



329573/2016-R

Smlouva o technické podpoře

č. ANECT/ZPMVCR/1601

o technické podpoře uzavřená dle ustanovení § 2586 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník, (dále jen „občanský zákoník“) ve znění pozdějších předpisů, (dále jen „Smlouva“)

mezi

1. **Objednatel:** **Zdravotní pojišťovna ministerstva vnitra České republiky**
Se sídlem: Vinohradská 2577/178, 13000, Praha 3
IČ: 471 14 304
DIČ: CZ47114304
Zapsaný v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, v oddílu A, vložka 7216
Kterou zastupuje: MUDr. David Kostka, MBA, generální ředitel

(dále v této Smlouvě označován jako „objednatel“)
2. **Poskytovatel:** **ANECT a.s.** se sídlem v Brně
Se sídlem: Vídeňská 204/125, Přízřenice 619 00 Brno
IČ: 25313029
DIČ: CZ25313029
Zapsaný v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, v oddílu B, vložka číslo 2113
Kterou zastupuje: Jan Zínek, předseda představenstva

(dále v této Smlouvě označován jako „poskytovatel“ nebo „ANECT“)

Článek 1: Základní pojmy

1.1. Komunikační a/nebo systémová infrastruktura (dále také KSI)

Soubor technického a programového vybavení, zajišťující přenos a zpracování informací (přenosové prostředí, aktivní prvky).

1.2. Systémová infrastruktura (dále také SI)

Soubor softwarového vybavení, zajišťující systémové služby, zabezpečení a předzpracování informací (operační systémy, aplikace, služby sítě, zálohování).

1.3. Technická podpora

Souhrnný pojem zahrnující dílčí služby, jako např. služba Odborná podpora, služba Servis, služba Dohled, služba Správa ICT atd.

1.4. Servis

Soubor činností, prováděných za účelem uvedení vadného technického a programového vybavení komunikační a/nebo systémové infrastruktury (KSI) do funkčního stavu v předem definované době.

1.5. Dohled

Soubor řízených činností zaměřených na zjišťování provozních změn v KSI objednatele, které by mohly vést k chybovým stavům, či dokonce ke ztrátě provozuschopnosti jeho infrastruktury.

1.6. Správa ICT (informačních a komunikačních technologií)

Soubor řízených činností na KSI objednatele spojené s řešením požadavků na zajištění běžného, bezporuchového provozu jeho ICT ve smluvně stanovených časech

1.7. Odborná podpora

Soubor činností, poskytovaných na základě požadavku objednatele na odbornou podporu, odborné konzultace a poradenství, vše s cílem udržení systémů svěřených poskytovateli ve funkčním stavu.

1.8. Podpora výrobce zařízení - maintenance

Podpora výrobce zařízení nebo SW pro technologický update komponent zařízení nebo SW, v rámci níž lze získat aktualizované verze SW, žádat o opravu chyb v SW nebo výměnu vadného HW za nový.

1.9. Nepodporovaný hardware

Jedná se o takový hardware, který již není výrobcem podporován nebo na nějž nemá objednatel nakoupenou podporu výrobce.

1.10. ServiceDesk

Elektronický nástroj poskytovatele pro elektronické hlášení a evidenci požadavků objednatele na technickou podporu.

1.11. Servisní zásah

Souhrn činností prováděných poskytovatelem v rámci servisu, zahrnující vzdálený přístup k zařízením infrastruktury objednatele, výjezd servisního technika na místo a uvedení technického a programového vybavení do funkčního stavu.

1.12. Mimořádný zásah

Je takový zásah, který objednatel od poskytovatele vyžádal, ačkoliv se netýkal zařízení, na které se vztahuje tato smlouva o technické podpoře nebo jej mohl odstranit sám pro jeho jednoduchost (např. – výpadek napájení, úmyslné - neúmyslné odpojení zařízení od napájení apod.) nebo svým neodborným zásahem, mechanickým poškozením nebo nepřipustným zásahem do vnitřní struktury dodaného zařízení způsobil jeho závadu nebo nesplnil podmínky pro jeho realizaci (zpřístupnění technologie) anebo závada vznikla v důsledku provozu zařízení v prostředí s nevyhovujícími provozními podmínkami.

1.13. Oprávněná osoba objednatele

Takový pracovník objednatele, který je oprávněn nahlásit závadu a žádat odstranění závad, jehož kontaktní údaje jsou uvedené v Příloze č. 1 této smlouvy.

1.14. Vzdálený přístup

Přístup k zařízením a systémům komunikační a systémové infrastruktury, který umožňuje zjišťovat stav jednotlivých zařízení i systémů a zajišťovat jejich řízení na dálku prostřednictvím komunikačního připojení poskytovatele ke komunikačnímu systému objednatele.

Článek 2: Předmět Smlouvy

Předmětem Smlouvy je:

2.1. závazek poskytovatele poskytovat objednateli nebo objednatelem určené třetí osobě služby technické podpory, které zahrnují:

- i. službu Servis KSI,
- ii. službu Správa ICT: změny v konfiguraci systému,
- iii. službu Odborná podpora v rozsahu 2 hodiny za čtvrtletí.

Výše uvedené činnosti poskytovatele se dále označují souhrnně jako „služby technické podpory“.

- 2.2. závazek objednatele platit poskytovateli za poskytované služby technické podpory dohodnutou cenu uvedenou v článku 4 této Smlouvy.

Článek 3: Místo a způsob plnění předmětu Smlouvy

- 3.1. Služby technické podpory bude poskytovatel provádět v sídle objednatele (Vinohradská 2577/178, 13000, Praha 3), případně dle charakteru a povahy zásahu či služby vzdáleným přístupem, formou služeb uvedených v předmětu této smlouvy. V případě, že dojde k poruše telefonního přístroje v jiném místě v ČR, dopraví do/z Prahy objednatel.
- 3.2. Mimořádné zásahy budou řešeny výhradně formou služby Odborná podpora.
- 3.3. Služby technické podpory budou poskytovány na HW zařízeních a SW vybavení uvedených v Příloze č. 2 této smlouvy za podmínek stanovených v Příloze č. 1 a v Příloze č. 3 této smlouvy.

Článek 4: Cena a platební podmínky

- 4.1. Cena byla stanovena dohodou smluvních stran ke dni podpisu smlouvy následovně:
- Celková cena za služby technické podpory dle této smlouvy činí **9.700,- Kč** (slovy: devěttisícsemdset korun českých) za měsíc, s výjimkou služby Odborná podpora převyšující výše sjednaný rozsah.
 - Cena za služby Odborné podpory převyšující tento rozsah činí **1.490,- Kč** (slovy: jedentisícčtyřistadevadesát korun českých) za jednu hodinu.
- V případě sjednání služby Odborná podpora v měsíčním rozsahu se nevyčerpané hodiny převádějí v rámci jednoho kalendářního roku.
- 4.2. Všechny výše uvedené ceny jsou uvedeny bez DPH. K těmto cenám bude připočtena DPH sazbou platnou v době vystavení daňového dokladu.
- 4.3. Datem uskutečnění zdanitelného plnění za služby technické podpory s výjimkou služby Odborná podpora nad sjednaný rozsah je vždy poslední den kalendářního měsíce, v němž bude poskytovatel poskytovat tyto služby technické podpory.
- 4.4. Poskytovatel se zavazuje vystavit vždy do 15 dnů od data uskutečnění zdanitelného plnění na každou jednotlivě dohodnutou úplatu podle uvedených odstavců po dobu trvání této smlouvy běžný, řádně vystavený účetní doklad (fakturu), který musí splňovat veškeré náležitosti účetních dokladů vyžadované platnými právními předpisy pro takové doklady, se splatností 30 dnů od data vystavení účetního dokladu. V případě, že součástí plnění hrazeného daným účetním dpokladem je i Odborná podpora převyšující rozsah sjednaný v čl. 2 odst 2.1 bod iii. této Smlouvy, bude přílohu účetního dokladu tvořit výkaz práce na tuto Odbornou podporu podepsaný odpovědnými pracovníky obou smluvních stran.
- 4.5. Splatnost účetního dokladu dle odst. 4.4 této Smlouvy činí 21 dní od data jeho doručení objednateli. Daň z přidané hodnoty bude účtována v zákonem stanovené výši platné v době uskutečnění zdanitelného plnění. Za den úhrady se považuje den odepsání dohodnuté částky z účtu objednatele ve prospěch účtu poskytovatele.
- 4.6. V případě, že vyúčtování (účetní doklad spolu s příp. přílohou podle odst. 4.4 této Smlouvy) nebude obsahovat všechny náležitosti účetního dokladu, náležitosti dle ust. § 435 občanského zákoníku nebo dohodnuté podle této smlouvy, je objednatel oprávněn poskytovateli toto ve lhůtě splatnosti vrátit neproplacené. V takovém případě je poskytovatel povinen vyúčtování opravit i vyhotovit znovu a zaslat jej zpět objednateli s novou lhůtou splatnosti, která začne běžet dnem doručení nového vyúčtování. Po tuto dobu není objednatel v prodlení s placením vyúčtování.

- 4.7. Poskytovatel jako plátce DPH prohlašuje, že si je vědom své povinnosti přiznat a zaplatit daň z přidané hodnoty z ceny za poskytnuté zdanitelné plnění dle této smlouvy dle zák. č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty v platném znění a že mu nejsou ke dni uskutečnění zdanitelného plnění dle této smlouvy známy žádné skutečnosti uvedené v § 109 zákona č. 235/2004 Sb., které by splnění těchto povinností bránily.
- 4.8. Objednatel prohlašuje, že plnění sjednáváná v této smlouvě jsou považována za plnění, která nejsou určena pro ekonomickou činnost objednatele, a proto s odkazem na znění § 51 a § 58 zákona o dani z přidané hodnoty č. 235/2004 Sb., v platném znění, nebude při vyúčtování poskytovatelem uplatněn režim přenesení daňové povinnosti.

Článek 5: Smluvní pokuty a úroky z prodlení

- 5.1. V případě prodlení poskytovatele s odstraněním nahlášené závady (doba opravy) ve lhůtách stanovených v Příloze č. 1 této smlouvy z důvodů ležících výlučně na straně poskytovatele, je objednatel oprávněn žádat zaplacení smluvní pokuty ve výši 500,- (slovy: pětset) Kč za každou započatou hodinu prodlení u služeb s garantovnou dobou opravy vyjádřenou v hodinách a 1.000,- (slovy: jedentisíc) Kč za každý započatý den prodlení u služeb s garantovanou dobou opravy vyjádřenou ve dnech, až do okamžiku odstranění nahlášené závady, nejvýše však částku rovnající se polovině měsíční ceny za plnění poskytnutá dle této smlouvy uvedené v čl. 4, odst. 4.1. této Smlouvy.
- 5.2. V případě prodlení poskytovatele se zahájením poskytnutí služby Odborná podpora ve lhůtách stanovených v Příloze č. 1 této smlouvy z důvodů ležících výlučně na straně poskytovatele, je objednatel oprávněn žádat zaplacení smluvní pokuty ve výši 1.000,- (slovy: jedentisíc) Kč za každý započatý den prodlení až do okamžiku zahájení poskytování Odborné podpory, nejvýše však částku rovnající se polovině měsíční ceny za sjednaný rozsah služby Odborná podpora uvedené v čl. 4, odst. 4.1 v případě, že je služba Odborná podpora poskytována na základě sjednaného rozsahu, a nejvýše částku rovnající se desetinásobku hodinové sazby za služby Odborná podpora uvedené v čl. 4, odst. 4.1 v případě, že je služba Odborná podpora poskytována na základě hodinové sazby.
- 5.3. V případě prodlení s úhradou vystaveného účetního dokladu je poskytovatel oprávněn účtovat úrok z prodlení dle nařízení vlády č. 351/2013 Sb., ve znění pozdějších předpisů.
- 5.4. Úhradou smluvní pokuty není dotčeno právo na náhradu škody, na kterou se smluvní pokuta vztahuje.

Článek 6: Součinnost při plnění

- 6.1. Objednatel umožní zaměstnancům poskytovatele přístup do objektů, místností, k zařízením a systémům v rozsahu nezbytném pro plnění této smlouvy a v době stanovené v Příloze č. 1 této smlouvy.
- 6.2. Při provádění servisního zásahu objednatel zajistí přítomnost odpovědné osoby objednatele v místě servisního zásahu, a to minimálně při započetí a ukončení činnosti poskytovatele.
- 6.3. Odpovědní pracovníci objednatele mají právo kontrolovat pracovníky poskytovatele při činnostech v rámci plnění předmětu smlouvy.
- 6.4. Odpovědní pracovníci objednatele zajistí, aby jiné osoby než pracovníci poskytovatele neprováděly po dobu platnosti smlouvy opravu nebo modifikaci zařízení nebo nepoužily materiál či příslušenství, které nevyhovuje specifikaci výrobce.

Článek 7: Zvláštní ujednání

- 7.1. Poskytovatel se zavazuje, že jeho zaměstnanci budou při plnění této Smlouvy dodržovat veškeré obecně závazné české předpisy vztahující se k vykonávané činnosti, zejména předpisy o bezpečnosti práce a o požární bezpečnosti. poskytovatel se dále zavazuje dodržovat interní předpisy objednatele, předpisy o vstupu do objektů objednatele a o bezpečnosti systémů, vždy však za předpokladu, že objednatel poskytovatele s těmito předpisy seznámil. poskytovatel se bude řídit organizačními pokyny odpovědných pracovníků objednatele.
- 7.2. Poskytovatel se zavazuje, že informace ani jakékoliv technické nebo jiné podklady, včetně informací o poskytovateli, jeho dodávkách a řešeních, získané při plnění této smlouvy nepoužije pro jiné než touto smlouvou stanovené účely. Tento závazek se vztahuje na všechny pracovníky poskytovatele, kteří se seznámí s těmito informacemi nebo budou držiteli těchto podkladů.

Článek 8: Odpovědnost za vady

- 8.1. Poskytovatel 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 a podle této smlouvy.
- 8.2. 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.
- 8.3. Povinnosti k náhradě škody se smluvní strana zproští, pokud v souladu s ustanovením § 2913, odst. 2, občanského zákoníku prokáže, že jí ve splnění povinnosti podle této smlouvy zabránila mimořádná a nepředvídatelná překážka vzniklá nezávisle na její vůli.

Článek 9: Rozhodné právo a řešení sporů

- 10.1. Smluvní strany prohlašují, že se právní vztahy ze smlouvy vyplývající i vztahy smlouvou neupravené řídí ustanoveními § 2586 a násl. občanského zákoníku a dalších příslušných obecně závazných právních předpisů, v platném znění.
- 10.2. Tato smlouva je závazná i pro případné právní nástupce obou smluvních stran.
- 10.3. Všechny případné spory, které by mezi objednatelem a poskytovatelem vznikly, se strany zavazují řešit dohodou. V případě, že smluvní strany nejsou schopny vyřešit spory vyplývající z této smlouvy dohodou, rozhodne o řešení takových sporů s konečnou platností soud věcně a místně příslušný sídlu objednatele.

Článek 10: Trvání a ukončení smlouvy

- 11.1. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
- 11.2. Smluvní vztah lze ukončit kdykoliv vzájemnou dohodou smluvních stran, výpovědí, nebo jednostranným odstoupením od smlouvy v případě, kdy jedna strana poruší smlouvu podstatným způsobem. Po zániku vzájemných práv a povinností z této smlouvy jsou smluvní strany povinny dokončit vzájemná plnění.

- 11.3. Po písemném upozornění při podstatném porušení smlouvy může každá ze smluvních stran písemným oznámením zaslaným druhé straně odstoupit od smlouvy jako celek nebo z části. Toto odstoupení od smlouvy nabývá právní účinnosti dnem doručení písemného oznámení o odstoupení od smlouvy druhé smluvní straně.
- 11.4. Za podstatné porušení Smlouvy se považuje neplnění závazků jednou ze smluvních stran po dobu 1 měsíce nebo po dobu dalšího dodatečného prodloužení této doby přes písemné výzvy druhé smluvní strany vyzývající k plnění.
- 11.5. Každá ze stran je oprávněna tuto smlouvu písemně vypovědět s tříměsíční výpovědní lhůtou, která začne běžet od prvního dne měsíce následujícího po doručení výpovědi.
- 11.6. Smluvní strany provedou finanční a věcné vypořádání nejpozději do 30 dnů po skončení účinnosti Smlouvy v důsledku odstoupení.
- 11.7. V případě, že datum ukončení smlouvy předchází datu, do něž poskytovatel zakoupil pro objednatele podporu výrobce (maintenance) a tato podpora nebyla objednatelem uhrazena na celé období předem, zavazuje se objednatel uhradit poskytovateli ke dni ukončení smlouvy poměrnou část ceny podpory výrobce odpovídající době mezi ukončením smlouvy a koncem období, na něž byla podpora výrobce poskytovatelem uhrazena.

Článek 11: Závěrečná ustanovení

- 14.1. Zástupci obou smluvních stran výslovně prohlašují, že jsou zcela oprávněni uzavřít tuto smlouvu.
- 14.2. Tato smlouva může být doplňována či měněna pouze písemnými dodatky podepsanými oprávněnými zástupci obou smluvních stran. Dodatky budou chronologicky seřazeny v časovém sledu a číslovány.
- 14.3. Stanou-li se některá ustanovení této Smlouvy zcela nebo zčásti neplatná nebo pokud by některá ustanovení chyběla, není tím dotčena platnost zbývajících ustanovení. Místo neplatného ustanovení platí jako dohodnuté takové ustanovení, které odpovídá smyslu a účelu neplatného ustanovení. Schází-li ustanovení zcela, platí za dohodnuté takové ustanovení, které odpovídá tomu, co by podle smyslu a účelu této Smlouvy bylo ujednáno, kdyby tato skutečnost byla známa od počátku.
- 14.4. Nedílnou součástí této smlouvy jsou přílohy:
- i. Příloha č. 1 - Technická a servisní specifikace služeb
 - ii. Příloha č. 2 - Soupis HW, SW a služeb
 - iii. Příloha č. 3 - Obecné podmínky technické podpory ANECT SUPPORT® verze 2.2.
- V případě, že se některá ustanovení této Smlouvy dostanou do konfliktu s ustanoveními některé z těchto Příloh, má přednost ustanovení této Smlouvy.
- V případě, že se některá ustanovení Přílohy č. 2 a Přílohy č. 3 dostanou vzájemně do konfliktu, má přednost ustanovení Přílohy č. 2.
- 14.5. Tato smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech s platností originálu, z nichž každá strana obdrží po jednom vyhotovení.
- 14.6. Poskytovatel prohlašuje, že si je vědom toho, že objednatel jako zadavatel veřejné zakázky dle zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek jako povinný subjekt dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv) je povinen uveřejnit v Registru smluv, jehož správcem je Ministerstvo vnitra, tuto smlouvu, včetně jejích případných změn a dodatků, za splnění podmínek k uveřejnění dle zákona o registru smluv, a s uveřejněním smlouvy v plném znění/kromě částí výslovně označených, které spadají pod výjimky z uveřejnění dle zákona o registru smluv/, souhlasí.

- 14.7. Objednatel se zavazuje smlouvu uveřejnit ve lhůtě do 15 dnů od jejího uzavření v Registru smluv. Poskytovatel je povinen po uplynutí této lhůty, nejpozději do 20 dnů ode dne, kdy byla smlouva uzavřena, v Registru smluv ověřit, zda objednatel smlouvu řádně uveřejnil, a pokud se tak nestalo, je povinen o této skutečnosti informovat objednatele.
- 14.8. Tato Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami. Za den uzavření smlouvy se považuje podpis smlouvy druhou smluvní stranou.

V Praze dne: 23. 1. 2017

Za objednatele:



MUDr. David Kostka, MBA
generální ředitel

Zdravotní pojišťovna ministerstva vnitra
České republiky

V Praze dne: 18. 1. 2017

Za poskytovatele:



Jan Zinek
předseda představenstva
ANECT, a.s.

ANECT



ANECT a.s. | Vídeňská 204/125
Přízřenice | 619 00 Brno

www.anect.com

DIČ: CZ25313029

Dohoda o úrovni služby				
Služba SERVIS KI (KOMUNIKAČNÍ INFRASTRUKTURY)				
Předmětem dohody o úrovni služeb jsou následující služby				
Služba:	SERVIS KI	Označení:	Do4 - 5x8	Do8 – 5x8
Do2PD – 5x8				
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:		Zdravotní pojišťovna ministerstva vnitra České republiky		
Oprávněné / kontaktní osoby Zákazníka:	jméno a příjmení	telefon	e-mail	Fax
V případě potřeby jsou oprávněné osoby kontaktovány v pořadí zde uvedeném				
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 – v případě potřeby jsou kontakty použity v uvedeném pořadí				
Kontakt na dispečink / řízení provozu Poskytovatele				
Kontakt pro eskalace (major incidenty)				
Smluvní strany mohou měnit výše uvedené oprávněné osoby a eskalační kontakty prostřednictvím elektronické pošty.				
Parametry služby – definice SLA				
Označení	Do4 – 5x8	Do8 – 5x8	Do2PD – 5x8	
Kategorie	Havárie, rozsáhlý výpadek Jedná se o totální výpadek Servisované technologie, výpadek všech traktů ISDN30/ISDN2 nebo SIP trunku ze strany telefonního systému, výpadek více jak poloviny přenašečů analogových externích linek nebo ISDN2 přípojek, výpadek více jak 40% licencí, totální výpadek více jak 50% telefonů na agentských pracovištích, totální nedostupnost aplikace kontaktního centra na více jak 50% agentských pracovišť.	Vážná závada jedná se o částečný výpadek Servisované technologie, částečný výpadek traktů ISDN30/ISDN2 nebo částečný výpadek kanálů SIP trunku ze strany telefonního systému, výpadek více jak 40% licencí, totální výpadek více jak 10% telefonů na agentských pracovištích, totální nedostupnost aplikace kontaktního centra na více jak 10% agentských pracovišť.	Menší závada výpadek jedné pobočky, výpadek služeb systému, totální výpadek/nedostupnost alespoň jednoho pracoviště agenta kontaktního centra, totální výpadek alespoň jedné služby Servisované technologie (např. služba nahrávání hovorů, služba IVR, služba TTS atd.).	
Popis SLA	Servisní služba poskytovaná 5 pracovních dnů v týdnu, 8 hodin denně v době od 8:00 do 16:00, s povinností nahlásit jméno řešitele do 1 hodiny od nahlášení závady a závadu odstranit do 4 hodin po elektronickém nebo faxovém potvrzení	Servisní služba poskytovaná 5 pracovních dnů v týdnu, 8 hodin denně v době od 8:00 do 16:00, s povinností nahlásit jméno řešitele do 1 hodiny od nahlášení závady a závadu odstranit do 8 hodin po elektronickém nebo faxovém potvrzení	Servisní služba poskytovaná 5 pracovních dnů v týdnu, 8 hodin denně v době od 8:00 do 16:00, s povinností nahlásit jméno řešitele do 1 hodiny od nahlášení závady a závadu odstranit do 2 pracovních dnů po elektronickém nebo faxovém	

	požadavku na servisní zásah.	požadavku na servisní zásah	potvrzení požadavku na servisní zásah
Provozní doba (dny)	5 pracovních dnů v týdnu	5 pracovních dnů v týdnu	5 pracovních dnů v týdnu
Provozní doba (hodiny)	8:00 – 16:00	8:00 – 16:00	8:00 – 16:00
Výjimky z provozní doby	nejsou	nejsou	nejsou
Garantovaný čas oznámení jména řešitele	1 hodina	1 hodina	1 hodina
Garantovaný čas odstranění závady	4 hodiny	8 hodin	2 pracovní dny
Rozsah služby			
Seznam systémů a zařízení, jichž se SLA týká, je obsahem Přílohy č. 2 - „Soupis HW, SW a služeb“.			
O službu lze požádat			
Elektronicky (tiket ServiceDesk):			
Telefonicky (zelená linka):			
Faxem (zelená linka):			
Plánovaná přerušení			
Žádná přerušení nejsou plánována.			
Limity pracovní zátěže			
Předpokládaný maximální počet požadavků na poskytování služby za jeden měsíc (tato hodnota není omezující pro poskytnutí služby):			5
Odpovědnost Zákazníka			
Zákazník umožní pracovníkům Poskytovatele přístup do objektů, místností a k zařízením v rozsahu nezbytném pro plnění této služby v době uvedené v části „Parametry služby“.			
Při provádění servisního zásahu zajistí oprávněné osoby Zákazníka přítomnost jimi pověřené osoby v místě servisního zásahu, a to minimálně při započetí 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, a budou se řídit organizačními pokyny oprávněných osob Zákazníka.			
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.			
Popis a způsob provedení služby			
Službu Servis KI bude Poskytovatel provádět na pracovištích Zákazníka.			
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. - Zápůjčka náhradního díla po dobu opravy. - 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.			
Při nahlášení poruchy v období pohotovosti se na místo dostaví servisní technik. V případě, pokud to dovoluje charakter			

poruchy, poruchu odstraní. Pokud porucha dílu vyžaduje opravu v servisním středisku, navrhne nejvhodnější postup pro zajištění alespoň minimálního provozu. Zajištění minimálního nebo náhradního provozu je zajištěno zápůjčkou náhradního dílu po dobu opravy. Doba opravy dílu je 3 až 4 týdny, pro díly starší 3 let se může doba opravy prodloužit na 6 týdnů. Servisní technik zajistí zásah na místě závady.

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.

Změny a release

- 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“.
- V případech naléhavých (emergency) změn a naléhavých uvolnění, ve vztahu k poskytované službě, je postupováno dle pokynů definovaných v interních směrnících poskytovatele pro Change a Release management. Emergency změny a emergency release jsou na straně Poskytovatele schvalovány a řízeny přímo Technickým ředitelem.

Upřesňující podmínky

Dohoda o úrovni služby				
Služba SPRÁVA ICT: Změny v konfiguraci systému				
Předmětem dohody o úrovni služeb jsou následující služby				
Služba / modul:	SPRÁVA ICT	Označení:	Dz2PD - 5x8	
Cíl služby				
Správa ICT je pravidelná řízená činnost spočívající ve vyřešení požadavků Zákazníka, které souvisejí s běžným provozem jeho ICT, ve smluvně stanovených časech.				
Zákazník – kontaktní údaje				
Obchodní jméno / název:	Zdravotní pojišťovna ministerstva vnitra České republiky			
Oprávněné / kontaktní osoby Zákazníka: <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
	---	---	---	---
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				
Kontakt pro eskalace (major incidenty)				
Parametry služby				
Provozní doba:	5x8 (5 pracovních dnů v týdnu, 8 hodin denně)		Dz2PD - 5x8 = služba je poskytována 5 pracovních dnů v týdnu, 8 hodin denně, v době od 8:00 do 16:00, s povinností zahájit činnosti spojené s řešením požadavku nejpozději do 2 pracovních dnů po elektronickém či faxovém potvrzení požadavku	
Výjimky z provozní doby:	nejsou			
Garantovaný čas odstranění závady:	-			
Garantovaný čas zahájení prací na odstranění závady:	Do 2 pracovních dnů			
Rozsah služby				
Zařízení a služby sítě specifikované v Příloze č. 2 - „Soupis HW, SW a služeb“.				
O službu lze požádat				
Elektronicky (tiket ServiceDesk):				
Telefonicky (zelená linka):				
Faxem (zelená linka):				
Plánovaná přerušení				
Žádná přerušení nejsou plánována.				
Limity pracovní zátěže				
Předpokládaný maximální počet požadavků na poskytování služby za jeden měsíc (tato hodnota				5

není omezující pro poskytnutí služby):	
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“.	
Při provádění servisního zásahu zajistí oprávněné osoby Zákazníka přítomnost jimi pověřené osoby v místě řešení požadavku, a to minimálně při započetí a ukončení činnosti technologického specialisty 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, 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 Správa ICT bude Poskytovatel provádět na pracovištích Zákazníka.	
Služba je poskytována na vyžádání. Na základě požadavku Zákazníka jsou technologickými specialisty Poskytovatele v garantovaných časech provedeny odborné práce na prvcích Zákazníkovy komunikační infrastruktury.	
Služba Správa ICT neslouží k řešení poruchových stavů (servis) na prvcích komunikační infrastruktury ani k významné změně funkčnosti.	
Veškeré činnosti při poskytování služby Správa ICT 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. 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:	Zdravotní pojišťovna ministerstva vnitra České republiky			
Oprávněné / kontaktní osoby Zákazníka: <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
	---	---	---	---
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				
Kontakt pro eskalace (major incidenty)				
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			
Zařízení a služby sítě specifikované v Příloze č. 2 - „Soupis HW, SW a služeb“.				
O službu lze požádat				
Elektronicky (tiket ServiceDesk):				
Telefonicky (zelená linka):				
Faxem (zelená linka):				
Plánovaná přerušení				

Žádná přerušení nejsou plánována.	
Limity pracovní zátěže	
Předpokládaný maximální počet požadavků na poskytování služby za jeden měsíc (tato hodnota není omezující pro poskytnutí služby):	5
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“.	
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 obecné závazné předpisy vztahující se k vykonávané činnosti, zejména předpisy o bezpečnosti práce a požární bezpečnosti, 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 Odborná podpora bude Poskytovatel dle charakteru a povahy požadavku provádět 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	

Příloha 2 - Soupis HW, SW a služeb

Řádek Line	Výrobce Manufacturer	Typ zařízení Type of Equipment	Hostname	IP adresa IP Address	Part number	Serial number	Popis Description
1	Mitel	licence			BHT1214B	03FF01032AFDD3	Licence Server Mitel MiVoice 5000 R6.1
2	Mitel	licence			86F00156AAA-A		Licence SIP trunk
3	Mitel	licence			86F00161AAA-A		Licence SIP terminál Basic
4	Mitel	licence			BHW1055A		Licence adresář (licence pro 100 záznamů)
5	Mitel	licence			BHW1936A		Licence Media server
6	Allwin	licence			ALLWIN512		Tarifkace Allwin – počet linek 512
7	Vidicode	faxserver			VD020.01950		Faxserver – počet hovorových kanálů 2

Počet ks Number of Units	Lokalita Location	SLA Dohled SLA Monitoring	SLA Servis SLA Service	SLA Správa SLA Management	Odborná podpora Expert Assistance	Maintenance výrobce od Manufacturer's Maintenance FROM
1	ČRA datové centrum	NE	dle Přílohy 1	Dz2PD - 5x8	OpNPD - 5x8	NE
34	ČRA datové centrum	NE	dle Přílohy 1	Dz2PD - 5x8	OpNPD - 5x8	NE
314	ČRA datové centrum	NE	dle Přílohy 1	Dz2PD - 5x8	OpNPD - 5x8	NE
514	ČRA datové centrum	NE	dle Přílohy 1	Dz2PD - 5x8	OpNPD - 5x8	NE
8	ČRA datové centrum	NE	dle Přílohy 1	Dz2PD - 5x8	OpNPD - 5x8	NE
1	ČRA datové centrum	NE	dle Přílohy 1	Dz2PD - 5x8	OpNPD - 5x8	NE
1	ČRA datové centrum	NE	dle Přílohy 1	Dz2PD - 5x8	OpNPD - 5x8	NE

[illegible]

Obecné podmínky technické podpory ANECT SUPPORT®

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 e-mailem na adresu [redacted]. V případě nedostupnosti internetu mohou také využít telefonickou komunikaci s Dispečinkem TP ANECT na čísle [redacted] (v rámci České republiky) nebo [redacted] případně pro slovenské zákazníky [redacted] vždy s následným založením požadavku v systému ServiceDesk ANECT nebo jeho potvrzením e-mailem. 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 [redacted] (v rámci České republiky) nebo [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, po převzetí požadavku na technickou podporu oznámí 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 vyřešením i po vyřešení požadavku (pokud je to technicky možné). Poté požadavek 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 je pro odstranění závady 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 tiketu 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 nedodržením 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, 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.
17. Do SLA se nezapočítávají poruchy zapříčiněné: výpadkem silového napájení, zásahem zákazníka nebo třetí strany, neposkytnutou součinností ze strany zákazníka, nefunkčností přenosového prostředí, nefunkčností slaboproudých rozvodů, provozováním prvků v nevhodném prostředí a živelnými pohromami/vyšší mocí. Do SLA se dále nezapočítávají výpadky způsobené zásahem Zákazníka do systémů (např. upgrade na nové verze SW), které zapříčiní nefunkčnost systémů.
18. Za závadu se nepovažují uživatelsky odstranitelné vady, jako jsou: nefunkční zařízení z důvodu výpadku přívodu napájení v lokalitě způsobené uživatelským zásahem, mechanické poškození, na které se nevztahuje záruka výrobce zařízení, používání výrobku v rozporu s doporučením výrobce, závady, jejichž charakter je možno definovat jako uživatelské závady, které jsou způsobeny pracovníky zákazníka, a jejíž podstata není zaviněna závadou HW/SW. V případě odstranění takovéto vady má ANECT právo na uhrazení veškerých nákladů dle dohodnuté hodinové sazby a reálně odvedené práce.
19. Případy, kdy je závada způsobena chybou odstranitelnou pouze výrobcem příslušného softwaru (včetně firmware na HW zařízení), ANECT bude eskalovat požadavek na výrobce zařízení/systému (L3 support). Pro závady tohoto typu zajistí ANECT použití vlastních kapacit, případně do řešení zapojí středisko technické podpory výrobce tak, 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.
20. ANECT je v opodstatněných případech (např. při neposkytnutí součinnosti zákazníka nebo z důvodů nefungujícího vzdáleného zabezpečeného připojení ležícího na straně Zákazníka) oprávněn pozastavit požadavek bez souhlasu Zákazníka. Každý takovýto případ musí ANECT podrobně popsat a vysvětlit v komentáři příslušného požadavku.
21. ANECT je oprávněn jednostranně změnit kategorii požadavku, který nebyl zadán v souladu s dohodnutými parametry služeb.
22. Nepodporovaný HW:
 - a) zařízení s ukončenou dobou životnosti (vyhlašuje výrobce zařízení) – tzv. End of Life nebo
 - b) zařízení s ukončenou dobou podpory (vyhlašuje výrobce zařízení) – tzv. End of Support nebo

- c) zařízení, na které nemá zákazník zakoupenou platnou podporu výrobce zařízení (maintenance).
 - d) zařízení, která výrobce zařízení již nepodporuje, nebo zařízení, pro které nemá zákazník zaplacenou maintenance – pro tato zařízení již nelze získat aktualizované verze SW, ani žádat o opravu chyb v SW nebo výměnu vadného HW za nový.
23. V případě závady na nepodporovaném HW:
- e) na odstranění závady se nevztahují uvedené parametry SLA,
 - f) není ANECT povinen závadu odstranit ve stanovených lhůtách,
 - g) bude Zákazníkovi poskytnuta odborná konzultace s cílem provést dočasnou úpravu konfigurace komunikační infrastruktury tak, aby nebylo nutné na přechodnou dobu použít náhradní díl,
 - h) pokud použití náhradního dílu bude nezbytné, zavazuje se ANECT zapůjčit z vlastního servisního skladu zařízení s minimálně stejnými technickými parametry. Podmínkou pro tuto zápujčku je skutečnost, že takové zařízení bude mít ANECT v té době k dispozici a volné na svém servisním skladu. Zápujčka náhradního zařízení není součástí ceny za službu Servis KI.
24. Opravu vadného HW zařízení komunikační infrastruktury, které není kryto technickou podporou výrobce (maintenance), si zajišťuje Zákazník na vlastní náklady. Při podání požadavku mimo 8-18 hod. nebo 8-16 hod. se pokládá začátek intervalu pro odstranění závady v 8:00 hod následujícího pracovního dne.
25. Pokud se vyskytne taková vada, kterou lze vyřešit využitím „workaroundů“, je možné takovýto „workaround“ použít jako finální řešení. „Workaroundem“ se rozumí alternativní řešení, které umožní obnovení funkčnosti nebo zachování funkčnosti v takové míře, jež umožní Zákazníkovi zachovat provoz jeho systému/ů.
26. Vyskytne-li se na zařízeních, na která je poskytována služba ANECT Support, závada typu „sw bug“, zahrnuje služba servis diagnostiku příčin se snahou o dočasný workaround. Následné analýzy příčin s nápravnými opatřeními (trvalý workaround, doporučení změn v KI vedoucích k eliminaci chyby aj.) jsou řešeny na náklady Zákazníka.
27. V případě neoprávněného požadavku má poskytovatel právo na uhrazení veškerých nákladů spojených s takovýmto požadavkem. Neoprávněným požadavkem se rozumí takový požadavek, který se týká zařízení, která nejsou zahrnuta v této smlouvě, nebo se jedná o takový požadavek, jehož zadání překračuje rozsah této smlouvy. Veškeré takovéto případy budou hrazeny dle dohodnuté hodinové sazby a reálně odvedené práce.
28. O plnění SLA předloží ANECT zákazníkovi v pravidelných obdobích reporty, jejichž forma a obsah podléhá dohodě obou smluvních stran. Periodicita reportů: minimálně 1x za rok.
29. O změnu SLA je možné požádat prostřednictvím oprávněných kontaktních osob na straně zákazníka a společnosti ANECT. Každá změna SLA je na straně společnosti ANECT řízena standardním procesem "Řízení změn".