



TSKRP00409SA

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

uzavřená podle § 1746 odst. 2 zákona č. [REDAKCE] Sb., občanský zákoník
(dále jen „občanský zákoník“)

číslo smlouvy Objednatele: 6/20/3254/ [REDAKCE]
číslo smlouvy Poskytovatele: S20 067

I.

Smluvní strany

1. Objednatel: Technická správa komunikací hl. m. Prahy, a.s.

Řásnovka 770/8, 110 00 Praha 1- Staré Město

IČO: 03447286

DIČ: CZ03447286

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, sp. zn. B 20059

Bankovní spojení: PPF banka a.s.

č.ú. [REDAKCE]

zastoupená: Mgr. Jozefem Sinčákem, MBA, předsedou představenstva
prof. Ing. Karlem Pospíšilem, Ph.D., místopředsedou představenstva
PhDr. Filipem Hájkem, členem představenstva
Ing. Martinem Pípou, členem představenstva

Při podpisu Smlouvy a veškerých jejích Dodatků jsou oprávněni zastupovat Objednatele dva členové představenstva společně, z nichž nejméně jeden musí být předsedou anebo místopředsedou představenstva. Při podpisu této Smlouvy s hodnotou plnění do 2 mil. Kč je oprávněn zastupovat Objednatele v souladu s Maticí odpovědnosti na základě pověření uděleného představenstvem, Michal Berounský, ředitel úseku informatiky.

Osoby oprávněné k jednání ve věcech technických:

Michal Berounský, ředitel úseku informatiky

Josef Hradečný, vedoucí odd. IT a přenosu dat

dále jen „Objednatel“ na straně jedné

a

2. Poskytovatel: OMNILINK Services a.s.

Sídlo: V Korytech 3155/23, Záběhlice, 106 00 Praha 10

IČO: 24298557

DIČ: CZ24298557

Zapsána v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, sp. zn. B 18198

Bankovní spojení: Komerční banka a.s.

č. ú.: [REDAKCE]

zastoupený: Ing. Martinem Kličkou, předsedou představenstva

Osoby zmocněné k jednání:

- ve věcech smluvních: Ing. Martin Klička, předseda představenstva

- ve věcech technických: Jan Vohradský

dále jen „Poskytovatel“ na straně druhé

V případě změny údajů uvedených v bodě 1 a 2 článku I této smlouvy (dále jen „Smlouva“) je povinná smluvní strana, u které změna nastala, informovat o ní druhou smluvní stranu, a to průkazným způsobem a bez zbytečného odkladu. V případě, že z důvodů nedodržení nebo porušení této povinnosti dojde ke škodě, zavazuje se strana, která škodu způsobila, tuto nahradit bez zbytečného odkladu, co k tomu bude poškozenou stranou vyzvána.

II.

Předmět Smlouvy

1. Předmětem smlouvy je „Správa VPN datové infrastruktury“, na období 12 měsíců.

Podrobná specifikace služeb je uvedena v příloze č. 1 této smlouvy.

III.

Doba plnění

1. Termín zahájení plnění: 1.9.2020, nejdříve však ode dne uveřejnění Smlouvy v registru smluv.
2. Termín ukončení plnění: 31.08.2021
3. Objednatel může smlouvu vypovědět ve výpovědní době 2 měsíců, která počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi Poskytovateli

IV.

Místo plnění

1. Místem plnění je sídlo Objednatele: Technická správa komunikací hl. m. Prahy, a.s., Řásnovka 770/8, 110 00 Praha 1 a další pracoviště Objednatele na území hl. m. Prahy, jím určená.

V.

Cena za poskytování služeb

1. Cena za poskytování služeb v rozsahu čl. II. této smlouvy je stanovena pevnou cenou, jako nejvýše přípustná, zahrnující všechny náklady související s kompletním poskytováním služeb.
2. Cena za poskytování služeb za měsíc bez DPH: 35.000,- Kč
Celkem cena za poskytování služeb za 12 měsíců bez DPH: 420.000,- Kč
DPH 21%: 88.200,- Kč
Cena celkem za 12 měsíců včetně DPH: 508.200,- Kč
3. Poskytovatel nese nebezpečí změny okolností ve smyslu ust. § 2620 odst. 2 občanského zákoníku.
4. Zvýšení materiálových, mzdových a jiných nákladů, jakož i případná změna cel, dovozních přírážek nebo kursu české koruny po uzavření Smlouvy, příp. jiné vlivy nemají dopad na cenu, resp. jednotkové ceny.
5. Cenu je dále možno po dobu trvání této Smlouvy překročit v případě, že dojde ke změnám daňových právních předpisů, které budou mít prokazatelný vliv na výši ceny,

a to zejména v případě zvýšení sazby DPH. V případě, že po dobu trvání této Smlouvy dojde ke snížení sazby DPH, bude cena příslušným způsobem snížena.

6. Změna ceny bude upravena písemným číslovaným dodatkem k této Smlouvě. Takovým způsobem může dojít pouze ke změně dosud neuhrazené části ceny.

VI.

Platební podmínky

1. Úhrada ceny bude probíhat měsíčně na základě faktury – daňového dokladu, vystaveného Poskytovatelem (dále jen „**faktura**“) se splatností 30 dnů od doručení faktury Objednateli. Celková cena za veškeré poskytované služby dle této smlouvy nepřesáhne cenu uvedenou v čl. V. odst. 2 této Smlouvy.
2. V případě prodlení Objednatele s úhradou ceny, resp. jakékoliv její části, je Poskytovatel oprávněn požadovat na Objednateli úrok z prodlení ve výši stanovené právními předpisy.
3. Podkladem pro vystavení faktury musí být soupis provedených činností Poskytovatele. Soupis musí být zpracován ve formě stanovené Objednatelem. Věcná správnost tohoto soupisu musí být před vystavením faktury potvrzena oprávněným zástupcem Objednatele. Bez potvrzeného soupisu činností není Poskytovatel oprávněn vystavit Objednateli fakturu a Objednatel není povinen uhradit cenu. Objednatel není povinen potvrdit soupis provedených činností v případě zjištění vad na kvalitě či rozsahu prováděných činností, a to až do doby jejich bezplatného odstranění Poskytovatelem.
4. Poskytovatel vystaví Objednateli fakturu do 15 dnů ode dne uskutečnění zdanitelného plnění. Dnem uskutečnění zdanitelného plnění je den ukončení provádění činností v daném měsíci fakturovaných Poskytovatelem.
5. Faktura vystavená Poskytovatelem musí obsahovat veškeré náležitosti stanovené Zákonem o DPH. V případě, že faktura doručená Objednateli nebude obsahovat některou z předepsaných náležitostí nebo ji bude obsahovat chybně, je Objednatel oprávněn vrátit takovou fakturu Poskytovateli. Lhůta splatnosti v takovémto případě neběží, přičemž nová lhůta splatnosti počíná běžet až od doručení opravené či doplněné faktury Objednateli.
6. Veškeré platby dle této Smlouvy budou probíhat výlučně bezhotovostním převodem v české měně. V případě, že v České republice dojde k zavedení EUR, jakožto úřední měny České republiky, bude proveden přepočítání ceny poskytovaných služeb na EUR, a to podle úředně stanoveného směnného kursu. Veškeré platby za plnění této Smlouvy budou ode dne zavedení EUR, jakožto úřední měny České republiky, hrazeny pouze v EUR.
7. Poskytovatel není oprávněn započíst jakékoli pohledávky vzniklé z této Smlouvy nebo na jejím základě proti pohledávce Objednatele. Objednatel je oprávněn jednostranně započíst své splatné pohledávky za Poskytovatelem oproti splatným pohledávkám Poskytovatele za Objednatelem vzniklým na základě této Smlouvy.

VII.

Práva a povinnosti smluvních stran

1. Poskytovatel je povinen provádět činnosti podle této Smlouvy s odbornou péčí a v souladu s právními předpisy a s pokyny Objednatele.
2. Poskytovatel je povinen při plnění této veřejné zakázky dodržovat veškeré relevantní právní předpisy, technické normy a příslušné vnitřní normy Objednatele – technologické předpisy.

3. Po ukončení plnění této Smlouvy bude Poskytovatel povinen vrátit Objednateli též veškerou dokumentaci, kterou od něho v průběhu plnění Smlouvy obdržel.
4. Poskytovatel odpovídá za veškerou škodu způsobenou Objednateli nebo jakékoliv třetí osobě, která vznikne při plnění nebo jakkoliv v souvislosti s plněním této Smlouvy, a/nebo nedodržením, opomenutím či porušením jakékoliv povinnosti Poskytovatele vyplývajících z této Smlouvy, z právních předpisů anebo pokynů Objednatele.
5. Poskytovatel je povinen Objednateli neprodleně oznámit jakoukoliv skutečnost, která by mohla mít, byť i částečně, vliv na schopnost Poskytovatele plnit své povinnosti vyplývající z této Smlouvy. Takovým oznámením Poskytovatel není zbaven povinnosti nadále plnit své závazky vyplývající z této Smlouvy.

VIII.

Technické vybavení

1. Poskytovatel se zavazuje provádět činnosti dle této Smlouvy s využitím potřebného technického vybavení v takovém rozsahu, aby byly veškeré činnosti provedeny řádně.
2. V případě změny kontaktních údajů, zejména telefonních čísel, je Poskytovatel povinen tyto údaje ihned písemně (e-mailem) oznámit Objednateli.

IX.

Poddodavatelé

1. Poskytovatel je oprávněn pověřit výkonem jednotlivých činností dle této Smlouvy třetí osoby - poddodavatele.
2. Seznam významných poddodavatelů Poskytovatele, jejichž podíl na provádění činností dle této Smlouvy přesáhne 10 % ceny poskytovaných služeb, tvoří Přílohu č. 2 této Smlouvy.
3. Jakákoliv změna významného poddodavatele podléhá předchozímu písemnému souhlasu Objednatele.
4. Poskytovatel odpovídá za provádění činností dle této Smlouvy jednotlivými poddodavateli, jako by je prováděl sám.

X.

Smluvní pokuty

1. Objednatel je oprávněn požadovat na Poskytovateli smluvní pokutu v případě:
 - a) že Poskytovatel nebude plnit své povinnosti v souladu s touto smlouvou či s relevantními právními předpisy, technickými normami nebo rozhodnutími orgánů státní správy či samosprávy, a to ve výši 5.000,- Kč za každý jednotlivý případ;
 - b) že Poskytovatel na žádost Objednatele nepředloží doklady o pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou třetí osobě ve výši 1.000,- Kč za každý započatý den prodlení a za každý jednotlivý případ,
 - c) změny zajištění poddodavatelského systému bez písemného souhlasu Objednatele, a to ve výši 10 % ze sjednané celkové ceny za každý jednotlivý případ,
2. Pro jeden případ porušení povinností stanovených touto Smlouvou nelze kumulativně uplatnit více smluvních pokut.

3. Nárok na uplatnění smluvní pokuty Objednateli nevznikne v případě, že k porušení povinnosti Poskytovatelem došlo v důsledku některého z případů vyšší moci.
4. Uplatněním nároku na zaplacení smluvní pokuty ani jejím skutečným uhrazením nezaniká povinnost Poskytovatele splnit povinnost, jejíž plnění bylo zajištěno smluvní pokutou.
5. Vznikem povinnosti hradit smluvní pokutu ani jejím faktickým zaplacením není dotčen nárok Objednatele na náhradu škody v plné výši ani na odstoupení od této Smlouvy. Odstoupením od Smlouvy nárok na již uplatněnou smluvní pokutu nezaniká. Smluvní pokuta je splatná do 15 dnů od doručení písemného oznámení o jejím uplatnění Poskytovateli.

XI.

Pojištění

1. Poskytovatel se zavazuje po dobu trvání této Smlouvy udržovat pojištění své odpovědnosti za škodu způsobenou třetí osobě, a to tak, aby limit pojistného sjednaný Poskytovatelem na základě takové pojistné smlouvy činil pro jednu škodnou událost minimálně 1 mil. Kč. Tento limit nelze nahradit kumulací pojistných plnění na základě více pojistných smluv.
2. Poskytovatel je povinen předložit kdykoliv po dobu trvání této Smlouvy na předchozí žádost Objednatele uzavřenou pojistnou smlouvu, pojistku nebo potvrzení příslušné pojišťovny, příp. potvrzení pojišťovacího zprostředkovatele (insurance broker), prokazující existenci pojištění v rozsahu požadovaném v předchozím odstavci.

XII.

Kontrola

1. Objednatel a jím pověřené osoby jsou oprávněny kontrolovat výkon činnosti Poskytovatele dle této Smlouvy.

XIII.

Vyšší moc, prodlení smluvních stran

1. Pokud některé ze smluvních stran brání ve splnění jakékoli její povinnosti z této smlouvy překážka v podobě vyšší moci, nebude tato smluvní strana v prodlení se splněním příslušné povinnosti, ani odpovědná za újmu plynoucí z jejího porušení. Pro vyloučení pochybností se předchozí věta uplatní pouze ve vztahu k povinnosti, jejíž splnění je přímo nebo bezprostředně vyloučeno vyšší mocí.
2. Vyšší mocí se pro účely této smlouvy rozumí mimořádná událost, okolnost nebo překážka, kterou příslušná smluvní strana při vynaložení náležité péče nemohla před uzavřením této smlouvy předvídat ani jí předejít a která je mimo jakoukoliv kontrolu takové smluvní strany a nebyla způsobena úmyslně ani z nedbalosti jednáním nebo opomenutím této smluvní strany. Takovými událostmi, okolnostmi nebo překážkami jsou zejména, nikoliv však výlučně:
 - (i.) živelné události – zemětřesení, záplavy, vichřice atd.;
 - (ii.) události související s činností člověka – např. války, občanské nepokoje, havárie letadel, radioaktivní zamoření štěpným materiálem nebo radioaktivním odpadem, nikoli však stávky zaměstnanců, hospodářské poměry a podobné okolnosti související s činností Strany, která se Vyšší mocí dovolává;
 - (iii.) epidemie, karanténa, či krizová a další opatření orgánů veřejné moci, a to zejména epidemie koronaviru označovaného jako SARS CoV-2 (způsobujícího nemoc COVID-19, jak může být virus někdy také v praxi označován), a s tím související

existující či budoucí krizová opatření, jiná opatření, nové právní předpisy, správní akty či zásahy orgánů veřejné moci České republiky či jiných států,

- (iv.) obecně závazné akty státních a místních orgánů – zákony, nařízení, vyhlášky atd., včetně pokynů Objednatele z nich nezbytně vycházejících, nikoli však správní, soudní nebo jiná rozhodnutí v konkrétní věci vydaná k tíži smluvní strany dovolávající se zásahu vyšší moci, pokud je důvodem jejich vydání porušení právní povinnosti touto smluvní stranou nebo její nedbalost.
3. Pro vyloučení pochybností se uvádí, že za vyšší moc se nepovažuje jakékoliv prodlení s plněním závazků kteréhokoli z poddodavatelů Poskytovatele, jakož ani finanční situace, insolvence, reorganizace, konkurs, vyrovnání, likvidace či jiná obdobná událost týkající se Poskytovatele nebo jakéhokoliv jeho poddodavatele nebo exekuce na majetek Poskytovatele nebo jakéhokoliv smluvního dodavatele Poskytovatele.
 4. Smluvní strana dotčená vyšší mocí je povinna informovat druhou smluvní stranu o existenci překážky v podobě vyšší moci bez zbytečného odkladu a dále podniknout veškeré kroky, které lze po takové smluvní straně rozumně požadovat, aby se zmínil vliv vyšší moci na plnění povinností dle smlouvy.
 5. Pokud bude zásah vyšší moci přetrvávat déle než 6 (slovy šest) měsíců, je kterákoliv ze smluvních stran oprávněna od této smlouvy odstoupit. Na základě odstoupení od této smlouvy z tohoto důvodu nevznikají druhé smluvní straně žádné nároky na náhradu škody nebo smluvní pokuty, jež jinak tato smlouva může s odstoupením spojit, nejsou však dotčeny nároky smluvních stran řádně vzniklé do té doby.
 6. Žádná smluvní strana není odpovědná za prodlení se splněním svého závazku v případě, že i druhá smluvní strana je v prodlení se splněním svého synallagmatického závazku

XIII.

Závěrečná ustanovení

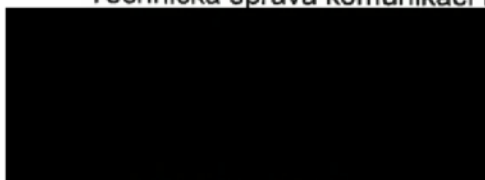
1. Poskytovatel podpisem této smlouvy potvrzuje, že se v plném rozsahu seznámil s povahou a předmětem plnění a jsou mu známy veškeré technické, kvalitativní a jiné podmínky nezbytné k realizaci předmětu smlouvy a disponuje takovými kapacitami a odbornými znalostmi, které jsou k poskytování služeb nezbytné. Poskytovatel prohlašuje, že se před podpisem smlouvy podrobně seznámil se všemi dokumenty tvořícími její přílohy. Kontrolou dokumentace Poskytovatel nezjistil jakékoliv nesrovnalosti, které by mu bránily poskytovat služby úplné, odpovídající kvality, schopné funkce a předání Objednateli. Současně Poskytovatel prohlašuje, že správně vyhodnotil a ocenil veškeré práce trvalého či dočasného charakteru, které jsou obsaženy v zadání předmětu plnění. Prohlašuje také, že do ceny služeb jsou zahrnuty též veškeré práce, jejichž provedení by měl Poskytovatel v rámci své odborné způsobilosti předpokládat.
2. Změny této smlouvy mohou být realizovány pouze formou písemných dodatků podepsaných oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
3. Otázky touto smlouvou neupravené se budou řídit příslušnými ustanoveními občanského zákoníku.
4. Tato smlouva je sepsána ve třech vyhotoveních, z nichž každé má platnost originálu, dvě vyhotovení obdrží Objednatel a jedno Poskytovatel.
5. Smluvní strany výslovně souhlasí s tím, aby tato smlouva byla uvedena v Centrální evidenci smluv Technické správy komunikací hl. m. Prahy, a.s. (CES TSK) vedené Objednatелеm, která je veřejně přístupná a která obsahuje údaje o smluvních stranách, předmětu smlouvy, číselné označení této smlouvy a datum jejího podpisu.

6. Smluvní strany prohlašují, že skutečnosti uvedené v této smlouvě nepovažují za obchodní tajemství ve smyslu § 504 občanského zákoníku a udělují svolení k jejich užití a zveřejnění bez stanovení jakýchkoli dalších podmínek, v platném znění.
7. Poskytovatel neposkytne žádné informace týkající se poskytovaných služeb dalším osobám, s výjimkou oprávněných zástupců Objednatele.
8. Smluvní strany výslovně sjednávají, že uveřejnění této smlouvy v registru smluv dle zákona č. [REDAKCE] Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), zajistí Objednatel.
9. Každá ze smluvních stran potvrzuje, že při sjednávání této smlouvy postupovala čestně a transparentně a současně se zavazuje, že takto bude postupovat i při plnění této smlouvy a veškerých činnostech s ní souvisejících. Smluvní strany potvrzují, že se seznámily se zásadami Criminal compliance programu TSK (dále jen „CCP“), které jsou uveřejněny na webových stránkách Objednatele, zejména s Kodexem CCP a zavazují se tyto zásady po dobu trvání smluvního vztahu dodržovat. Každá ze smluvních stran se zavazuje, že bude jednat a přijme opatření tak, aby nevzniklo důvodné podezření na spáchání trestného činu či k jeho spáchání, tj. tak, aby kterákoli ze smluvních stran nemohla být přičtena odpovědnost podle zák. č. [REDAKCE] Sb., nebo nevznikla trestní odpovědnost jednajících osob podle zák. č. 40/2009.
10. Tato Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu a účinnosti dnem jejího uveřejnění v registru smluv.
11. Nedílnou součástí této smlouvy jsou přílohy:
 - Příloha č. 1 - Podrobná specifikace služeb
 - Příloha č. 2 – Seznam poddodavatelů

V Praze dne: 31. 08. 2020

V Praze dne: 31. 8. 2020

za Objednatele:
Technická správa komunikací hl. m. Prahy, a.s.



Michal Berounský
ředitel úseku informatiky,
na základě pověření

za Poskytovatele:
OMNILINK Services a.s.



Ing. Martin Klička
předseda představenstva



1. Správa VPN datové infrastruktury

Popis stavu

Objednatel využívá VPN datovou infrastrukturu postavenou na mikrovlnných spojích a na optických trasách. Zařízení MW spojů jsou ve vlastnictví Objednatele. Optické trasy si Objednatel pronajímá jako službu od třetích stran.

Mikrovlnné spoje a optické trasy tvoří primární VPN datovou infrastrukturu Objednatele.

Specifikace lokalit a spojů

Tabulka č. 1

Seznam spojů MW sítě

Lokalita	Typ lokality	Primární rychlost připojení s centrálou
Řásnovka 770/8 Praha 1, 1 1000	centrála	
Školská 13/687, 110 00 Praha 1	pobočka	16 Mbps
Bezová 1658, 14714 Praha 4	pobočka	30 Mbps
Krupská 28, 101 00 Praha 10	pobočka	100 Mbps
Miličova 24/173, 130 00 Praha 3	pobočka	30 Mbps
Rejskova 1/1052, 120 00 Praha 2	pobočka	30 Mbps
Lihovarská 12, 190 00 Praha 9	pobočka	100 Mbps
Ostrovského 253, 150 00 Praha 5	pobočka	30 Mbps
Šermířská 11, 160 00 Praha 6	pobočka	100 Mbps
Poděbradská 218/185, 190 00 Praha 9	pobočka	100 Mbps
Bubenečská 15/309, 160 00 Praha 6	pobočka	50 Mbps
Na Bojišti 1452, 120 00 Praha 2	pobočka	1 Gbps

Tabulka č. 2

Seznam stávajících optických tras Objednatele:

Číslo	Koncový bod 1	Koncový bod 2	Typ propojení	Poskytovatel
1	Řásnovka 770/8 Praha 1, 11000	Na Bojišti 5, 120 00 Praha 2,	duplexní optické vlákno SM	T-Mobile
2	Řásnovka 770/8 Praha 1, 11000	Šermířská 11, 160 00 Praha 6	Služba Ethernet	OMNILINK Services

Specifikace služeb

Poskytovatel vytvoří (případně dokonfiguruje) a dále průběžně bude spravovat ucelenou primární VPN komunikační infrastrukturu včetně komunikačního hardware - zařízení, která jsou upřesněna v Tab.č.3.

1. Specifikace služeb správy VPN sítě:

Služba bude zahrnovat:

- konfiguraci datových toků
- nastavení a správu primárních VLAN
- konfiguraci a správu QOS primární datové sítě
- pravidelnou zálohu konfigurace primární datové sítě
- průběžné měření zátěže primární datové sítě
- eskalaci v případě zatížení komunikační služby nad 80% šířky komunikačního pásma
- průběžné měření a reporting dostupnosti služeb primární datové sítě

2. Specifikace služeb správy komunikačního HW

Objednatel vlastní HW, který tvoří komunikační VPN datovou síť. Poskytovatel zajistí služby správy na HW uvedeném v tabulce č. 3.

Tabulka č. 3 - komunikační hardware

lokality	zařízení
Objednatel	
Řánskovka	přepínač WS-C2960X-24TS-L
	směrovač Cisco ASR1001X-2.5G- K9
Školská	směrovač Cisco ISR4331/K9
Bezová	směrovač Cisco ISR4331/K9
Krupská	směrovač Cisco ISR4331/K9
Miličova	směrovač Cisco ISR4331/K9
Rejskova	směrovač Cisco ISR4331/K9
Lihovarská	směrovač Cisco ISR4331/K9
Ostrovského	směrovač Cisco ISR4331/K9
Šermířská	přepínač WS-C2960X-24TS-L
	směrovač CISC02921/K9
Poděbradská	směrovač Cisco ISR4331/K9
Bubenečská	směrovač Cisco ISR4331/K9
Na Bojišti	přepínač WS-C2960X-24TS-L
	směrovač CISC02921/K9
retranslační body	
Cihlářská	přepínač WS-C2960-24TC-L
Pod Děvínem	přepínač WS-C2960-24TC-L
Vinohradská	přepínač WS-C2960X
	směrovač CISC02921/K9

3. Vzdálený proaktivní dohled

Poskytovatel zajistí vzdálený proaktivní dohled na zařízeních uvedených v tabulce č. 3. Služba bude zahrnovat:

- nepřetržitý vzdálený proaktivní dohled 24/7/365
- nepřetržitý monitoring funkčnosti aktivních prvků
- nepřetržitý monitoring služeb hlavní datové sítě
- nepřetržitý monitoring komunikace do Internetu
- nepřetržitý dohled HW

4. Služba help-desk

Poskytovatel zajistí:

- Službu help-desk pro komunikaci se servisními partnery.
- Hlášení závad a výpadků: NONSTOP; 24 hodin denně, 7 dní v týdnu, včetně svátků.
- Servis nad službou provozu VPN primární datové sítě Objednatel s garancí odstranění poruchy v nejkratším možném termínu, nejdéle však do 24 hodin v pracovních dnech. Do času odstranění poruchy se nezapočítává doba připadající na dny pracovního klidu (soboty, neděle a státní svátky).
- Začátek prací na odstranění poruchy do 2 hodin od doby prokazatelného nahlášení poruchy na dohledové centrum Poskytovatele v pracovních dnech v době do 8 do 18 hodin.

- Trouble-ticketingový systém pro evidenci servisních zásahů a hlášení poruch prostřednictvím telefonátů a SMS zpráv a e-mailových zpráv s webovým rozhraním pro on-line vzdálený přístup Objednatele. V tomto systému bude umožněno účastníkovi průběžně sledovat stav řešení servisní události.
- Zpracování reportů dostupnosti jednotlivých spojů, resp. lokalit

Příloha č. 2 - Seznam poddodavatelů

Poskytování služeb je v okamžiku uzavření smlouvy řešeno bez použití poddodavatelů.