatele a aktuálních možností poskytovatele.

- 10) Poskytovatel poskytne objednateli odbornou pomoc formou revize technického stavu podporovaných zařízení, kdykoli o takovou revizi objednatel požádá. Objednatel v takovém případě poskytne zhotoviteli součinnost nezbytnou pro efektivní provedení revize. Výsledkem revize mohou být doporučení poskytovatele na úpravy technických zařízení, přechod na vyšší výkonnější verze zařízení případně návrh na náhradu stávajícího zařízení zařízením jiným.

#### **Čl. VI. Kontaktní údaje**

- 1) Kontaktními osobami objednatele jsou následující osoby:
  - a) odpovědný pracovník: Ing. Petr Pavlinec, pavlinec.p@kr-vysocina.cz, tel.: 724 650 102
  - b) odpovědný pracovník: Ing. Martin Procházka, prochazka.m@kr-vysocina.cz, tel.: 604 223 078
  - c) odpovědný pracovník: Petr Svoboda, svoboda.p@kr-vysocina.cz, tel 602 537 470
  - d) odpovědný pracovník: Radek Brychta, brychta.r@kr-vysocina.cz, tel.: 724 650 219

Kontaktními osobami poskytovatele jsou:

- a) odpovědný pracovník: Mgr. Petr Daněk, Account Manager, petr.danek@o2.cz, tel.: 720 751 843
- b) odpovědný pracovník: Ing. Jiří Mazný, Business Development Manager, jiri.mazny@o2.cz, tel.: 602 682 864
- c) odpovědný pracovník: Mgr. Jan Peroutka, jan.peroutka@o2.cz, tel.: 602 265 667
- d) odpovědný pracovník: Michal Pajgrt, pajgrt@trimtech.cz, tel.: 724 101 167

#### **Čl. VII. Náhradní díly**

- 1) Náhradní díly, které jsou poskytovatelem použity při zprovoznění podporovaného technického vybavení (zařízení), které je v platné záruční době, se stávají součástí zařízení a platí pro ně původní záruční doba zařízení. Takto použité náhradní díly se stávají majetkem objednatele a vadné díly se stávají majetkem poskytovatele. Jestliže objednatel vadný díl předá při opravě poskytovateli, cena náhradního dílu se nefakturuje. Jestliže objednatel z jakýchkoli důvodů vadný díl nepředá při opravě poskytovateli uhradí objednatel poskytovateli cenu náhradního dílu použitého místo vadného dílu nebo cenu celého náhradního zařízení podle aktuálně platného ceníku poskytovatele. Po úhradě této ceny se stává vadný díl nebo celé vadné zařízení majetkem objednatele.
- 2) Náhradní díly, které jsou poskytovatelem použity při zprovoznění podporovaného technického vybavení (zařízení), které není v platné záruční době, mají záruční dobu 24 měsíců od ukončení opravy. Objednatel uhradí poskytovateli cenu náhradního dílu použitého místo vadného dílu podle aktuálně platného ceníku poskytovatele. Po úhradě této ceny se stává náhradní díl majetkem objednatele. Vadné díly zůstávají majetkem objednatele.
- 3) Spotřební materiál není předmětem servisní podpory.

**Čl. VIII.**

**Poskytování informací třetím osobám**

Vzhledem k veřejnoprávnímu charakteru objednatele poskytovatel výslovně prohlašuje, že je s touto skutečností obeznámen a souhlasí se zveřejněním smluvních podmínek obsažených v této smlouvě v rozsahu a za podmínek vyplývajících z příslušných právních předpisů, zejména zák. č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů. Smluvní strany se zavazují, že obchodní a technické informace, které jim byly svěřeny druhou stranou, nepředají třetím osobám bez písemného souhlasu druhé strany a nepoužijí tyto informace k jiným účelům, než je k plnění podmínek této smlouvy.

**Čl. IX.**

**Sankční ujednání**

- 1) V případě nedodržení doby odezvy nebo jiných dohodnutých termínů poskytovatelem k jednotlivému případu se smluvní strany dohodly na smluvní pokutě ve výši 1 000,- Kč za každou i započatou hodinu prodlení s tím, že nejvyšší částka takovéto smluvní pokuty nepřesáhne částku odpovídající smluvní pokutě za pět dní. Tuto smluvní pokutu zaplatí poskytovatel objednateli.
- 2) V případě, že objednatel neumožní pracovníkům servisního pracoviště poskytovatele zahájit servisní zásah v předem dohodnutém termínu, zaniká právo objednatele na smluvní pokutu podle čl. IX. odst. 1 této smlouvy. Objednatel uhradí poskytovateli prokazatelné náklady, které poskytovateli v souvislosti s tím vznikly.
- 3) V případě, že objednatel je v prodlení s úhradou faktury, je povinen uhradit poskytovateli úrok z prodlení ve výši 0,03 % z ceny dlužné částky za každý den prodlení. Tento úrok z prodlení zaplatí objednatel poskytovateli.
- 4) V případě, že objednatel je v prodlení s úhradou faktury, poskytovatel na tuto skutečnost upozorní písemným sdělením kontaktní osoby objednatele a současně kontaktní osobu zastupující smluvní stranu objednatele.
- 5) Poskytovatel je po dobu prodlení objednatele s uhrazením faktury oprávněn pozastavit plnění podle této smlouvy (není povinen poskytovat objednateli služby podle ustanovení této smlouvy). Poskytovatel sdělí písemně kontaktním osobám uvedeným v čl. VI. této smlouvy termín, ke kterému pozastavuje plnění podle této smlouvy a následně po uhrazení dlužné částky objednatel sdělí termín převzetí úhrady, ke kterému končí pozastavení plnění dle této smlouvy. Poskytovatel není a nemůže být po dobu pozastavení plnění v prodlení.
- 6) Smluvní pokuty a úrok z prodlení jsou splatné do 30 dnů od doručení jejich vyžádání oprávněnou smluvní stranou straně povinné. Platby budou provedeny bezhotovostním bankovním převodem na účet oprávněné smluvní strany.

**Čl. X.**

**Doba trvání, ukončení smlouvy**

- 1) Platnost smlouvy lze ukončit písemnou dohodou podepsanou oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
- 2) Kterákoliv ze smluvních stran může od této smlouvy odstoupit z důvodu podstatného porušení povinností vyplývajících z této smlouvy. Za podstatné porušení podmínek smlouvy smluvní strany považují:

- neposkytnutí servisní podpory poskytovatelem po řádném nahlášení požadavku objednatelem,
  - nedodržení doby odezvy nebo jiných dohodnutých termínů poskytovatelem o více jak 5 dnů,
  - bezdůvodné přerušení prací na servisním případě poskytovatelem,
  - opakované nesplnění závazku objednatele poskytnout poskytovateli součinnost při plnění ustanovení této smlouvy i přes písemné upozornění doručené objednateli,
  - opakované neuhrazení fakturované částky objednatelem do 30 dnů ode dne splatnosti příslušného řádně doručeného daňového dokladu.
- 3) Smluvní strana je oprávněna od smlouvy odstoupit ve lhůtě 30 kalendářních dnů ode dne, kdy se o podstatném porušení povinností dozvěděla, nejpozději však do 6 měsíců ode dne kdy k podstatnému porušení povinností došlo. Odstoupení nabývá účinnosti dnem prokazatelného doručení jeho písemného vyhotovení druhé smluvní straně.
- 4) Kterákoliv ze smluvních stran je oprávněna smlouvu vypovědět, a to i bez udání důvodu. Výpovědní lhůta činí 30 kalendářních dnů a začíná běžet první den následující po dni, kdy bylo písemné vyhotovení výpovědi prokazatelně doručeno druhé smluvní straně.
- 5) Objednatel má právo vypovědět tuto smlouvu v případě, že v souvislosti s plněním účelu této smlouvy dojde ke spáchání trestného činu. Výpovědní doba činí 3 dny a začíná běžet dnem následujícím po dni, kdy bylo písemné vyhotovení výpovědi doručeno poskytovateli.

#### **Čl. XI. Závěrečná ustanovení**

- 1) Tato smlouva může být měněna jen formou písemných, vzestupně číslovaných dodatků podepsaných oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
- 2) Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
- 3) Výběr poskytovatele byl proveden v souladu s Pravidly Rady Kraje Vysočina pro zadávání veřejných zakázek.
- 4) Vztahy smluvních stran výslovně touto smlouvou neupravené se řídí obecně závaznými právními předpisy, zejména ustanoveními občanského zákoníku.
- 5) Nedílnou součástí této Smlouvy jsou Příloha č. 1, 2 a 3.
- 6) Tato smlouva byla sepsána ve dvou vyhotoveních, z nichž každé má povahu originálu. Pro každou smluvní stranu je určeno jedno vyhotovení této smlouvy.
- 7) Prodávající výslovně souhlasí se zveřejněním celého textu této smlouvy, včetně podpisů, v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů a na veřejně přístupných webových stránkách Kraje Vysočina vyjma částí, které podléhají obchodnímu tajemství.
- 8) Tato smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oprávněnými zástupci obou smluvních stran a účinnosti dnem dodání zboží poskytovatelem zhotoviteli na základě Kupní smlouvy ze dne .... . Podmínkou účinnosti této smlouvy je její zveřejnění v informačním systému veřejné zprávy – Registru smluv.

- 9) Smluvní strany prohlašují, že si smlouvu přečetly, že tato byla sepsána na základě jejich pravé a svobodné vůle, nikoli v tísni a za nápadně nevýhodných podmínek, a na důkaz toho připojují své podpisy.

**Za poskytovatele :**

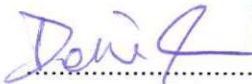
Mgr. Petr Daněk, account manager

V Praze dne 27.6.2017

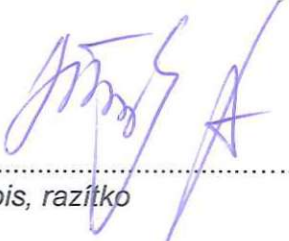
**Za objednatele :**

MUDr. Jiří Běhounek, hejtman

V Jihlavě dne 27.6.2017

  
.....  
podpis, razítko

02 Czech Republic a.s.  
Za Brumlovkou 266/2  
140 22 Praha 4  
DIČ: CZ60193336  
979

  
.....  
podpis, razítko



**Příloha č. 1**  
**Vymezení informačního systému**

Obsahem této přílohy je specifikace zboží dodaného v rámci kupní smlouvy, pro které poskytovatel zajišťuje servisní služby.

**A) KISS Medical Enterprise (Aplikační SW) – aplikační kód serverové části**

- KISS Medical Enterprise – jádro systému 1x
- KISS Medical modul Kontaktů 1x
- KISS Medical modul Scénáře 1x
- KISS Medical modul Oslovení 1x
- KISS Medical modul Mapy 1x
- KISS API 1x
- KISS Reporting 1x

**B) KISS Medical Enterprise (Aplikační SW) – aplikační kód mobilní aplikace**

- KISS Mobile Application bez omezení

**C) Technologická infrastruktura (HW + Standardní SW)**

- Server TRIM 1U, 1xCPU, 2xSSD 350GB, 8GB RAM, 1xLAN, 1xconsole 1x
- Windows Server 2016 Std., server licence 1x
- Databázový systém Microsoft SQL Server 2016 Express 1x

Příloha č. 2  
Vymezení servisní podpory

- **Incident/vada kategorie A**  
Služba není použitelná ve svých základních funkcích nebo se vyskytuje funkční závada znemožňující používání služby. Tento stav přímo ohrožuje běžný provoz, případně může způsobit větší finanční nebo jiné škody
- **Incident/vada kategorie B**  
Služba je ve svých funkcích degradována tak, že tento stav omezuje běžný provoz.

Tabulka č. 1 – záruční kategorie incidentů

Kategorie	Garantovaná doba přijetí a akceptace hlášeného incidentu 24x7x365	Garantovaná doba zahájení prací na řešení incidentu po řádném nahlášení	Garantovaná doba ukončení incidentu
A	15min	2hod	Do 24hod**
B	15min	8hod	NBD*

\* NBD – next business day, následující pracovní den

\*\* Do24 = čas opravy do 24h od nahlášení závady, doba poskytování služby je 7 dnů v týdnu 24h denně

**Příloha č. 3**  
**Vymezení mechanismů servisní podpory a kontaktní údaje**

Obsahem této přílohy je specifikace komunikačních metod servisní podpory včetně detailních kontaktů obou stran.

Veškeré Incidenty / vady ve shora uvedené Příloze 2 Servisní smlouvy hlásí oprávněná osoba objednatele na **VIP Service Desk poskytovatele**:

- **Telefonicky: +420 800 333 777 / +420 720 720 073**
- **Emailem: [silver\\_sd@o2.cz](mailto:silver_sd@o2.cz)**

Oprávněnými osobami objednatele jsou všechny osoby uvedené v odst. 1) čl. VI. Servisní smlouvy. Provoz VIP Service Desku je zajištěn v režimu 7 x 24 x 365. VIP Service Desk poskytovatele potvrzuje v termínu dle Přílohy 2 Servisní smlouvy přijetí a akceptaci Incidentu / vady.

Nedílnou součástí ohlášení Incidentu / Vady je:

- popis incidentu / závady (v odpovídajících a patřičných případech včetně uvedení postupu, kterým lze Incident / vadu navodit),
- specifikace prostředí, v němž se Incident / vada projevuje
- kategorizace Incidentu / vady
- uvedení odpovědné osoby za řešení Incidentu / vady na straně objednavatele (obvykle touto osobou bývá ten, kdo Incident / vadu ohlašuje)

Service Desk poskytovatele předává informace obratem servisnímu pracovišti poskytovatele. Objednatel z tohoto pracoviště určí odpovědnou osobu za řešení Incidentu / vady na straně poskytovatele. Tato osoba komunikuje a kooperuje s odpovědnou osobou za řešení Incidentu / vady na straně objednavatele (například mu potvrdí zahájení prací) a zejména a hlavně provádí všechny úkony související s odstraněním vady / ukončením Incidentu.

Veškeré ostatní informace týkající se předmětu plnění komunikují osoby obou smluvních stran uvedené v odst. 1) a 2) čl. VI. Servisní smlouvy telefonicky, mailem či na pracovních schůzkách.