

Kupní smlouva včetně technické podpory

(dále jen „smlouva“)

uzavřená dle § 2079 a následujících zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník,
(dále jen „občanský zákoník“)

Evidenční číslo kupujícího: D982150004
Evidenční číslo prodávajícího:
Číslo akce kupujícího: 399150012

I. Smluvní strany

Kupující:

Název: Povodí Labe, státní podnik
Adresa sídla: Hradec Králové, Víta Nejedlého 951/8, PSČ 500 03
Statutární orgán: Ing. Marián Šebesta, generální ředitel,
Osoba oprávněná k podpisu: Ing. Marián Šebesta, generální ředitel,
Zástupce pro věci technické: Ing. Pavel Staněk, vedoucí odboru informatiky,
Radek Tykva, správce SAN,
IČ: 70890005
DIČ: CZ70890005
Bankovní spojení: ČSOB Hradec Králové č. ú. 103914702/0300
Zápis v obchodním rejstříku: Krajský soud v Hradci Králové oddíl A vložka 9473
Tel: 495 088 111
Fax: 495 407 452
E-mail: labe@pla.cz

na straně jedné

(dále jen jako „kupující“)

Prodávající:

Název: SÍŤ, spol. s r.o.
Adresa sídla: Ostrava 9, Pražákova 702/12, PSČ 709 00
Statutární orgán: Ing. Radek Soušek, CSc., jednatel
Zástupce pro věci smluvní: Ing. Martina Trnková
Zástupce pro věci technické: Ing. Miroslav Vaněk
IČ: 60779420
DIČ: CZ60779420
Bankovní spojení: Komerční banka, a.s., pobočka Ostrava, č. ú: 83802-761/0100
Zápis v rejstříku: Krajský soud v Ostravě oddíl C vložka 6504
Tel: 596 624 458
E-mail: info@sit.cz

na straně druhé

(dále jen jako „prodávající“)

II. Předmět koupě

Předmětem koupě jsou 2 ks identických datových úložišť HITACHI VSP G200, jejich instalace a integrace do IS PLA. Parametry jednotlivého datového úložiště včetně příslušenství pro instalaci jsou specifikovány v příloze č. 1. Integrace do stávající sítě SAN v IS PLA (dvě samostatné SAN Fabrics) bude provedena připojením dodaných datových úložišť ke switchům Cisco DSC9124 a DSC9148 osazenými SFP moduly s LC konektory prostřednictvím optických kabelů (4 Gbit/s), potřebnou změnou konfigurace těchto switchů a prvotní konfigurací dodaných datových úložišť dle požadavků kupujícího. Nová datová úložiště budou připojena do SAN vedle stávajících, aby byla umožněna postupná migrace dat. Prodávající provede ukázkovou transparentní migraci dat ze stávajících polí Hitachi AMS2100 na nové úložiště v rozsahu patnácti vybraných virtuálních disků.

Kupující se zavazuje předmět koupě převzít a zaplatit prodávajícímu kupní cenu sjednanou v článku V. této smlouvy.

Součástí předmětu koupě je technická podpora předmětu koupě po dobu 5-ti let od jeho odevzdání. Tato technická podpora se vztahuje na hardware i software prodaných zařízení a je zajištěna prodávajícím. Rozsah technické podpory je specifikován v příloze č. 2.

III. Termín koupě

Termín odevzdání předmětu koupě do místa plnění je sjednán nejdéle do **15. 12. 2015** s možností dřívějšího plnění. Technická podpora dle čl. II, v rozsahu dle přílohy č. 2 této smlouvy, je plněna průběžně po dobu 5 let od převzetí předmětu koupě dle čl. IV, nejpozději do 15.12.2020.

IV. Způsob odevzdání předmětu koupě a místo odevzdání

Prodávající se zavazuje dopravit předmět koupě na své náklady kupujícímu na níže uvedenou adresu:

Povodí Labe, státní podnik, Víta Nejedlého 951/8, Hradec Králové, PSČ 500 03.

Prodávající vyzve pověřenou osobu kupujícího k převzetí předmětu koupě e-mailem na adresu tykvar@pla.cz s kopií na stanekp@pla.cz, nejpozději 7 pracovních dnů před dnem odevzdání předmětu koupě. Prodávající dohodne s pověřenou osobou kupujícího datum a čas odevzdání předmětu koupě tak, aby nebylo ohroženo rutinní zpracování dat ani omezen provoz IS PLA.

Prodávající je povinen ověřit úspěšnou integraci prodaných datových úložišť do IS PLA prostřednictvím vlastních testovacích programů, vypracovat a připravit pro převzetí předmětu koupě předávací protokol, do kterého budou výsledky testování zahrnuty.

Převzetí předmětu koupě nastane na základě předávacího protokolu, který musí obsahovat potvrzení, že předmět koupě byl odevzdán úplný a splňuje minimální technické parametry uvedené v příloze č. 1 této smlouvy.

Kupující má právo předmět koupě se zjevnými vadami nepřevzít.

Po převzetí předmětu koupě podepíší zástupci obou smluvních stran dodací list, který vyhotoví prodávající a který bude podkladem pro vystavení faktury kupujícímu.

Za kupujícího k převzetí předmětu koupě je určen zástupce pro věci technické, případně jiný oprávněný zástupce, uvedený v této kupní smlouvě.

V. Kupní cena a platební podmínky

Celková kupní cena za předmět koupě se dohodou smluvních stran stanovuje jako cena smluvní a nejvýše přípustná, pevná a je dána cenovou nabídkou prodávajícího ze dne 04.11.2015.

Celková kupní cena sestává z ceny za 2ks identických datových úložišť, jejich instalaci a integraci do IS a ceny za 5-ti letou technickou podporu na prodaná zařízení.

Celková kupní cena za kompletní předmět koupě specifikovaný v čl. II této smlouvy činí:

3 210 000,- Kč bez DPH

(slovy: třimilionydvěstědesettisíc korun českých bez DPH).

Kupující se zavazuje zaplatit prodávajícímu kupní cenu na základě daňového dokladu, jehož součástí je kupujícím potvrzený dodací list. První daňový doklad vystaví prodávající do 14 dnů po odevzdání předmětu koupě na **80%** celkové kupní ceny.

Kupující se zavazuje zaplatit prodávajícímu cenu technické podpory na základě daňového dokladu, který vyhotoví prodávající 1x ročně vždy k 30.6. Cena roční splátky se vypočte jako celková kupní cena vynásobená 4 procenty, což dělá za 5 let zbývajících **20%** celkové kupní ceny.

Daň z přidané hodnoty bude uplatněna v souladu se zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů.

Dodací list a daňový doklad vyhotoví prodávající. Dodací list a daňový doklad bude označen číslem akce kupujícího a evidenčním číslem kupní smlouvy v souladu s údaji uvedenými v této smlouvě. Na dodacím listu bude uvedeno výrobní číslo předmětu koupě.

Daňový doklad je splatný do 30 dnů ode dne jeho prokazatelného doručení kupujícímu, a to bezhotovostním bankovním převodem na účet prodávajícího. Za datum doručení se považuje razítko podatelny kupujícího.

Daňový doklad bude obsahovat náležitosti stanovené zákonem o DPH a ust. § 435 odst. 1 občanského zákoníku. Kupující je oprávněn vrátit vadný daňový doklad prodávajícímu, a to až do lhůty jeho splatnosti.

V případě prodlení se zaplacením kupní ceny se kupující zavazuje zaplatit prodávajícímu úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý den prodlení.

Dohodnutá cena je cenou bezvýhradně závaznou a nejvýše přípustnou, která může být překročena pouze v souvislosti se změnou daňových či jiných zákonných předpisů přímo souvisejících s předmětem koupě, z jiných důvodů dohodnutou cenu překročit nelze. Změna ceny musí být potvrzena uzavřením oboustranně potvrzeného písemného dodatku k této smlouvě.

Cena obsahuje ocenění všech položek nutných k řádnému splnění předmětu koupě včetně veškerých nákladů nutných na řádné splnění veřejné zakázky.

Jedná se zejména o:

- dopravu do sjednaného místa předání předmětu koupě,
- seznámení s obsluhou a údržbou při předání předmětu koupě,
- uvedení předmětu koupě do provozu a ověření plné funkčnosti,
- ukázkovou transparentní migraci dat,
- záruční servis specifikovaný v čl. VIII této smlouvy,
- technickou podporu specifikovanou v příloze č. 2 této smlouvy.

VI. Bankovní záruky

Prodávající se zavazuje poskytnout kupujícímu bankovní záruku za řádnou a včasnou dodávku, instalaci a integraci 2ks identických datových úložišť do IS PLA. Prodávající prohlásí v záruční listině, že uspokojí kupujícího podle záruční listiny ve výši nejméně 5 % sjednané celkové kupní ceny bez DPH dle čl. V. Kupní cena a platební podmínky, neprovede-li dílo řádně a včas. Prodávající předloží kupujícímu originál bankovní záruky nejpozději v den podpisu této kupní smlouvy. Bankovní záruka bude sjednána do 31.12.2015. V případě dřívějšího plnění bude uvolněna kupujícím v den protokolárního předání a převzetí předmětu koupě dle čl. IV této smlouvy.

Kupující je oprávněn uplatnit nárok z Bankovní záruky v případě, že kupujícímu vznikne právo na odstoupení od smlouvy podle článku X. této smlouvy. V takovém případě má kupující právo na plnění z Bankovní záruky do výše nákladů, které budou kupujícímu fakturovány servisní organizací za uvedení SAN IS PLA a obou datových polí Hitachi AMS2100 do původního stavu, nejvýše však do celkové výše Bankovní záruky.

Prodávající se zavazuje poskytnout kupujícímu bankovní záruku za řádné a včasné odstranění reklamované vady do sjednaného termínu ve výši nejméně 3 % sjednané celkové kupní ceny bez DPH dle čl. V. této smlouvy. Kupní cena a platební podmínky s platností od data protokolárního předání a převzetí předmětu koupě do data skončení záruční doby. Právo z bankovní záruky za řádné odstraňování vad je kupující oprávněn uplatnit v případech, že prodávající neplní záruční podmínky a kupující je oprávněn uspokojit z bankovní záruky veškeré náklady, které mu v souvislosti s porušením této smlouvy vzniknou, zejména náklady na odstranění vad, které měl odstranit prodávající v rámci záruky. Prodávající se zavazuje předložit kupujícímu originál bankovní záruky nejpozději v den předání a převzetí předmětu koupě.

Před uplatněním plnění z bankovní záruky oznámí kupující písemně prodávajícímu výši požadovaného plnění ze strany banky. Prodávající je povinen doručit kupujícímu novou záruční listinu ve znění shodném s předchozí záruční listinou, v původní výši bankovní záruky, vždy nejpozději sedm kalendářních dnů od jejího čerpání. Bankovní záruka bude uvolněna kupujícím v den uplynutí záruční doby.

Kupující je oprávněn uplatnit nárok z Bankovní záruky v případě, že prodávající nezaplatí smluvní pokuty podle článku IX. této smlouvy.

Výstavcem bankovní záruky musí být banka, které Česká národní banka udělila licenci dle §4 zák. č. 21/1992 Sb., o bankách. Bankovní záruka za provedení díla musí být neodvolatelná, bezpodmínečná (bez možnosti námitek banky) se závazkem její výplaty na první písemnou výzvu kupujícího.

Nepředložení požadované bankovní záruky v daném termínu je považováno za neposkytnutí řádné součinnosti potřebné k uzavření smlouvy.

VII. Převod vlastnictví

Prodávající je povinen odevzdat kupujícímu předmět koupě se všemi doklady potřebnými k převzetí a užívání předmětu koupě. Kupující nabývá vlastnické právo pro Českou republiku s právem hospodařit pro kupujícího k odevzdanému předmětu koupě jeho převzetím a potvrzením převzetí na dodacím listu.

VIII. Odpovědnost za vady, reklamační řízení

Záruka za jakost předmětu koupě činí 60 měsíců ode dne odevzdání předmětu koupě. Do záruční doby se nezapočítává doba, po kterou není možné předmět koupě používat v důsledku reklamované závady. Záruční doba počíná běžet od data potvrzení předávacího protokolu kupujícím.

Závady, které se vyskytnou v záruční době, bude kupující hlásit telefonicky na telefonní č. 724 957 065 nebo na e-mailovou adresu support@sit.cz.

Bezplatný záruční servis zahrnuje zajištění funkčnosti odevzdaných zařízení (tzn. nové bezplatné odevzdání, instalaci a zprovoznění reklamované komponenty, odstranění poruchy, vady) se zahájením řešení problému do 4 hodin od nahlášení v režimu 24/7 (24 hodin denně, sedm dní v týdnu) a jeho vyřešením do 24 hodin od nahlášení.

IX. Smluvní pokuty

V případě nesplnění termínu odevzdání předmětu koupě dle článku III. této smlouvy se prodávající zavazuje zaplatit kupujícímu smluvní pokutu ve výši 0,2 % z kupní ceny (bez DPH) neodevzdaného předmětu koupě za každý započatý kalendářní den prodlení. Smluvní pokuta se nezapočítává na náhradu škody vzniklé z porušení termínu plnění dle této smlouvy.

V případě prodlení prodávajícího s řádným odstraněním každé jednotlivé reklamované vady v průběhu záruční doby je prodávající povinen zaplatit kupujícímu smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč za každý i započatý den prodlení.

V případě neplnění závazků prodávajícího v rámci technické podpory specifikované v příloze č. 2 smlouvy (čtvrtletní reporty, reakce na požadavek), je prodávající povinen zaplatit kupujícímu smluvní pokutu ve výši 50.000,- Kč za každé nesplněné plnění.

V případě prodlení prodávajícího s odevzdáním předmětu koupě dle článku III. této smlouvy v délce trvání 15 dnů se prodávající zavazuje zaplatit kupujícímu smluvní pokutu ve výši 10 000 Kč. Smluvní pokuta se nezapočítává na náhradu škody vzniklé z porušení termínu plnění dle této smlouvy.

Všechny výše uvedené smluvní pokuty jsou splatné do deseti dnů od doručení vyúčtování smluvní pokuty.

X. Odstoupení od smlouvy

Kupující má právo bez zbytečného odkladu odstoupit od této smlouvy v případě prodlení prodávajícího s odevzdáním předmětu koupě delším než 14 dnů. Odstoupení od smlouvy je kupující povinen písemně oznámit prodávajícímu.

XI. Ostatní ujednání

Prodávající je povinen při realizaci smlouvy respektovat veškeré závazné právní předpisy a platné české technické normy a platné bezpečnostní předpisy.

Veškerá jednání (včetně písemných dokumentů) budou vedena v českém jazyce.

Prodávající je povinen odevzdat společně s předmětem koupě i všechny doklady stanovené právními předpisy ČR a další doklady vztahující se k jeho převzetí a používání.

XII. Ustanovení přechodná a závěrečná

Práva a povinnosti touto smlouvou výslovně neupravené se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku o smlouvě kupní.

Změny a doplňky k této smlouvě lze provést na základě vzájemné dohody jen formou písemných dodatků, chronologicky číslovaných, které nabývají platnosti podpisem oprávněnými zástupci obou smluvních stran.

Smlouva je vyhotovena ve 4 stejnopisech s platností originálu, přičemž každá ze smluvních stran obdrží 2 vyhotovení.

Účastníci prohlašují, že tuto smlouvu uzavřeli na základě své pravé a svobodné vůle, že při jejím uzavírání nejednali v tísní či za nevýhodných podmínek, smlouvu si řádně přečetli a s jejím obsahem plně souhlasí, což stvrzují svými vlastnoručními podpisy.

Přílohy:

Příloha č. 1 - Požadované funkcionality a minimální parametry datového úložiště

Příloha č. 2 - Rozsah technické podpory pro prodaná zařízení

01. 12. 2015
V Hradci Králové, dne


SIT, spol. s r.o.
Pražákova 702/12, 500 00 Ostrava 9
tel.: +420 596 624 458, fax: +420 596 624 469
IČ: 60779420 DIČ: CZ60779420

.....
Za prodávajícího

ING. ALENA VANDRAVOVÁ
PROKURISTA
SIT, spol. s r.o.


Povodí Labe,
státní podnik
Vita Nejedlého 951
500 03 HRADEC KRÁLOVÉ
(13)

.....
Za kupujícího

Ing. Marián Šebesta
generální ředitel
Povodí Labe, státní podnik

Požadované funkcionality a minimální parametry datového úložiště

Příloha č. 1 ke smlouvě D982150004

Prodávající: SÍř, spol.s.r.o.		Prodávané zařízení: 2x HDS G200	
Parametr	Popis parametru jednoho pole	Nabízené parametry	(vyplní prodávající)
Architektura			Popis parametru jednoho pole
- počet řadičů	modulární, HW, SW i FW od jednoho výrobce		ANO jedná se o jeden celek od HDS
- režim řadičů	2		2ks
- cache řadičů	active-active (ne ALUA)		active-active
- podporované HDD	min. 32 GB na jedno pole		32 GB
- rozšiřitelnost	SSD, SAS, NL-SAS, možnost mixu v rámci jednoho expanzního boxu		FMD, SSD, SAS, NL-SAS v rámci jednoho expanzního boxu
- redundance	možnost rozšíření pole na min. 220 disků bez citelné ztráty výkonu pole musí být plně redundantní, s možností výměny jednotlivých komponent za běhu		ANO podle požadavku
- virtualizace	pole musí umožňovat nativní virtualizaci externích diskových prostor pro neomezenou kapacitu		264 ks disků SFF 252 ks disků LFF
- podpora active/active	volitelné podpora DR řešení v režimu active/active		ANO dle požadavku
- výkon řadičů	výkon řadičů pole musí být dimenzován na minimálně 320 000 IOPS a průtok 6,2 GB/s		ANO dle požadavku
Diskový prostor			ANO dle požadavku
- požadovaná kapacita	vnitřně virtualizován pro dosažení vysoké efektivity		ANO podle konfigurátoru HDS bude čistá kapacita 74.6 TB (base 2)
- podíl SSD disků	minimálně 70 TB čistá kapacita (Base 2)		ANO 8ks 400GB SSD + 1 ks HotSpare disks 400GB SSD
- podíl SAS disků (min 10tis. ot.)	minimálně 9 ks 400 GB SAS SSD		ANO 32ks 1200GB SAS 10k + 2 ks HotSpare disks 1200GB SAS 10k
- podíl NL-SAS disků	minimálně 34 ks 1200 GB SAS 10K RPM HDD		ANO 14ks 4TB NL-SAS 7.2k + 1 ks HotSpare disks 4TB NL-SAS 7.2k
- požadované typy RAID	minimálně 13 ks 4 TB SAS 7.2K RPM HDD		ANO dle požadavku
Typ přístupu k datům			FC
Konektivita k hostitelským serverům			ANO 8x 8Gbps plně kompatibilní s 4Gb FC
Výkon			Minimálně 30000 IOPS
Požadované funkcionality			
- velikost virtuálních disků	min. 8x Fibre Channel (kompatibilita se stávající 4Gbit SAN)		ANO dle požadavku
- transparentní migrace	min. 30000 IOPS kontinuálně i po zaplnění cache řadičů		ANO dle požadavku
- snapshoty a klon	vytváření virtuálních disků od několika MB po několik TB transparentní migrace dat mezi diskovými prostory a to i mezi různými typy RAID vytváření snapshotů a klonů v následujících režimech: - snapshot se po určité době může automaticky stát klonem - inkrementální snapshoty tzn. kopírují se jen rozdílová data mezi dvěma okamžitky iniciace klonu - reverzní snapshoty - lze provést zpětné přesunutí dat z klonu do původního originálního Volume - lze udržívat až 4 inkrementálně pořizované klon		ANO dle požadavku
- vzdálené zrcadlení	zrcadlení synchronní a asynchronní mezi dvěma diskovými poli v různých lokalitách		ANO dle požadavku

Požadované funkcionality a minimální parametry datového úložiště

Prodávající: SÍř, spol.s.r.o.

Parametr	Popis parametru jednoho pole
- failover	možnost ručního nebo automatického transparentního failoveru mezi dvěma diskovými poli v případě výpadku jednoho z nich
- QoS	tzv. min. možnost nastavení horních limitů pro jednotlivé hostitelské servery a logické disky v hodnotách OPS nebo MB/s (propustnost)
- migrace ze stávajících polí	podpora HW transparentní migrace dat ze stávajících diskových polí
- upgrade za chodu	Hitachi AMS2100 (licence v ceně) upgrade software a hardware u řadičů musí být proveditelné za chodu a bez ztráty přístupu hostitelských serverů k datům
- automatický tiering	automatický tiering umístění dat přes tři vrstvy (tři různé typy disků: SSD, SAS, NL-SAS) na úrovni bloků, případně segmentů (o max. velikosti v jednotkách MB), nikoli celých LUNů s periodou vyhodnocování menší než 4 hodiny
- thin provisioning	thin provisioning a VAAI (plus on-line zero detect space reclamation)
Licencování	Všechny licence dodané s řešením musí být bez omezení (počet připojení hostitelských serverů, replikace dat – zrcadlení, transparentní migrace, thin provisioning, tiering, ..)
Management virtualizačního controleru	SW pro plnohodnotnou správu diskového pole a diskových subsystémů, možnost ovládání přes CLI, GUI (ze std. web browseru) - příkazy prováděné v GUI budou uchovávány v tzv. "AuditLogu" v podobě standardních CLI příkazů, které lze později snadno zkopírovat a aplikovat při programování uživatelských scriptů např. pro podporu automatizace zálohování a disaster recovery provádět offline evidenci SAN infrastruktury a to zejména pro následující parametry: evidenci hostnames wwn čísla a typu portů, ISL - propojovací optické kabeláže a servisní podpory všech FC zařízení instalovaných v SAN topologii - zobrazovat topologii SAN v jednotlivých lokalitách - rozložení zařízení do jednotlivých fabriků - správa koncových zařízení připojených do SAN - správa zón, přiřazení zón zonestům a přiřazení wwn jednotlivým zónám - optické propojení - uložení dat v db, která bude součástí dodávky sesbírání data se nesmějí posílat mimo prostory zadavatele
Dokumentace SAN	On-line napojení diagnostiky pole na výrobce (dodavatele)
Počet hostitelských serverů	minimálně 128 hostů na jeden FC port
Systémy hostitelských serverů	podpora prostředí Microsoft, VMware, Oracle Optické kabely o délce 5m pro připojení všech FC k Cisco DSC9124 a DSC9148 (4Gbps), záložní zdroj APC Smart-UPS 3000VA RM osazený APC Network management card
Příslušenství pro instalaci jednoho pole	

Prodávající vyplní žlutě označená pole.

Příloha č.1 ke smlouvě D982150004

Prodávané zařízení: 2x HDS G200	Nabízené parametry	(vyplní prodávající)
	Parametr	Popis parametru jednoho pole
	- failover	ANO dle požadavku
	- QoS	ANO dle požadavku
	- migrace ze stávajících polí	ANO dle požadavku
	- upgrade za chodu	ANO dle požadavku
	- tiering	ANO dle požadavku
	- thin provisioning	ANO dle požadavku
Licencování		ANO na celé pole bez kapacitního omezení
Management virtualizačního controleru		ANO dle požadavku
Dokumentace SAN		Pro splnění požadavku navrhujeme použít vlastní SW Sandoc
Počet hostitelských serverů		ANO napojení na Hi-Track
Systémy hostitelských serverů		ANO až 256 na jeden FC port
Příslušenství pro instalaci jednoho pole		ANO součástí návrhu je potřebná kabeláž a záložní zdroje

Požadované funkcionality a minimální parametry datového úložiště

Prodávající: Sítř, spol.s.r.o.	
Parametr	Popis parametru jednoho pole

Příloha č. 1 ke smlouvě D982150004

Prodávané zařízení: 2x HDS G200	
Nabízené parametry	
(vyplní prodávající)	
Parametr	Popis parametru jednoho pole
podpis prodávajícího:	

Příloha č.2 ke smlouvě D982150004

Rozsah technické podpory pro prodaná zařízení

Rozsah poskytované podpory prodávajícího v rámci předmětu koupě dle čl. II smlouvy:

- 5 MD (člověkodní) na každých 12 měsíců trvání smlouvy pro řešení incidentů na základě požadavku kupujícího, tedy 5 krát 8 pracovních hodin práce v místě instalace, podpory telefonicky nebo prostřednictvím monitorovaného vzdáleného připojení a to v pracovní době pondělí - pátek 08:00-16:00 h.
- jedenkrát za čtvrtletí provedení proaktivního monitoringu a analýzy systémových logů prodaných zařízení včetně reportu zjištěných skutečností kupujícímu.
- reakční doba pro započetí řešení incidentů následující pracovní den od nahlášení požadavku na níže uvedený kontakt a to v pracovní době pondělí - pátek 08:00-16:00 h.
- zvýšená pohotovost na základě požadavku kupujícího (v případě povodňových stavů na vodních tocích v povodí Labe vyžadujících zvýšenou pohotovost – průměrně 4-5 dní v roce) zahrnující garanci příjezdu technika do 4 hodin v režimu 7x24 od nahlášení požadavku na provedení technické služby. Požadavek na zvýšenou pohotovost musí být prodávajícímu sdělen minimálně 24 hodin předem, na níže uvedený kontakt. Odvolání zvýšené pohotovosti bude provedeno identicky.

Nahlášení požadavku na službu (incidentu), telefonická podpora:

Telefon: +420 724 957 065

Mail: support@sit.cz

Nahlášení požadavku na zvýšenou pohotovost a požadavku na službu v režimu zvýšené pohotovosti:

Telefon: + 420 606 713 643

Mail: miroslav.vanek@sit.cz

16