

Smlouva o technické podpoře

ev. č.: ANECT/KUSTC/1201

uzavřená podle ustanovení § 536 a násl. zákona č.: 513/1991 Sb., Obchodní zákoník, v platném znění
(dále jen „smlouva“)
mezi:

Smluvní strany

Objednatel: **Středočeský kraj**
sídlo: Zborovská 11, 150 21 Praha 5
zastoupený: Ing. Zdeňkem Štětinou, ředitelem Krajského úřadu
Středočeského kraje
IČ: 70891095
DIČ: CZ70891095

(dále v této smlouvě označován jen jako „objednatel“)

Zhotovitel: **ANECT a.s.**
sídlo: Vídeňská 125, 619 00 Brno
jména jednajících osob: Ing. Petr Paukner a Ing. Jana Vohralíková,
členové představenstva
IČ: 25313029
DIČ: CZ25313029
společnost zapsaná u rejstříkového soudu v Brně pod sp. zn. B 2113

(dále v této smlouvě označována jen jako „zhotovitel“)

Článek 1 Předmět smlouvy

1. Zhotovitel se zavazuje poskytovat objednateli **technickou podporu** při provozu komunikačních zařízení a softwarového vybavení specifikovaných v příloze č. 2 - Soupis HW, SW vybavení a služeb.
 - 1.1. Technická podpora zahrnuje:
 - 1.1.1. Odstraňování závad hardwarového vybavení
 - 1.1.2. Odstraňování závad softwarového vybavení
 - 1.1.3. Odbornou podporu
 - 1.1.4. Udržování provozní dokumentace
 - 1.1.5. Zajištění maintenance výrobce
2. Za poskytování technické podpory dle této smlouvy se objednatel zavazuje zaplatit zhotoviteli dohodnutou cenu.

Článek 2 Způsob plnění smlouvy

Plnění předmětu smlouvy bude zhotovitelem prováděno na zařízeních a systémech uvedených v Příloze č.2 „Soupis HW, SW vybavení a služeb“ následujícím způsobem:

1. **Odstraňování závad hardwarového vybavení** bude poskytováno formou služby „Servis KI (komunikační infrastruktury)“ jejíž specifikace je uvedena v Příloze č.1 „Technická a servisní specifikace služeb“ této smlouvy.
2. **Odstraňování závad softwarového vybavení** bude poskytováno formou služby „Servis SI (systémové infrastruktury)“ jejíž specifikace je uvedena v Příloze č.1 „Technická a servisní specifikace služeb“ této smlouvy.
3. **Odborná podpora** bude poskytována formou služby „Odborná podpora“ jejíž specifikace je uvedena v Příloze č.1 „Technická a servisní specifikace služeb“ této smlouvy.
4. **Udržování provozní dokumentace** bude poskytována formou služby „Správa a vedení elektronické provozní dokumentace“ jejíž specifikace je uvedena v Příloze č.1 „Technická a servisní specifikace služeb“ této smlouvy.
5. **Zajištění maintenance výrobce** bude poskytováno automaticky (bez nutnosti zadávat požadavek na prodloužení podpory na další období) formou služby „Správa ICT – maintenance“ jejíž specifikace je uvedena v Příloze č.1 „Technická a servisní specifikace služeb“ této smlouvy. Maintenance bude poskytován na hardwarové vybavení specifikované v Příloze č. 2 – „Soupis HW, SW vybavení a služeb“ této smlouvy.

Postup při servisním zásahu a podmínky poskytování technické podpory jsou předmětem přílohy č. 3 „Obecné podmínky technické podpory ANECT SUPPORT@verze 2.1“.

Článek 3 Místo plnění smlouvy

Místem plnění je Krajský úřad Středočeského kraje, Zborovská 11, 150 00 Praha 5.

Článek 4 Součinnost smluvních stran

1. Objednatel bude po dobu trvání této smlouvy poskytovat nezbytné spolupůsobení, technické údaje a doplňující podklady, pokud je vlastní, které si zhotovitel vyžádá jako nezbytný podklad pro řádné, včasné a úplné plnění svých závazků.
2. Smluvní strany se dohodly, že objednatel umožní zhotoviteli vzdálený přístup do své sítě z důvodu potřeby servisu zařízení a systémů.
3. Objednatel umožní oprávněným pracovníkům zhotovitele přístup do objektů, místností a k zařízením v rozsahu nezbytném pro plnění této smlouvy.
4. Vzájemnou součinností smluvních stran při plnění této smlouvy jsou pověřeni:
 - odpovědní zaměstnanci objednatele: Ing. Martina Málková, vedoucí oddělení informatiky – pověřená zastupováním, Jan Kropáček, správce sítě.

- odpovědný zaměstnanec zhotovitele: Tomáš Kašpárek, Manager oddělení technické podpory provozu.
5. Případné změny v pověření zaměstnanců podle odst. 4 tohoto ustanovení si smluvní strany neprodleně písemně oznámí. Změna je účinná ke dni doručení písemného oznámení druhé smluvní straně bez nutnosti uzavření dodatku.
 6. Objednatel se zavazuje informovat zhotovitele v předstihu a bez zbytečného odkladu o plánovaných i neplánovaných odstávkách včetně ostatních zásahů do HW/SW vybavení servisovaného zařízení.
 7. Příloha č. 2 – „Soupis HW, SW vybavení a služeb“ definuje instalovanou bázi, pro niž jsou poskytovány služby dle této smlouvy, tedy rozsah zařízení a služeb včetně požadovaných parametrů poskytovaných služeb. Smluvní strany vždy odsouhlasí co nejdříve celou přílohu č. 2 – „Soupis HW, SW vybavení a služeb“ za předpokladu, že nastanou jakékoliv změny instalované báze.

Článek 5 Cena a platební podmínky

1. Cena veškerých plnění poskytovaných dle této smlouvy bude účtována čtvrtletně za cenových podmínek dále uvedených.
2. Cena jednotlivých služeb
 - a) Cena za službu Odstraňování závad hardwarového vybavení dle článku 2., odstavce 1. této smlouvy je stanovena čtvrtletním poplatkem ve výši 15 609,-- Kč bez DPH, tedy 18 730,80, Kč včetně DPH 20 %.
 - b) Cena za službu Odstraňování závad softwarového vybavení dle článku 2., odstavce 2 této smlouvy je stanovena čtvrtletním poplatkem ve výši 16 723,- Kč bez DPH, tedy 20 067,60 Kč včetně DPH 20 %.
 - c) Cena za službu Odborná podpora dle článku 2., dle odstavce 3 této smlouvy je stanovena v rozsahu 30 člověkohodin čtvrtletně a je stanovena čtvrtletním poplatkem ve výši 48 000,-- Kč bez DPH, tedy 57 600,-- Kč včetně DPH 20 %. V případě nevyčerpání této služby ve stanoveném rozsahu se nevyčerpané člověkohodiny převádějí do dalších měsíců, nejvýše však do konce kalendářního roku. V případě přečerpání této služby nad sjednaný čtvrtletní rámec ve výši 30 člověkohodin činí sazba za každou další hodinu čerpanou nad tento rámec 2 000,-- Kč bez DPH, tedy 2 400,-- Kč včetně DPH 20 %.
 - d) Cena za službu Udržování servisní dokumentace dle článku 2., dle odstavce 4 této smlouvy je stanovena čtvrtletním poplatkem ve výši 8 000,-- Kč bez DPH, tedy 9 600,-- včetně DPH 20 %
 - e) Cena za službu Zajištění maintenance výrobce dle článku 2., dle odstavce 5 této smlouvy je stanovena ročním poplatkem ve výši 8 000 Kč bez DPH, tedy 9 600 Kč včetně DPH 20 %. Tato cena je splatná vždy k poslednímu dni prvního kalendářního čtvrtletí příslušného roku.
3. Cena za plnění neobsahuje cenu za podporu výrobce SW (Check Point).
4. Datem uskutečnění zdanitelného plnění je vždy poslední den příslušného kalendářního čtvrtletí.
5. Zhotovitel se zavazuje vystavit vždy do 15 dnů od data uskutečnění zdanitelného plnění řádný daňový doklad (fakturu) ve smyslu zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty ve znění předpisů pozdějších se splatností 20 dnů od data doručení daňového dokladu.

6. Veškeré faktury zhotovitele musí splňovat náležitosti daňového dokladu podle ustanovení § 28 zákona číslo 235/2004 Sb. o DPH v platném znění. Objednatel je povinen zhotovitelem oprávněně vystavené faktury zaplatit na účet zhotovitele (č. ú. 07 2007560007/0100 – Komerční banka, a.s. nebo 370242304/3700 – UniCredit Bank Czech Republic, a.s.).
7. Objednatel je oprávněn vrátit daňový doklad před uplynutím lhůty jeho splatnosti bez zaplacení v případě, že neobsahuje smlouvou anebo zákonem stanovené náležitosti anebo obsahuje nesprávné nebo neúplné údaje. Objednatel musí uvést důvod vrácení. V takovém případě běží nová lhůta splatnosti ode dne doručení opraveného dokladu objednateli.
8. V případě změny sazby DPH v průběhu plnění není nutné uzavírat dodatek ke smlouvě, pouze se k příslušnému základu daně uvedenému v této smlouvě přičte sazba DPH účinná v době vzniku zdanitelného plnění.

Článek 6 Smluvní pokuty a úrok z prodlení

1. V případě prodlení s úhradou důvodně a řádně vystavených faktur se objednatel zavazuje zaplatit zhotoviteli smluvní pokutu ve výši 0,05% z dlužné částky za každý i započatý den prodlení.
2. V případě prodlení se započítáním činnosti, spojených s řešením ohlášené poruchy ve lhůtách stanovených touto smlouvou, je zhotovitel povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši :
 - a) 200,-- Kč za každou započatou hodinu prodlení odstranění poruchy u služby Servis KI.
 - b) 200,-- Kč za každou započatou hodinu prodlení zahájení práce na odstranění závady u služby Servis SI.
 - c) 200,-- Kč za každou započatou hodinu prodlení zahájení činnosti spojené s poskytováním odborné podpory u služby Odborná podpora.
3. V případě bezdůvodně vyžádaného servisního zásahu objednatel uhradí zhotoviteli skutečně vynaložené náklady spojené s výjezdem servisního pracovníka, navýšené o částku 2.500,-- Kč bez DPH za každý takový případ.

Článek 7 Trvání smlouvy

1. Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
Smlouvu lze ukončit:
 - 1.1. Dohodou smluvních stran.
 - 1.2. Odstoupením kterékoli ze smluvních stran z důvodu podstatného porušení povinností stanovených touto smlouvou smluvní stranou. Odstoupení je účinné ke dni doručení písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně.
2. Pro účely výkladu této smlouvy se za podstatné porušení smluvní povinnosti považuje takový stav, kdy kterákoli ze smluvních stran porušuje po dobu jednoho měsíce povinnost stanovenou pro ni touto smlouvou a nesjedná nápravu ani dodatečně ve lhůtě nejdéle 30 dnů ode dne, kdy je opačnou stranou smluvní na porušení smluvní povinnosti písemně upozorněna a vyzvána k jejímu odstranění.

3. Odstoupením od smlouvy není dotčen nárok zhotovitele na úhradu ceny služeb poskytnutých objednateli do data skončení účinnosti smlouvy.
4. Se vzájemnými právy a povinnostmi se strany zavazují vypořádat nejdéle ve lhůtě do 30 dnů ode dne skončení účinnosti smlouvy.
5. Nevyčerpanou odbornou podporu je objednatel povinen vyčerpat nejdéle ve lhůtě do 30 dnů ode dne skončení účinnosti smlouvy, nevyčerpaná odborná podpora po této lhůtě propadá bez nároku objednatele na náhradu.

Článek 8 Dohoda o zachování mlčenlivosti

1. Smluvní strany se dohodly, že pokud získají od druhé smluvní strany informace, o kterých by vzhledem k povaze takových informací mohly předpokládat, že na jejich utajení má druhá smluvní strana oprávněný zájem a které nejsou v obchodních kruzích dostupné (dále jen „důvěrné informace“), budou s těmito důvěrnými informacemi nakládat jako s vlastním obchodním tajemstvím, aniž by bylo nutné takové informace jako „důvěrné“ vždy jednotlivě označovat (což nevylučuje možnost v jednotlivých případech při zvýšeném zájmu toto označení pro jednotlivé informace použít).
2. Smluvní strany se zavazují k ochraně důvěrných informací používat přiměřené péče. Tato péče každé strany však nesmí být v žádném případě na nižší úrovni, než péče, kterou smluvní strana využívá k ochraně svých důvěrných informací.
3. Smluvní strany, jejich ředitelé, členové představenstva, zaměstnanci, jednatelé, konzultanti, poradci nebo jiní zástupci včetně právních, účetních a finančních poradců („zástupci“) budou udržovat informace získané od druhé smluvní strany v důvěrnosti a budou je chránit a jednat s nimi jako s důvěrnými informacemi po celou dobu.
4. Smluvní strany se zavazují, že technické ani obchodní informace získané při plnění této Smlouvy o druhé smluvní straně, jejích dodávkách a řešeních nepoužijí pro jiné než touto Smlouvou stanovené účely, ani je neposkytnou nebo k nim neumožní přístup třetím osobám bez písemného souhlasu druhé smluvní strany.
5. Po skončení vzájemné spolupráce jsou smluvní strany povinny veškeré důvěrné informace, jejich kopie, popřípadě jejich záznamy pořízené na nosičích dat či jiných médiích bez odkladu vrátit druhé straně, popřípadě je zničit. Smluvní strany si v žádném případě nesmí tyto informace ponechat nebo je používat mimo rámec vzájemné spolupráce.
6. Závazek mlčenlivosti bude trvat po dobu účinnosti Smlouvy a pěti let po ukončení účinnosti Smlouvy.
7. V případě porušení tohoto článku kteroukoliv smluvní stranou se stanoví smluvní pokuta ve výši 300.000,- Kč za každý jednotlivý objektivně prokázaný případ. Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo poškozené smluvní strany na náhradu škody.

Článek 9 Odpovědnost za vady

1. Zhotovitel odpovídá za řádné, kvalitní, bezvadné a včasné provádění služeb a za to, že služby budou provedeny v souladu se souvisejícími platnými českými normami a předpisy podle této Smlouvy.
2. Obě smluvní strany odpovídají za škodu, kterou způsobí porušením svých smluvních povinností druhé smluvní straně při provádění předmětu plnění této Smlouvy a dílčích plnění dle podmínek této Smlouvy.
3. Žádná ze smluvních stran neodpovídá za škodu v případě okolností vylučujících její odpovědnost dle § 374 zákona číslo 513/1991 Sb., obchodní zákoník, v platném znění.

Článek 10 Okolnosti vylučující odpovědnost

1. Pro účely této Smlouvy „okolnosti vylučující odpovědnost“ znamenají událost, vymezenou v § 374 zákona číslo 513/1991 Sb., obchodní zákoník, v platném znění.
2. Jestliže vznikne situace zaviněná okolnostmi vylučující odpovědnost, dotčená strana okamžitě uvědomí druhou smluvní stranu písemně o takových podmínkách a jejich příčině a navrhne řešení této situace. Pokud druhá smluvní strana projeví souhlas se způsobem řešení dotčené smluvní strany, bude dotčená smluvní strana postupovat v souladu se svým návrhem řešení a bude hledat veškeré rozumné alternativní prostředky pro realizaci části, kde nebrání okolnosti vylučující odpovědnost.
3. Trvají-li okolnosti vylučující odpovědnost déle než 3 měsíce, smluvní strany mohou po dohodě odstoupit od Smlouvy písemně s účinností ke dni doručení odstoupení druhé smluvní straně.

Článek 11 Závěrečná ustanovení

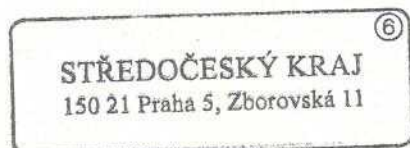
1. Tuto smlouvu lze měnit nebo doplňovat pouze dohodou smluvních stran písemným dodatkem podepsaným jejich oprávněnými zástupci, není-li smluvními stranami sjednáno jinak.
2. Smluvní strany se dohodly, že žádná z nich není oprávněna postoupit svá práva a povinnosti vyplývající z této smlouvy třetí osobě bez předchozího písemného souhlasu opačné smluvní strany. To neplatí pro případ postoupení peněžitých pohledávek za druhou smluvní stranou.
3. Dojde-li v době účinnosti této smlouvy k transformaci některé ze smluvních stran v jiný právní subjekt, přechází práva a povinnosti z této smlouvy na nově vzniklý právní subjekt, popř. právního nástupce smluvní strany.
4. Objednatel tímto dává zhotoviteli souhlas s veřejným uváděním firmy objednatele jako zákazníka zhotovitele v rámci uvádění referencí poskytnutých služeb
5. Tato smlouva nabývá účinnosti dnem podpisu smluvními stranami.
6. Nabytím účinnosti této smlouvy se ruší účinnost Smlouvy o dílo ev.č. ANECT/KUSTc/020301 včetně jejich příloh a dodatků č. 1 a č.2.

7. Tato smlouva je vyhotovena ve čtyřech (4) stejnopisech s platností originálu, z nichž objednatel obdrží dvě (2) a zhotovitel dvě (2) vyhotovení. Smluvní strany deklarují autentičnost této smlouvy svým podpisem a zároveň prohlašují, že smlouva nebyla ujednána v tísni ani za jinak jednostranně výhodných podmínek.
8. Nedílnou součástí této smlouvy jsou tyto přílohy:
- a) Příloha č. 1 - Technická a servisní specifikace služeb
 - b) Příloha č. 2 – Soupis HW, SW vybavení a služeb
 - c) Příloha č. 3 - Obecné podmínky technické podpory ANECT SUPPORT@verze 2.1

V Praze dne: 29-05-2012
Středočeský kraj:



Ing. Zdeněk Štětina
ředitel Krajského úřadu
Středočeského kraje



V Praze dne: 29-05-2012
ANECT a.s.:



Ing. Jana Vohralíková
členka představenstva



Ing. Petr Paukner
člen představenstva

ANECT

ANECT a.s. | Vídeňská 125 | 61900 Brno
T+420547100100 | F+420547100101
www.anect.com DIČ CZ25313029

10

Dohoda o úrovni služby Služba SERVIS KI (KOMUNIKAČNÍ INFRASTRUKTURY)					
Předmětem dohody o úrovni služeb jsou následující služby					
Služba:	SERVIS KI	Označení:	Do8 - 7x24		
Cíl služby					
Servisní služba slouží k odstranění náhlých závad komunikační infrastruktury Zákazníka. Jejím cílem je uvedení komunikačního systému Zákazníka do provozuschopného stavu ve smluvně garantovaných časech.					
Objednatel / Zákazník – kontaktní údaje					
Obchodní jméno / název:	Středočeský kraj				
Oprávněné / kontaktní osoby Zákazníka:	jméno a příjmení	telefon	e-mail	fax	
<i>V případě potřeby jsou oprávněné osoby kontaktovány v pořadí zde uvedeném</i>					
Kontakt pro eskalace (závažné – major incidenty)					
Dispečink / řízení provozu Zákazníka	www adresa	telefon	e-mail	fax	
Dodavatel / Poskytovatel – kontaktní údaje					
Obchodní jméno / název:	ANECT a.s.				
Kontakty na Poskytovatele – <i>v případě potřeby jsou kontakty použity v uvedeném pořadí</i>					
Kontakt na dispečink / řízení provozu Poskytovatele	www adresa	telefon	e-mail	mobil	fax
Kontakt pro eskalace (major incidenty)	jméno a příjmení	telefon	e-mail	mobil	
Parametry služby – definice SLA					
Označení	Do8 – 7x24				
Kategorie	HW závada s vysokým dopadem				
Popis SLA	Servisní služba poskytovaná 7 dnů v týdnu, 24 hodin denně, s povinností odstranit závadu do 8 hodin po elektronickém nebo faxovém potvrzení požadavku na servisní zásah				
Provozní doba (dny)	7 dnů v týdnu				
Provozní doba (hodiny)	0:00 – 24:00				
Výjimky z provozní doby	nejsou				
Garantovaný čas zahájení prací na odstranění závady	-				
Garantovaný čas odstranění závady	8 hodin				
Rozsah služby					
Seznam systémů a zařízení, jichž se SLA týká, je obsahem Přílohy č. 2 - „Soupis HW, SW vybavení a služeb“.					
O službu lze požádat					
Elektronicky (tiket ServiceDesk):		nebo	Elektronicky (e-mail):		
Telefonicky (zelená linka):		nebo	Telefonicky (mobil):		
Faxem (zelená linka):		nebo	Faxem:		

Plánovaná přerušeni

Žádná přerušeni nejsou plánována.

Odpovědnost Zákazníka

Zákazník umožní zaměstnancům Poskytovatele přístup do objektů, místností a k zařízením v rozsahu nezbytném pro plnění této služby v době uvedené v části „Parametry služby“.

Podmínkou poskytování služby s uvedenými parametry je umožnit pracovníkům Poskytovatele vzdálený přístup k servisovaným zařízením prostřednictvím zabezpečeného připojení.

Při provádění servisního zásahu zajistí oprávněné osoby Zákazníka přítomnost jimi pověřené osoby v místě servisního zásahu, a to minimálně při započatí a ukončení činnosti servisního technika Poskytovatele.

Oprávněné osoby Zákazníka zajistí, aby jiné osoby než servisní technici Poskytovatele neprováděly po dobu účinnosti této dohody o úrovni služeb opravu nebo modifikaci zařízení, ani nepoužily materiál či příslušenství, které nevyhovuje specifikaci výrobce. Poskytovatel neodpovídá za škody na zařízeních vzniklé v důsledku porušení tohoto ustanovení.

Odpovědnost Poskytovatele

Poskytovatel odpovídá za to, že jeho zaměstnanci budou při plnění této dohody o úrovni služeb dodržovat veškeré obecně závazné předpisy, vztahující se k vykonávané činnosti, zejména předpisy o bezpečnosti práce a požární bezpečnosti, dále interní předpisy objednatele, předpisy o vstupu do objektů objednatele a o bezpečnosti systémů, pokud s nimi byli objednatelem prokazatelně seznámeni a budou se řídit organizačními pokyny oprávněných osob Zákazníka.

Poskytovatel je povinen udržovat na vlastním servisním skladu všechny HW součásti nutné pro opravu závady.

Poskytovatel není povinen nahradit vadné zařízení / vadný díl identickým zařízením / dílem – pro opravu závady je oprávněn použít ekvivalentní zařízení nebo zařízení s vyššími technickými parametry, přičemž je povinen zabezpečit stejnou funkčnost, jakou plnilo vadné zařízení. Použité „zástupné“ zařízení bude po vyřízení reklamace u výrobce zpětně nahrazeno zařízením, které je svým typem identické se zařízením původním.

Výjimky v podmínkách stanovených v SLA

U softwarových závad na KI není možné garantovat dobu opravy poruchy, neboť její odstranění závisí na výrobcí zařízení / softwaru. Pro závady tohoto typu (závady softwaru) nasadí Poskytovatel vlastní kapacity, případně do řešení zapojí středisko technické podpory výrobce, aby byl servisní případ vyřešen v co nejkratším možném termínu. Závady, u nichž dojde k překročení garantované doby řešení z tohoto důvodu, nepodléhají sankčním ujednáním.

Nepodporovaný HW:

- zařízení s ukončenou dobou životnosti (vyhlašuje výrobce zařízení) – tzv. End of Life, nebo
- zařízení s ukončenou dobou podpory (vyhlašuje výrobce zařízení) – tzv. End of Support, nebo
- zařízení, na které nemá Zákazník zakoupenou platnou podporu výrobce zařízení (maintenance).
Jedná se o zařízení, které již výrobce zařízení nepodporuje, nebo o zařízení, pro které nemá Zákazník zaplacenou maintenance – pro tato zařízení již nelze získat aktualizované verze SW, ani nelze žádat opravu chyb v SW či výměnu vadného HW za nový.

V případě závady na nepodporovaném HW:

- se na odstranění závady nevztahují uvedené parametry SLA,
- není Poskytovatel povinen závadu odstranit ve stanovených lhůtách,
- bude Zákazníkovi poskytnuta odborná konzultace s cílem provést dočasnou úpravu konfigurace komunikační infrastruktury tak, aby nebylo nutné na přechodnou dobu použít náhradní díl,
- pokud bude použitý náhradní díl nezbytný, zavazuje se Poskytovatel zapůjčit z vlastního servisního skladu zařízení minimálně se stejnými technickými parametry. Podmínkou pro tuto zápůjčku je skutečnost, že takové zařízení bude mít Poskytovatel v té době k dispozici na svém servisním skladu a zařízení bude volné. Zápůjčka náhradního zařízení není součástí ceny za službu Servis KI.

Opravu vadného HW zařízení KI, které není kryto technickou podporou výrobce (zárukou), si zajišťuje Zákazník na vlastní náklady.

Popis a způsob provedení služby

Službu Servis KI bude Poskytovatel dle charakteru a povahy zásahu provádět buď na pracovištích Zákazníka, nebo vzdáleným přístupem.

Služba Servis KI zahrnuje:

- Servisní pohotovost v době uvedené v části „Parametry služby“.

- Přístup do ServiceDesku Poskytovatele pro hlášení závad/požadavků a sledování průběhu řešení závady/požadavku.
- Diagnostiku závady zařízení.
- Řešení incidentů na konfigurační úrovni zařízení.
- Zajištění náhradního dílu.
- Obnovení funkce zařízení po ztrátě systémových dat nahráním zálohy nebo reinstalací SW.
- Krytí nákladů (včetně cestovních výloh) na práce technika při řešení servisních požadavků.

Při řešení servisního požadavku provede řešitel nezbytné kroky vedoucí k úspěšnému odstranění závady. Řešitel:

- kontaktuje oprávněnou kontaktní osobu Zákazníka a oznámí jí čas a způsob řešení požadavku na servisní zásah,
- uloží aktuální konfiguraci zařízení (u HW závad) a tu pak použije jako zálohu při servisním zásahu,
- u SW závad si vždy uloží aktuální konfiguraci či zjistí způsob zálohování a zajistí možnost návratu do výchozího nastavení,
- v případě řešení HW závady v lokalitě Zákazníka zkontroluje, případně doplní popis datových kabelů před jejich odpojením tak, aby při opětovném připojení kabelů k servisovanému zařízení nedošlo k záměně,
- pokud by servisní zásah mohl omezit funkce servisovaného zařízení nebo funkčnost některého celku, vyžádá si řešitel souhlas s plánovaným zásahem od oprávněné kontaktní osoby Zákazníka,
- o servisním zásahu uvědomí jak dohledové centrum Zákazníka (pokud takové Zákazník provozuje), tak dohledové centrum Poskytovatele,
- zjistí rozsah a dopad závady na celkovou funkčnost systému a přistoupí k takovému řešení, které minimalizuje „následné škody“, byť by tento postup překročil rozsah povinností vymezených smluvními podmínkami. V takovém případě informuje oprávněnou kontaktní osobu Zákazníka a dispečera dohledového centra Poskytovatele o způsobu řešení,
- lokalizuje problém a zjištěnou závadu odstraní,
- v případě, že je pro odstranění závady nutné vyměnit vadný HW za nový, zodpovídá řešitel za uvedení údajů o původním a novém HW do „Protokolu technické podpory“. Zde doplní především údaje o názvu zařízení, jeho sériovém čísle, počtu kusů a místě instalace a požádá oprávněnou osobu Zákazníka o podepsání protokolu,
- před ukončením servisního zásahu (před odjezdem z místa závady) je řešitel povinen:
 - zapsat do „Protokolu technické podpory“ zjištěné mimořádné příčiny závady,
 - otestovat funkčnost komunikační infrastruktury,
 - zapsat do „Protokolu technické podpory“ zjištěné mimořádné příčiny závady,
 - otestovat funkčnost systémové infrastruktury, tj. dostupnost servisovaného zařízení a/nebo služby – dle podstaty servisního zásahu,
 - provést o testu záznam do „Protokolu technické podpory“,
- po vyřešení požadavku je řešitel povinen informovat Zákazníka (oprávněnou osobu) o ukončení své činnosti a jejím výsledku,
- po vyřešení požadavku je řešitel povinen doplnit do ServiceDesku informace o provedených úkonech a způsobu vyřešení; po odsouhlasení ze strany Zákazníka je tiket v ServiceDesku označen jako „Vyřešený“,
- po ukončení servisního zásahu zaznamená řešitel skutečný čas ukončení servisního zásahu do „Protokolu technické podpory“, který předá k podpisu Zákazníkovi (originál protokolu si ponechá Poskytovatel, Zákazník obdrží kopii),
- Zákazník je o způsobu a čase vyřešení požadavku následně informován e-mailem, v němž je také požádán o vyjádření míry spokojenosti se způsobem řešení.

Plnění SLA

O plnění SLA jsou Zákazníkovi v pravidelných periodách předkládány reporty, jejichž forma a obsah podléhají dohodě obou smluvních stran. Periodicita reportů: minimálně 1x za rok.

Řízení změn SLA

O změnu SLA je možné požádat prostřednictvím oprávněných kontaktních osob na straně Poskytovatele a Zákazníka. Každá změna SLA je na straně Poskytovatele řízena standardním procesem „Řízení změn“.

Upřesňující podmínky

Dohoda o úrovni služby Služba SERVIS SI (SYSTÉMOVÉ INFRASTRUKTURY)

Předmětem dohody o úrovni služeb jsou následující služby

Služba:	SERVIS SI	Označení:	Dz4 - 5x8		
---------	------------------	-----------	------------------	--	--

Cíl služby

Servisní služba slouží k odstranění náhlých závad na systémové infrastruktuře Zákazníka. Jejím cílem je uvedení informačního a komunikačního systému Zákazníka do provozuschopného stavu ve smluvně garantovaných časech.

Zákazník – kontaktní údaje

Obchodní jméno / název:	Středočeský kraj			
Oprávněné / kontaktní osoby Zákazníka:	jméno a příjmení	telefon	e-mail	fax
<i>V případě potřeby jsou oprávněné osoby kontaktovány v pořadí zde uvedeném</i>	[redacted]			
Kontakt pro eskalace (závažné – major incidenty)				
Dispečink / řízení provozu Zákazníka	www adresa	telefon	e-mail	fax

Poskytovatel – kontaktní údaje

Obchodní jméno / název:	ANECT a.s.				
Kontakty na Poskytovatele – <i>v případě potřeby jsou kontakty použity v uvedeném pořadí</i>					
Kontakt na dispečink / řízení provozu Poskytovatele	www adresa	telefon	e-mail	mobil	fax
	[redacted]				
Kontakt pro eskalace (major incidenty)	jméno a příjmení	telefon	e-mail	mobil	
	[redacted]				

Kontaktní osoby na straně Zákazníka i Poskytovatele mohou být změněny / doplněny / rušeny na základě písemného oznámení druhé smluvní straně.

Parametry služby

Provozní doba:	5x8 (5 pracovních dnů v týdnu, 8 hodin denně)
Provozní doba (hod.)	8:00 – 16:00
Výjimky z provozní doby:	nejsou
Garantovaný čas odstranění závady:	-
Garantovaný čas zahájení prací na odstranění závady:	4 hodiny

Definice SLA

Dz4 - 5x8 – Servisní služba poskytovaná 5 pracovních dnů v týdnu, 8 hodin denně, v době od 8:00 do 16:00, s povinností zahájit práce na odstranění závady do 4 hodin po elektronickém nebo faxovém potvrzení požadavku na servisní zásah.

Rozsah služby

Oblast	Popis činností	Servery
Služby bezpečnosti	Servis SW Firewall CheckPoint	

O službu lze požádat

Elektronicky (tiket ServiceDesk):	[redacted]	nebo	Elektronicky (e-mail):	[redacted]
Telefonicky (zelená linka):	[redacted]	nebo	Telefonicky (mobil):	[redacted]
Faxem (zelená linka):	[redacted]	nebo	Faxem:	[redacted]

Plánovaná přerušení

Žádná přerušení nejsou plánována.

Odpovědnost Zákazníka

Zákazník umožní zaměstnancům Poskytovatele přístup do objektů, místností a k zařízením v rozsahu nezbytném pro plnění této služby v době uvedené v části „Parametry služby“.

Podmínkou poskytování služby s uvedenými parametry je umožnit pracovníkům Poskytovatele vzdálený přístup k servisovaným zařízením a systémům prostřednictvím zabezpečeného připojení.

Při provádění servisního zásahu zajistí oprávněné osoby Zákazníka přítomnost jimi pověřené osoby v místě servisního zásahu, a to minimálně při započítání a ukončení činnosti servisního technika Poskytovatele.

Oprávněné osoby Zákazníka zajistí, aby jiné osoby než servisní technici Poskytovatele neprováděly po dobu účinnosti této dohody o úrovni služeb opravu nebo modifikaci zařízení, ani nepoužily materiál či příslušenství, které nevyhovuje specifikaci výrobce. Poskytovatel neodpovídá za škody na zařízeních vzniklé v důsledku porušení tohoto ustanovení.

Odpovědnost Poskytovatele

Poskytovatel odpovídá za to, že jeho zaměstnanci budou při plnění této dohody o úrovni služeb dodržovat veškeré obecně závazné předpisy vztahující se k vykonávané činnosti, zejména předpisy o bezpečnosti práce a požární bezpečnosti, dále interní předpisy objednatele, předpisy o vstupu do objektů objednatele a o bezpečnosti systémů, pokud s nimi byli objednatelem prokazatelně seznámeni a budou se řídit organizačními pokyny oprávněných osob Zákazníka.

Výjimky v podmínkách stanovených v SLA

Žádné výjimky nejsou stanoveny.

Popis a způsob provedení služby

Službu Servis SI bude Poskytovatel provádět dle charakteru a povahy závady vzdáleným přístupem, případně na pracovištích Zákazníka.

Při řešení servisního požadavku provede řešitel nezbytné kroky vedoucí k úspěšnému odstranění závady. Řešitel:

- kontaktuje oprávněnou kontaktní osobu Zákazníka a oznámí jí čas a způsob řešení požadavku na servisní zásah,
- uloží aktuální konfiguraci nebo zjistí způsob zálohování a zajistí možnost návratu do výchozího nastavení,
- pokud by servisní zásah mohl omezit funkce servisovaného systému, zařízení nebo funkčnost některého celku, vyžádá si řešitel souhlas s plánovaným zásahem od oprávněné kontaktní osoby Zákazníka,
- o servisním zásahu uvědomí jak dohledové centrum Zákazníka (pokud takové Zákazník provozuje), tak dohledové centrum Poskytovatele,
- zjistí rozsah a dopad závady na celkovou funkčnost systému a přistoupí k takovému řešení, které minimalizuje „následné škody“, byť by tento postup překročil rozsah povinností vymezených smluvními podmínkami. V takovém případě informuje oprávněnou kontaktní osobu Zákazníka a dispečera dohledového centra Poskytovatele o způsobu řešení,
- lokalizuje problém a zjištěnou závadu odstraní,
- před ukončením servisního zásahu (před odjezdem z místa závady) je řešitel povinen:
 - zapsat do „Protokolu technické podpory“ zjištěné mimořádné příčiny závady,
 - otestovat funkčnost systémové infrastruktury,
 - provést o testu záznam do „Protokolu technické podpory“,
- po vyřešení požadavku je řešitel povinen informovat Zákazníka (oprávněnou osobu) o ukončení své činnosti a jejím výsledku,
- po vyřešení požadavku je řešitel povinen doplnit do ServiceDesku informace o provedených úkonech a způsobu vyřešení; po odsouhlasení ze strany Zákazníka je tiket v ServiceDesku označen jako „Vyřešený“,
- po ukončení servisního zásahu zaznamená řešitel skutečný čas ukončení servisního zásahu do „Protokolu technické podpory“, který předá k podpisu Zákazníkovi (originál protokolu si ponechá Poskytovatel, Zákazník obdrží kopii),
- Zákazník je o způsobu a čase vyřešení požadavku následně informován e-mailem, v němž je také požádán o vyjádření míry spokojenosti se způsobem řešení.

Plnění SLA

O plnění SLA jsou Zákazníkovi v pravidelných periodách předkládány reporty, jejichž forma a obsah podléhají dohodě obou smluvních stran. Periodicita reportů: minimálně 1x za rok.

Řízení změn SLA

O změnu SLA je možné požádat prostřednictvím oprávněných kontaktních osob na straně Poskytovatele a Zákazníka. Každá změna SLA je na straně Poskytovatele řízena standardním procesem „Řízení změn“.

Upřesňující podmínky

Dohoda o úrovni služby Služba ODBORNÁ PODPORA

Předmětem dohody o úrovni služeb jsou následující služby

Služba: **ODBORNÁ PODPORA** Označení: **OpNPD - 5x8**

Cíl služby

Předmětem služby Odborná podpora je telefonická, písemná či místní podpora Zákazníka při řešení opakujícího se problému v provozu jeho informačního a komunikačního systému, řešení jeho požadavků na změnu konfigurace a také poskytování odborných konzultací. Cílem služby je objasnění podstaty problému a předání odborných rad, provedení změn v konfiguraci informační a systémové infrastruktury, popřípadě otestování nových technologií a technických řešení na prototypovém modelu.

Zákazník – kontaktní údaje

Obchodní jméno / název:	Středočeský kraj			
Oprávněné / kontaktní osoby Zákazníka:	jméno a příjmení	jméno a příjmení	jméno a příjmení	jméno a příjmení
<i>V případě potřeby jsou oprávněné osoby kontaktovány v pořadí zde uvedeném</i>	[redacted]			
Kontakt pro eskalace (závažné – major incidenty)				
Dispečink / řízení provozu Zákazníka	www adresa	telefon	e-mail	fax

Poskytovatel – kontaktní údaje

Obchodní jméno / název:	ANECT a.s.				
Kontakty na Poskytovatele – v případě potřeby jsou kontakty použity v uvedeném pořadí					
Kontakt na dispečink / řízení provozu Poskytovatele	www adresa	telefon	e-mail	mobil	fax
	[redacted]				
Kontakt pro eskalace (major incidenty)	jméno a příjmení	telefon	e-mail	mobil	
	[redacted]				

Parametry služby

Provozní doba:	5x8 (5 pracovních dnů v týdnu, 8 hodin denně)	OpNPD - 5x8 = odborná podpora je poskytována 5 pracovních dnů v týdnu, 8 hodin denně, v době od 08:00 do 16:00 hodin, s povinností zahájit činnosti spojené s poskytováním odborné podpory nejpozději do konce následujícího pracovního dne po elektronickém či faxovém potvrzení požadavku
Výjimky z provozní doby:	Nejsou	
Garantovaný čas odstranění závady:	-	
Garantovaný čas zahájení prací na odstranění závady:	do konce následujícího pracovního dne	






Rozsah služby

Celkový rozsah služby odborná podpora je 10 čh/měsíc. Odbornou podporu lze převádět do dalších měsíců v rámci jednoho kalendářního roku.

O službu lze požádat

Elektronicky (tiket ServiceDesk):	[redacted]	nebo	Elektronicky (e-mail):	[redacted]
Telefonicky (zelená linka):	[redacted]	nebo	Telefonicky (mobil):	[redacted]
Faxem (zelená linka):	[redacted]	nebo	Faxem:	[redacted]

Plánovaná přerušeni
Žádná přerušeni nejsou plánována.
Odpovědnost Zákazníka
Zákazník umožní zaměstnancům Poskytovatele přístup do objektů, místností a k zařízením v rozsahu nezbytném pro plnění této služby v době uvedené v části „Parametry služby“.
Podmínkou poskytování služby s uvedenými parametry je umožnit pracovníkům Poskytovatele vzdálený přístup k servisovaným zařízením a systémům prostřednictvím zabezpečeného připojení.
Při provádění služby Odborná podpora v lokalitě u Zákazníka zajistí oprávněné osoby Zákazníka přítomnost jimi pověřené osoby v místě řešení požadavku, a to minimálně při započetí a ukončení činnosti technologického specialisty Poskytovatele.
Odpovědnost Poskytovatele
Poskytovatel odpovídá za to, že jeho zaměstnanci budou při plnění této dohody o úrovni služeb dodržovat veškeré obecně závazné předpisy vztahující se k vykonávané činnosti, zejména předpisy o bezpečnosti práce a požární bezpečnosti, dále interní předpisy objednatele, předpisy o vstupu do objektů objednatele a o bezpečnosti systémů, pokud s nimi byli objednatelem prokazatelně seznámeni a budou se řídit organizačními pokyny oprávněných osob Zákazníka.
Výjimky v podmínkách stanovených v SLA
Žádné výjimky nejsou stanoveny.
Popis a způsob provedení služby
<ul style="list-style-type: none">• Službu Odborná podpora bude Poskytovatel dle charakteru a povahy požadavku provádět buď vzdáleným přístupem, nebo na pracovištích Zákazníka.• Služba je poskytována na vyžádání.• Služba Odborná podpora neslouží k řešení poruchových stavů (servis) ani k významné změně funkčnosti.• Veškeré činnosti při poskytování služby Odborná podpora jsou řízeny dispečinkem technické podpory ANECT a všechny požadavky Zákazníka jsou evidovány ve www aplikaci ServiceDesk.
Plnění SLA
O plnění SLA jsou Zákazníkovi v pravidelných periodách předkládány reporty, jejichž forma a obsah podléhají dohodě obou smluvních stran.
Řízení změn SLA
O změnu SLA je možné požádat prostřednictvím oprávněných kontaktních osob na straně Poskytovatele a Zákazníka. Každá změna SLA je na straně Poskytovatele řízena standardním procesem „Řízení změn“.
Upřesňující podmínky

Dohoda o úrovni služby					
Správa a vedení elektronické provozní dokumentace					
Předmětem dohody o úrovni služeb jsou následující služby					
Služba:	SPRÁVA ICT - EPD		Označení:	Správa a vedení EPD	
Cíl služby					
Předmětem služby je uchovávání aktuálních informací o ICT infrastruktuře Zákazníka dle normy ISO 20 000 (Configuration Management Database - CMDB).					
Zákazník – kontaktní údaje					
Obchodní jméno / název:	Středočeský kraj				
Oprávněné / kontaktní osoby Zákazníka: <i>V případě potřeby jsou oprávněné osoby kontaktovány v pořadí zde uvedeném</i>	jméno a příjmení	telefon	e-mail	fax	
	Ing. 				
Kontakt pro eskalace (závažné – major incidenty)					
Dispečink / řízení provozu Zákazníka	www adresa	telefon	e-mail	fax	
Poskytovatel – kontaktní údaje					
Obchodní jméno / název:	ANECT a.s.				
Kontakty na Poskytovatele – <i>v případě potřeby jsou kontakty použity v uvedeném pořadí</i>					
Kontakt na dispečink / řízení provozu Poskytovatele	www adresa	telefon	e-mail	mobil	fax
					
Kontakt pro eskalace (major incidenty)	jméno a příjmení	telefon	e-mail	mobil	
					
Parametry služby					
Provozní doba:	5x8 (5 pracovních dnů v týdnu, 8 hodin denně, 8:00 – 16:00)				
Výjimky z provozní doby:	nejsou				
Rozsah služby					
Zařízení komunikační a systémové infrastruktury					
O službu lze požádat					
Služba je poskytována automaticky (není nutné o ni žádat).					
Plánovaná přerušení					
Žádná přerušení nejsou plánována.					
Limity pracovní zátěže					
Maximální počet požadavků na poskytnutí služby za měsíc:					není definováno

Odpovědnost Zákazníka

Zákazník umožní zaměstnancům Poskytovatele přístup do objektů, místností a k zařízením v rozsahu nezbytném pro plnění této služby v době uvedené v části „Parametry služby“.

Oprávněné osoby Zákazníka zajistí, aby jiné osoby než technici Poskytovatele neprováděly po dobu účinnosti této dohody o úrovni služeb opravu nebo modifikaci zařízení nebo SW, ani nepoužily materiál či příslušenství, které nevyhovuje specifikaci výrobce. Poskytovatel neodpovídá za škody na zařízeních vzniklé v důsledku porušení tohoto ustanovení.

Odpovědnost Poskytovatele

Poskytovatel odpovídá za to, že jeho zaměstnanci budou při plnění této dohody dodržovat veškeré obecně závazné předpisy vztahující se k vykonávané činnosti, zejména předpisy o bezpečnosti práce a požární bezpečnosti, dále interní předpisy objednatele, předpisy o vstupu do objektů objednatele a o bezpečnosti systémů, pokud s nimi byli objednatelem prokazatelně seznámeni a budou se řídit organizačními pokyny oprávněných osob Zákazníka.

Výjimky v podmínkách stanovených v SLA

Žádné výjimky nejsou stanoveny.

Popis a způsob provedení služby

Obsahem služby SPRÁVA ICT - EPD (označení Správa a vedení EPD) je:

- Pravidelný update technických informací o instalovaných zařízeních v síti Zákazníka - discovery nástroji a administrátory dokumentace vlastním discovery nástrojem (Netwalk).
- Grafické znázornění zapojení jednotlivých zařízení na mapách.
- Aktualizace servisních atributů – servisních služeb, služeb provozní správy, služby monitoring a odborné podpory, kategorií, SLA atd.
- Údržba informací o lokalitách.
- Reporting podle požadavků Zákazníka.
- Přístup k informacím je zajištěn přes internet.

Řízení změn SLA

O změnu SLA je možné požádat prostřednictvím oprávněných kontaktních osob na straně Poskytovatele a Zákazníka. Každá změna SLA je na straně Poskytovatele řízena standardním procesem „Řízení změn“.

Upřesňující podmínky

Podmínkou pro činnost discovery nástroje je přístup do sítě Zákazníka prostřednictvím zabezpečeného vzdáleného připojení.

Termíny pro zanesení změn a aktualizaci dat v eDP, v souvislosti s realizací samostatných projektů a smluv, jsou definovány smluvními podmínkami konkrétního díla, především pak konečným termínem plnění případně dalšími upřesňujícími ustanovení smlouvy.

Dohoda o úrovni služby					
Služba SPRÁVA ICT – Maintenance (zajištění podpory výrobce zařízení)					
Předmětem dohody o úrovni služeb jsou následující služby					
Služba:	Správa ICT – Maintenance	Označení:	Maintenance		
Cíl služby					
Cílem služby je zajištění procesu dodávky a pravidelného prodlužování podpory výrobců HW a SW na technologie provozované v prostředí Zákazníka.					
Zákazník – kontaktní údaje					
Obchodní jméno / název:	Středočeský kraj				
Oprávněné / kontaktní osoby Zákazníka:	jméno a příjmení	telefon	e-mail	fax	
<i>V případě potřeby jsou oprávněné osoby kontaktovány v pořadí zde uvedeném</i>					
Kontakt pro eskalace (závažné – major incidenty)					
Dispečink / řízení provozu Zákazníka					
Obchodní jméno / název:	ANECT a.s.				
Kontakty na Poskytovatele – v případě potřeby jsou kontakty použity v uvedeném pořadí					
Kontakt na dispečink / řízení provozu Poskytovatele	www adresa	telefon	e-mail	mobil	fax
Kontakt pro eskalace (major incidenty)	jméno a příjmení	telefon	e-mail	mobil	
Parametry služby					
Provozní doba:	5x8 (5 pracovních dnů v týdnu, 8 hodin denně, 8:00 – 16:00)				
Periodicita obnovy maintenance:	1x1 (jedenkrát za rok)				
Výjimky z provozní doby:	nejsou				
Rozsah služby					
Seznam zařízení a SW, jichž se služba týká, je obsahem Přílohy č. 2 – „Soupis HW, SW vybavení a služeb“ s výjimkou HW a SW výrobce Checkpoint.					
O službu lze požádat					
Elektronicky (tiket ServiceDesk):	h	nebo	Elektronicky (e-mail):	s	
Telefonicky (zelená linka):		nebo	Telefonicky (mobil):		
Faxem (zelená linka):		nebo	Faxem:	+420 271 100 101	
O poskytnutí služby je možné požádat prostřednictvím výše uvedených komunikačních kanálů, nebo je služba poskytována automaticky a zadávání požadavků na prodloužení podpory výrobce zařízení není nutné.					
Plánovaná přerušeni					
Žádná přerušeni nejsou plánována.					
Limity pracovní zátěže					
Maximální počet zařízení, na nichž bude podpora prodlužována (za 1 rok)					100

Řízení změn
O změnu parametrů služby je možné požádat prostřednictvím oprávněných kontaktních osob na straně Poskytovatele a Zákazníka. Každá změna parametrů služby je na straně Poskytovatele řízena standardním procesem „Řízení změn“.
Odpovědnost Zákazníka
Zákazník se do 15 pracovních dnů po předložení seznamu zařízení, na nichž má být prodloužena podpora výrobce, vyjádří k předloženému návrhu. V případě, že se Zákazník v uvedené lhůtě nevyjádří, Poskytovatel zajistí prodloužení podpory pro všechna zařízení a SW uvedený v předloženém seznamu na další období (1 rok).
Odpovědnost Poskytovatele
Poskytovatel odpovídá za to, že jeho zaměstnanci budou při plnění této dohody o úrovni služeb dodržovat veškeré obecně závazné předpisy.
Způsob provedení služby
Poskytovatel pravidelně (1 x za rok) připraví seznam technologií, u nichž v následujícím roce vyprší platnost podpory výrobce zařízení / SW. Tento seznam je poté kontaktní osobou Poskytovatele předložen kontaktní osobě Zákazníka a ta se na základě dostupných informací (cenové údaje, podmínky obsažené v maintenance, předpoklad používání dané technologie v dalším období...) rozhodne o prodloužení / neobnovení podpory výrobce zařízení na další období. Prodloužení podpory u výrobce zařízení nebo SW na další období zajišťuje Poskytovatel. <i>Pozn. V případě, kdy je smluvně zakotveno automatické prodlužování podpory, nebo kdy je seznam zařízení a SW pro které je podpora prodlužována shodný s Přílohou č. 2 – „Soupis HW, SW vybavení a služeb“ a nebo pokud o to Zákazník nepožádá, Poskytovatel každoročně automaticky po dobu platnosti Smlouvy zajistí prodloužení podpory pro všechna zařízení a SW uvedený v Příloze č. 2 – „Soupis HW, SW vybavení a služeb“, na které se nevztahuje tzv. ukončení doby podpory (EOS), na další období (1 rok) a která nejsou vyňata z předmětu prodlužování podpory (v případě této konkrétní dohody o úrovni služby se jedná o HW a SW produkty výrobce Checkpoint, pro které podpora nebude na základě této dohody automaticky prodlužována).</i> Poskytovatel se zavazuje na vyžádání Zákazníka kdykoliv v průběhu platnosti Smlouvy (ne častěji než 2 x ročně) předložit Zákazníkovi seznam zařízení a SW s aktuálními údaji o platnosti podpory výrobce pro všechna zařízení a SW, pro které Poskytovatel zajišťuje prodlužování této podpory.
Upřesňující podmínky

Seznam HW vybavení

Řádek	Serial number	Part number	Název	Počet ks	SLA Servis	SLA Odborná podpora	Lokalita
1	FOC1330Z5XS	WS-C3560G-48TS-S	Catalyst 3560 48 10/100/1000T+4 SFP Standard Image	1	Do8 - 7x24	OpNPD 5x8	Zborovská 11, P5
2	FCZ150479FF	CISCO 2921/K9	Cisco 2921 w/3 GE,4 EHWIC,3 DSP,1 SM,256MB CF,512MB DRAM,IPB	1	Do8 - 7x24	OpNPD 5x8	Zborovská 11, P5
3	FOC1047ZC1L	WS-C2960G-24TC-L	Catalyst 2960 24 10/100/1000, 4 T/SFP LAN Base Image	1	Do8 - 7x24	OpNPD 5x8	Zborovská 11, P5
4	FOC1048Z4GJ	WS-C2960G-24TC-L	Catalyst 2960 24 10/100/1000, 4 T/SFP LAN Base Image	1	Do8 - 7x24	OpNPD 5x8	Zborovská 11, P5
5	FOC1527X3LB	WS-C2960G-24TC-L	Catalyst 2960 24 10/100/1000, 4 T/SFP LAN Base Image	1	Do8 - 7x24	OpNPD 5x8	Zborovská 11, P5
6	JAD05480GR1	NM-2FE2W	2 10/100 Ethernet 2 WAN Card Slot Network Module	1	Do8 - 7x24	OpNPD 5x8	Zborovská 11, P5
7	26630231	NM-1A-OC3MM	One-port ATM OC-3 Multimode NM for 2691,3600,3725	1	Do8 - 7x24	OpNPD 5x8	Zborovská 11, P5
8	-	MEM3620-32U48D	32-to-48 MB DRAM Factory Upgrade for the Cisco 3620	1	Do8 - 7x24	OpNPD 5x8	Zborovská 11, P5
9	-	MEM3600-8U16FS	8-to-16MB Flash Factory Upgrade for the Cisco 3600	1	Do8 - 7x24	OpNPD 5x8	Zborovská 11, P5

Seznam programového vybavení

Řádek	Katalogové označení SW	Název	Počet ks	SLA Servis	SLA Odborná podpora	Lokalita/lokality
1	CPFW-FIG-250-NG / 0CBBD748CF21	Checkpoint FireWall-1 Gateway Bundles 250 IP	1	Dz4 - 5X8	OpNPD 5x8	Zborovská 11, P5
2	CPES-SS	Checkpoint Enterprise Software Subscribtion including Smart Defense	1	Dz4 - 5X8	OpNPD 5x8	Zborovská 11, P5
3	CPPWR-CKP-U-U	CheckPoint VPN Power Bndl Unlimited Sites and Unlimited Users	1	Dz4 - 5X8	OpNPD 5x8	Zborovská 11, P5
4	CPPWR-VPG-HA-U / 0C50F928265D	CheckPoint Senodary VPN-1 Power Gateway unlim, users for High Availability	1	Dz4 - 5X8	OpNPD 5x8	Zborovská 11, P5
5	CPSB-EP-VPN-P	Check Point Endpoint Remote Access (VPN) blade	1	Dz4 - 5X8	OpNPD 5x8	Zborovská 11, P5
6	CPSB-EP-AM	Check Point Endpoint Anti Malware and Program Control blade for 1 year	1	Dz4 - 5X8	OpNPD 5x8	Zborovská 11, P5
7	CPEP-C1-1TO100	Check Point Endpoint Container for 1 to 100 Endpoints	1	Dz4 - 5X8	OpNPD 5x8	Zborovská 11, P5
8		S362CP-12105T - Cisco 3620 series IOS IP Plus	1	Dz4 - 5X8	OpNPD 5x8	Zborovská 11, P5

1. Odpovědní pracovníci zákazníka jsou oprávněni požadovat technickou podporu u společnosti ANECT při řešení změn ve svém IS. ANECT zaručuje, že veškeré požadavky odstraní ve lhůtách definovaných u jednotlivých služeb.
Pozn. V případě služby s garantovanou dobou opravy čas potřebný na rekonstrukci uživatelských dat nespadá do této doby.
2. Odpovědní pracovníci zákazníka zadávají požadavky na technickou podporu pomocí internetu na [redacted] nebo emailem na adrese [redacted]. V případě nedostupnosti internetu mohou také využít telefonickou komunikaci s Dispečinkem TP ANECT na čísle +421 [redacted] případně pro slovenské zákazníky +421 [redacted] kdy s následným založením požadavku v systému ServiceDesk ANECT nebo jeho potvrzením emailem. V případě nedostupnosti systému ServiceDesk ANECT lze použít faxový formulář "**Požadavek na technickou podporu**", který odpovědný pracovník zákazníka po vyplnění všech povinných položek odešle na číslo faxu +421 [redacted] Lhůty na odstranění závad pro jednotlivé typy služeb technické podpory počínají běžet od okamžiku založení požadavku v systému ServiceDesk ANECT, nebo od okamžiku odeslání požadavku na technickou podporu faxem. O změnách telefonních nebo faxových čísel bude ANECT zákazníka neprodleně písemně informovat.
3. Uživatelský přístup do systému ServiceDesk je zřízen vybraným odpovědným pracovníkům zákazníka na základě písemného požadavku předaného společnosti ANECT. Změny uživatelů systému ServiceDesk a jejich účtů provádí ANECT pouze na základě písemného požadavku zákazníka. Z důvodu bezpečnosti není možné pro tyto účely používat nezabezpečenou elektronickou komunikaci (e-mail).
4. Dispečer technické podpory ANECT přidělí řešitele po přijetí požadavku na základě platných smluvních podmínek a podle typu, priority a obsahu požadavku.
5. Dispečer technické podpory ANECT, v čase definovaném smluvními parametry poskytované služby, oznámí po převzetí požadavku na technickou podporu odpovědnému pracovníkovi který jej zadal čas, kdy bude požadavek řešen a jméno řešitele – pracovníka technické podpory ANECT.
6. Řešení požadavku na technickou podporu může být v některých případech provedeno vzdáleně. Podmínkou je platná dohoda o vzdáleném přístupu pracovníků TP ANECT do IS zákazníka. Výhodou vzdáleného řešení problémů je významné zkrácení průměrné doby opravy.
7. V případě, že nelze provést řešení vzdáleně, zajistí řešitel (servisní technik ANECT) po příjezdu na místo závady kontrolu předmětného technického vybavení a kontrolu provozních podmínek (silové napájení, okolní teplotu, vlhkost a prašnost, umístění a fyzický přístup k zařízení). Při nedodržení provozních podmínek daných výrobcem technického vybavení, bude zásah evidován jako „mimořádný“ a bude o něm proveden záznam do "**Protokolu technické podpory**". Řešitel si poté vyžádá potvrzení protokolu kontaktní osobou zákazníka v místě závady.

8. Řešitel při řešení požadavku na technickou podporu provede nezbytné kroky vedoucí k úspěšnému vyřešení požadavku. V případě, že v jeho průběhu zjistí neoprávněný zásah do konfigurace předmětného HW nebo SW, zajistí v datové formě výpis této konfigurace před a po vyřešení požadavku jej označí jako "mimořádný" a provede o něm zápis do "**Protokolu technické podpory**". Řešitel si poté vyžádá potvrzení protokolu kontaktní osobou zákazníka v místě závady.
9. V případě, že pro odstranění závady je nutné vyměnit vadný HW za nový, pak řešitel zodpovídá za uvedení údajů o původním a novém HW do "**Protokolu technické podpory**". Zde doplní především údaje o názvu zařízení, jeho sériovém čísle, počtu kusů, místě instalace a vyžádá si potvrzení protokolu kontaktní osobou zákazníka v místě závady.
10. V průběhu řešení požadavku informuje řešitel kontaktní osobu zákazníka o postupu řešení. Po vyřešení požadavku jsou do tiketů v ServiceDesk ANECT řešitelem doplněny informace o způsobu vyřešení a po odsouhlasení ze strany zákazníka je tiket označen v ServiceDesk ANECT jako „Vyřešený“. Zákazník je o způsobu a čase vyřešení požadavku následně informován e-mailem, v němž je také požádán o vyjádření míry spokojenosti se způsobem řešení.
11. Originál "**Protokolu technické podpory**" si ponechá ANECT, odpovědný pracovník zákazníka obdrží jeho kopii.
12. Po dobu platnosti smlouvy o technické podpoře nebude zákazník bez vědomí ANECT samostatně ani prostřednictvím třetí osoby zasahovat do hardwarové ani softwarové konfigurace servisovaných zařízení. ANECT neodpovídá za škody na zařízení vzniklé v důsledku porušení tohoto ustanovení zákazníkem. Takto vzniklé závady, stejně jako závady způsobené nedodržáním provozních podmínek, odstraní ANECT dle stejných podmínek daných touto smlouvou pro běžnou technickou podporu, avšak budou zpoplatněny samostatně, nad rámec smluvně dohodnutých poplatků.
13. ANECT udržuje po dobu platnosti smlouvy o technické podpoře potřebný počet náhradních dílů, zařízení a materiálu tak, aby bylo možné odstraňovat závady na hardwarovém i softwarovém vybavení ve smluvně dohodnutých lhůtách.
14. K odstranění závady je ANECT oprávněn použít zástupný díl (komponentu nebo celé zařízení) pokud tím nebudou podstatně sníženy užité vlastnosti díla a jeho funkční způsobilost. ANECT je povinen zástupný díl nahradit dílem předepsaným nejdéle do 60 dnů po odstranění závady.
15. V případě, že ANECT poskytuje zákazníkovi službu Dohled sítě, operátor Dohledového centra ANECT monitoruje provoz informačního systému zákazníka. Pokud zjistí závadu nebo mezní stav IS nejprve provede primární lokalizaci závady a následně informuje pověřenou kontaktní osobu na straně zákazníka o zjištěné závadě a doporučeném způsobu řešení. Pokud se jedná o závadu v části sítě, pro kterou zajišťuje společnost ANECT technickou podporu, pak operátor založí požadavek na technickou podporu v systému ServiceDesk ANECT a aktivně se podílí na jeho řešení.

16. ANECT garantuje, že v případě vzdáleného přístupu do IS zákazníka, budou tento přístup využívat pouze oprávnění pracovníci ANECT. Zákazník zodpovídá za nastavení rozsahu práv a stanovení bezpečnostních pravidel pro přístup a zásahy pracovníků ANECT na svých zařízeních.

ANECT

Antala Staška 79, 140 00 Praha, Česká republika ▼ tel.: +420 271 100 100, fax: +420 271 100 101
 Videňská 125, 619 00 Brno, Česká republika ▼ tel.: +420 547 100 100, fax: +420 547 100 101
 Teslova 30, 821 02 Bratislava, Slovenská republika ▼ tel.: +421 248 213 111, fax: +421 248 213 199
 e-mail: anect@anect.com, internet: www.anect.com ▼ IČ: 25 31 30 29

Požadavek na technickou podporu

Telefon: +420 800 156 137
 +420 724 427 999
 +421 904 707 100

Fax: +420 800 156 138
 +420 271 100 101

PRIORITA (nehodící se škrtněte): VYSOKÁ / NÍZKÁ	ČÍSLO POŽADAVKU (vyplní ANECT):
ZÁKAZNÍK:	
NAHLÁSIL:	PODPIS:
NAHLÁŠENO (datum, čas):	POŽADOVÁNO ŘEŠIT (datum, čas) *:
KONTAKTNÍ OSOBA / TELEFON:	MÍSTO INSTALACE ZAŘÍZENÍ (systému):
VADNÉ ZAŘÍZENÍ (HW/SW) * :	
<u>PODROBNÝ POPIS POŽADAVKU:</u>	

*) vyplnění položky není povinné

ANECT

Antala Staška 79, 140 00 Praha, Česká republika ▼ tel.: +420 271 100 100, fax: +420 271 100 101
 Vídeňská 125, 619 00 Brno, Česká republika ▼ tel.: +420 547 100 100, fax: +420 547 100 101
 Teslova 30, 821 02 Bratislava, Slovenská republika ▼ tel.: +421 248 213 111, fax: +421 248 213 199
 e-mail: anect@anect.com, internet: www.anect.com ▼ IČ: 25 31 30 29

Protokol technické podpory

ČÍSLO PROTOKOLU (vyplní ANECT):		
ZÁKAZNÍK:	ZAKÁZKA:	
Požadavek na technickou podporu		
NAHLÁSIL:		
NAHLÁŠENO (datum, čas):	POŽADOVÁNO ŘEŠIT (datum, čas):	
KONTAKTNÍ OSOBA:	MÍSTO INSTALACE ZAŘÍZENÍ:	
VADNÉ ZAŘÍZENÍ (HOSTNAME):		
POPIS POŽADAVKU:		
Popis poskytnuté technické podpory		
JMÉNO ŘEŠITELE:		PROVEDENÉ ÚKONY:
ODJEZD Z FIRMY:	PŘÍJEZD NA MÍSTO:	1. Kontrola provozních podmínek <input type="checkbox"/>
		2. Test funkčnosti systému <input type="checkbox"/>
POPIS ŘEŠENÍ:		
POZNÁMKA:		
ODINSTALOVANÉ ZAŘÍZENÍ (P/N) :	S/N:	
NAINSTALOVANÉ ZAŘÍZENÍ (P/N) :	S/N:	
VYŘEŠENO (datum, čas):	CELKEM ODPRACOVANÉ HODINY:	
<p>Hodnocení zákazníka – Jsem spokojený s postupem řešení mého požadavku - <input type="checkbox"/></p> <p>bodovací škála nabývá hodnot 1-6 (9 a 0 se nezapočítává) 6 - rozhodně souhlasím, 5 - souhlasím, 4 - spíše souhlasím, 3 - spíše nesouhlasím, 2 - nesouhlasím, 1 - rozhodně nesouhlasím, 9 - nemohu posoudit, 0 - není součástí řešení / nevím</p> <p>Komentář k hodnocení :</p>		
ZA ZÁKAZNÍKA (jméno):	ZA ANECT a.s. (jméno):	
PODPIS:	PODPIS:	
RAZÍTKO:	RAZÍTKO:	