Smlouva o technické podpoře

číslo

ANECT/TEPL/1701/, O/17/281

Smlouva č. ANECT/TEPL/1701/ O/17/281

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: **Teplárny Brno, a.s.**
sídlo: Okružní 25, 638 00 Brno
jméno jednající osoby:
Ing. Petr Fajmon, MBA, místopředseda představenstva a generální ředitel
Ing. Vlastimil Sucháček, člen představenstva a obchodní ředitel
Kontaktní osoby:
ve věcech obchodních: xxx
ve věcech technických: xxx
IČ: 46347534
DIČ: CZ46347534
zapsaná u Krajského soudu v Brně pod sp.zn. B. 786

(dále v této Smlouvě označován jako „objednatel“)

2. Zhotovitel: **ANECT a.s.** se sídlem v Brně
Se sídlem: Vídeňská 204/125, Přízřenice 619 00 Brno
IČ: 25313029
DIČ: CZ25313029
Zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, v oddílu B, vložka číslo 2113
Kterou zastupují: Pavel Srnka a Ladislav Herynek, členové představenstva

(dále v této Smlouvě označován jen jako „zhotovitel“ 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 zhotoviteli 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 zhotovitele pro elektronické hlášení a evidenci požadavků objednatele na technickou podporu.

1.11. Servisní zásah

Souhrn činností prováděných zhotovitelem 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 zhotovitele 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 nepřípustným 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 zhotovitele ke komunikačnímu systému objednatele.

Článek 2: Předmět Smlouvy

Předmětem Smlouvy je:

a) závazek zhotovitele poskytovat objednateli nebo objednatelem určené třetí osobě služby technické podpory, které zahrnují:

2.1 službu Servis,

2.2 službu Dohled,

2.3 službu Správa ICT,

2.4 službu Odborná podpora,

2.5 Maintenance - zajištění nákupu podpory výrobce pro technologický update komponent výrobce zařízení.

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

b) závazek objednatele platit zhotoviteli za poskytované služby technické podpory dohodnutou cenu.

Článek 3: Místo a způsob plnění předmětu Smlouvy

3.1. Služby technické podpory bude zhotovitel provádět na pracovištích objednatele nebo v sídle třetích osob předem dohodnutých mezi objednatelem a zhotovitelem, případně dle charakteru a povahy zásahu či služby vzdáleným přístupem, formou služeb uvedených v předmětu této smlouvy.

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 **57.500 Kč/měsíc**,
tj. 690.000 Kč/rok. Tato cena zahrnuje kromě Servisu, Dohledu a Maintenance také 70 hodin Odborné podpory/rok, 20 hodin Správy ICT/rok a Správa ICT – Podpora v lokalitě odběratele v rozsahu 12 hodin/měsíc (dále jen „Předplacené služby“).

Při překročení tohoto uvedeného rozsahu bude fakturováno hodinovou sazbou 1.750 Kč.

Všechny výše uvedené ceny jsou uvedeny bez DPH. K těmto cenám bude připočtena DPH sazbou platnou v době vystavení daňového dokladu.

4.2. Datem uskutečnění zdanitelného plnění za služby technické podpory s výjimkou služeb nad sjednaný rámec je vždy poslední den kalendářního měsíce, v němž bude zhotovitel poskytovat tyto služby technické podpory.

Datem uskutečnění zdanitelného plnění za služby převyšující Předplacené služby technické podpory je 31. prosinec příslušného roku, v němž bude zhotovitel poskytovat tyto služby technické podpory.

4.3. Zhotovitel 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 daňový doklad (fakturu) ve smyslu zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění předpisů pozdějších, se splatností 30 dnů od data vystavení daňového dokladu.

Článek 5: Smluvní pokuty a úroky z prodlení

5.1. V případě prodlení zhotovitele se zahájením prací na odstranění nahlášené závady (doba zásahu) ve lhůtách stanovených v Příloze č. 1 této smlouvy z důvodů ležících výlučně na straně zhotovitele, je objednatel oprávněn žádat zaplacení smluvní pokuty ve výši 500 Kč za každou započatou hodinu prodlení u služeb s garantovanou dobou zásahu vyjádřenou v hodinách a 1000 Kč za každý započatý den prodlení u služeb s garantovanou dobou zásahu vyjádřenou ve dnech, až do okamžiku zahájení prací na 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 zhotovitele s odstraněním nahlášené závady (doba opravy) ve lhůtách stanovených v Příloze č. 1 této smlouvy z důvodů ležících výlučně na straně zhotovitele, je objednatel oprávněn žádat zaplacení smluvní pokuty ve výši 500 Kč za každou započatou hodinu prodlení u služeb s garantovnou dobou opravy vyjádřenou v hodinách a 1000 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.

5.3. V případě prodlení zhotovitele se zahájením poskytnutí služby Odborná podpora ve lhůtách stanovených v Příloze č. 1 této smlouvy z důvodů ležících výlučně na straně zhotovitele, je objednatel oprávněn žádat zaplacení smluvní pokuty ve výši 1000 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.

5.4. V případě prodlení s úhradou vystavené faktury je zhotovitel oprávněn účtovat úrok z prodlení dle nařízení vlády č. 351/2013 Sb., ve znění pozdějších předpisů.

5.5. V případě, že zhotovitel poruší povinnost mlčenlivosti dle této smlouvy je objednatel oprávněn účtovat zhotoviteli smluvní pokutu ve výši 500 000 Kč (slovy: pětsettisíc korun českých) za každé takovéto prokázané porušení. Smluvní pokuta je splatná ve lhůtě 30 dnů od doručení výzvy k zaplacení smluvní pokuty.

Článek 6: Součinnost při plnění

6.1. Objednatel umožní zaměstnancům zhotovitele 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. Objednatel umožní zaměstnancům zhotovitele zabezpečený, vzdálený datový přístup k zařízením a systémům uvedeným v Příloze č. 2 této smlouvy v rozsahu nezbytném pro plnění této Smlouvy.

6.3. Při provádění servisního zásahu objednatel zajistí přítomnost pověřené osoby v místě servisního zásahu, a to minimálně při započetí a ukončení činnosti zhotovitele.

6.4. Odpovědní pracovníci objednatele mají právo kontrolovat pracovníky zhotovitele při činnostech v rámci plnění předmětu smlouvy.

6.5. Odpovědní pracovníci objednatele zajistí, aby jiné osoby než pracovníci zhotovitele neprováděly po dobu platnosti smlouvy opravu nebo modifikaci zařízení nebo nepoužily materiál či příslušenství, které nevyhovuje specifikaci výrobce. Zhotovitel neodpovídá za škody na zařízeních vzniklé v důsledku porušení tohoto ustanovení.

Článek 7: Zvláštní ujednání

7.1. Zhotovitel 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. Zhotovitel se dále zavazuje dodržovat interní předpisy objednatele, předpisy o vstupu do objektů objednatele a o bezpečnosti systémů, vždy však za předpokladu, že objednatel zhotovitele s těmito předpisy seznámil. Zhotovitel se bude řídit organizačními pokyny odpovědných pracovníků objednatele.

7.2. Zhotovitel se zavazuje, že informace ani jakékoliv technické nebo jiné podklady, včetně informací o zhotoviteli, jeho dodávkách a řešeních, získané při plnění této smlouvy nepoužije pro jiné než touto smlouvou stanovené účely. Tento závazek se vztahuje na všechny pracovníky zhotovitele, kteří se seznámí s těmito informacemi nebo budou držiteli těchto podkladů.

Článek 8: Odpovědnost za vady

8.1. 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 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 zprostí, 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: Mlčenlivost

9.1. Smluvní strany jsou povinny zachovávat mlčenlivost o všech údajích obchodního, finančního, výrobního a technického charakteru (dále jen „důvěrné informace“), se kterými byly smluvní strany seznámeny, nebo které získaly nebo měly v souvislosti s uzavřením nebo plněním této smlouvy k dispozici, a které nejsou veřejně běžně dostupné.

9.2. Žádná ze smluvních stran není oprávněna důvěrné informace týkající se druhé smluvní strany, se kterými byla při uzavření nebo plnění této smlouvy seznámena, využívat v rozporu se zájmy druhé smluvní strany ani pro třetí osoby.

9.3. Smluvní strany jsou povinny vytvářet podmínky pro zabezpečení ochrany důvěrných informací a jejich ochranu zajistit.

9.4. Smluvní strany jsou oprávněny využívat důvěrné informace pouze a výhradně pro účely spolupráce vyplývající ze z této smlouvy mezi nimi uzavřené.

9.5. Důvěrné informace, které budou v souladu s ustanoveními této smlouvy zpřístupněny druhé ze smluvních stran „hmotnou formou“ (písemnou, elektronickou apod.), včetně jejich kopií, budou vráceny druhé smluvní straně nebo zničeny, jakmile bude ukončena spolupráce v souvislosti s plněním této smlouvy nebo strana, která tyto důvěrné informace zpřístupnila, o to požádá.

Článek 10: 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 zhotovitelem 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.

Článek 11: Trvání a ukončení smlouvy

11.1. Smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to do 30. 4. 2018.

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 šestiměsíční 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 nějž zhotovitel zakoupil pro objednatele podporu výrobce (maintenance) a tato podpora nebyla objednatelem uhrazena na celé období předem, zavazuje se objednatel uhradit zhotoviteli ke dni ukončení smlouvy poměrnou část ceny podpory výrobce odpovídající době mezi ukončením smlouvy a koncem období, na nějž byla podpora výrobce zhotovitelem uhrazena.

Článek 12: Závěrečná ustanovení

12.1. Smluvní strany se dohodly, že podpisem této smlouvy zaniká účinnost smlouvy č. O/12/207.

12.2. Zástupci obou smluvních stran výslovně prohlašují, že jsou zcela oprávněni uzavřít tuto smlouvu.

12.3. Smluvní strany prohlašují, že jsou si vědomy povinnosti zveřejnit tuto smlouvu v Registru smluv v souladu se zákonem č. 340/2015 Sb., o registru smluv a zákonem č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, a to nejpozději do 30 dnů ode dne uzavření této smlouvy. Pokud mají obě smluvní strany povinnost zveřejnit tuto smlouvu v Registru smluv, smluvní strany se dohodly, že tuto smlouvu do Registru smluv vloží Teplárny Brno. Za zveřejnění této smlouvy si nebudou smluvní strany nic platit ani nahrazovat či poskytovat. Smluvní strany souhlasně prohlašují, že platnost tohoto ujednání zůstává zachováno i v případě zániku nebo neplatnosti této smlouvy.

12.4. 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.

12.5. 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.

12.6. Nedílnou součástí této smlouvy jsou přílohy: 1, 2 a 3.

12.7. V případě rozporu mezi ustanoveními smlouvy a jednotlivými přílohami platí ustanovení jednotlivých částí smlouvy v tomto pořadí:

a. Smlouva – hlavní dokument
b. Příloha 1
c. Příloha 2
d. Příloha 3

12.8. Tato smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech s platností originálu, z nichž každá strana obdrží po jednom vyhotovení.

12.9. Objednatel tímto dává zhotoviteli souhlas s veřejným uváděním firmy objednatele nebo propojených osob jako zákazníků zhotovitele v rámci uvádění referencí poskytnutých služeb.

12.10. Smluvní strany považují obsah této smlouvy včetně jejích příloh ve smyslu ustanovení § 504 a § 2985 občanského zákoníku za obchodní tajemství.

12.11. Tato Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu obou účastníků.

V Brně dne:	V Praze dne:
Za objednatele:	Za zhotovitele.:
Ing. Petr Fajmon, MBA, místopředseda představenstva a generální ředitel	
Ing. Vlastimil Sucháček, člen představenstva a obchodní ředitel	

Přílohy:

Příloha č. 1: Specifikace služeb technické podpory

Příloha č. 2: Soupis HW, SW a služeb

Příloha č. 3: Obecné podmínky technické podpory ANECT SUPPORT®

Kontaktní údaje

Smluvní strany mohou měnit níže uvedené oprávněné osoby a eskalační kontakty prostřednictvím elektronické pošty.

1. Objednatel

Obchodní jméno/název	**Teplárny Brno, a.s.**
Dispečink / řízení provozu	www adresa telefon, e-mail

Oprávněné/kontaktní osoby (*V případě potřeby jsou oprávněné osoby kontaktovány v pořadí zde uvedeném)*

	jméno a příjmení	telefon	e-mail
1.	doplnit	doplnit	doplnit
2.			
3.			

Kontakt pro eskalace	jméno a příjmení telefon, e-mail

2. Dodavatel

Obchodní jméno/název	**ANECT a.s.**
Dispečink / řízení provozu[1]	email xxx
Kontakt pro eskalace	 xxx

Obecné odpovědnosti objednatele a dodavatele

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 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.

[1] Těmito komunikačními toky může objednatel požádat o poskytnutí služeb technické podpory.

Prosazujeme principy ekologicky šetrného provozu – používáme recyklovaný papír

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.

Prosazujeme principy ekologicky šetrného provozu – používáme recyklovaný papír

Dohoda o úrovni služby — Service Level Agreement

Název služby	SERVIS		
Cíl služby	Servisní služba slouží k odstranění náhlých závad komunikační a/nebo systémové infrastruktury objednatele. Jejím cílem je uvedení komunikačního systému objednatele do provozuschopného stavu ve smluvně garantovaných časech.		
Popis a aktivity služby	Služba Servis zahrnuje: • xxx		
Parametry služby – definice SLA	**Označení**	**Do2 – 7x24**	**Do4 – 7x24**
	Kategorie	HW závada s vysokým dopadem Závady, které kritickým způsobem ohrožují běžný provoz objednatele v jeho klíčových procesech a aktivitách, případně způsobují větší finanční nebo jiné kritické škody, a přitom neexistuje náhradní způsob zajištění služby.	Ostatní HW závady
	Popis	Služba je poskytována 7 dní v týdnu 24 hodin denně s povinností odstranit závadu do 2 hodin po registraci tiketu v systému ServiceDesk	Služba je poskytována 7 dní v týdnu 24 hodin denně s povinností odstranit závadu do 4 hodin po registraci tiketu v systému ServiceDesk
	Provozní doba (dny)	7 dní v týdnu	7 dní v týdnu
	Provozní doba (hodiny)	0:00-24:00	0:00-24:00
	Výjimky z provozní doby	nejsou	nejsou
	Garantovaný čas zahájení prací na odstranění závady	n/a	n/a
	Garantovaný čas odstranění závady	2 hodiny	4 hodiny
	Označení	**Dz4 – 7x24**	**DzNPD – 5x8**
	Kategorie	SW závady s vysokým dopadem Závady, které kritickým způsobem ohrožují běžný provoz objednatele v jeho klíčových procesech a aktivitách, případně způsobují větší finanční nebo jiné kritické škody, a přitom neexistuje náhradní způsob zajištění služby.	Ostatní SW závady
	Popis	Služba je poskytována 7 dní v týdnu 24 hodin denně s povinností zahájit práce na odstranění závady do 4 hodin po registraci tiketu v systému ServiceDesk	Služba je poskytována 5 pracovních dní v týdnu 8 hodin denně v době od 8:00 do 16:00 s povinností zahájit práce na odstranění závady do konce následujícího pracovního dne po registraci tiketu v systému ServiceDesk
	Provozní doba (dny)	7 dní v týdnu	5 pracovních dnů v týdnu
	Provozní doba (hodiny)	0:00-24:00	8:00-16:00
	Výjimky z provozní	nejsou	nejsou

Prosazujeme principy ekologicky šetrného provozu – používáme recyklovaný papír

	doby		
	Garantovaný čas zahájení prací na odstranění závady	4 hodiny	Do konce následujícího pracovního dne
	Garantovaný čas odstranění závady	n/a	n/a
Plánovaná přerušení	Žádná přerušení nejsou plánována.		
Výjimky z SLA	Uvedené parametry SLA se nevztahují na: • nepodporovaný HW[2]. V případě závady na nepodporovaném HW bude objednateli poskytnuta odborná konzultace s cílem provést dočasnou úpravu konfigurace komunikační infrastruktury tak, aby nebylo nutné na přechodnou dobu použít náhradní díl. Pokud bude použití náhradního dílu nezbytné, zapůjčí poskytovatel 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. • Po dobu implementace projektu (např. převzetí služeb technické podpory, projekt na rekonfiguraci stávající komunikační infrastruktury), po dobu zkušebního provozu nebo po dobu implementace release vztahujícího se k poskytované službě nebo její komponentě se na poskytování služby nevztahují uvedené parametry SLA a Poskytovatel není povinen odstranit závadu ve stanovených lhůtách.		
Způsob poskytování služby	Službu Servis KI bude Poskytovatel dle charakteru a povahy zásahu provádět buď na pracovištích Zákazníka, nebo vzdáleným přístupem.		
Rozsah služby	Seznam systémů a zařízení, jichž se SLA týká, je obsahem Přílohy č. 2 - „Soupis HW, SW vybavení a služeb“.		
Reporting	Objednateli jsou v pravidelných periodách předkládány reporty o plnění SLA, jejichž forma a obsah podléhají dohodě obou smluvních stran. Periodicita reportů: 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 směrnicích poskytovatele pro Change a Release management. Emergency změny a emergency release jsou na straně Poskytovatele schvalovány a řízeny přímo Technickým ředitelem.		
Upřesňující podmínky			

[2] Jedná se o zařízení, které již výrobce zařízení nepodporuje, nebo o zařízení, pro které nemá Zákazník zaplacenu maintenance – pro tato zařízení již nelze získat aktualizované verze SW, ani nelze žádat opravu chyb v SW či výměnu vadného HW za nový.

Prosazujeme principy ekologicky šetrného provozu – používáme recyklovaný papír

Dohoda o úrovni služby — Service Level Agreement

Název služby	SPRÁVA ICT (informačních a komunikačních technologií)	
Cíl služby	Cílem služby je předcházet poruchovým stavům a řešit každodenní požadavky související s běžným provozem datové sítě zákazníka.	
Popis a aktivity služby	Správa ICT je pravidelná řízená činnost spočívající ve vyřešení požadavků Zákazníka, které souvisejí s běžným provozem jeho ICT, ve smluvně stanovených časech. Služba pokrývá jak základní úkony spojené s rutinním provozem datové sítě TB, tak odborně náročnější činnosti (např. při správě IDS/IPS systémů) až po plné zajištění výkonu provozních procesů. Správa komunikačních a bezpečnostních systémů zahrnuje: o xxx Aplikace bezpečnostních oprav. Aplikace vydaných softwarových oprav pro operační systémy instalovaných zařízení – např. Cisco směrovače, přepínače, bezdrátové přístupové body, firewallový systém. Dokumentace a inventarizace sítí – vedení elektronické provozní dokumentace. Vytvoření a periodická aktualizace inventárního seznamu ICT prostředků v síti ABC. Výstupem jsou informace o instalovaném hardwaru, softwaru a topologii sítě, které jsou prezentovány a zákazníkovi přístupné interaktivní formou pomocí webových technologií.	
Parametry služby – definice SLA	**Označení**	**DzNPD – 5x9**
	Popis	Služba je poskytována 5 pracovních dnů v týdnu, 9 hodin denně, v době od 8:00 do 17:00, s povinností zahájit činnosti spojené s řešením požadavku nejpozději do konce následujícího pracovního dne po registraci tiketu v systému ServiceDesk.
	Provozní doba (dny)	5 pracovních dnů v týdnu
	Provozní doba (hodiny)	8:00 – 16:00
	Výjimky z provozní doby	Nejsou
	Garantovaný čas zahájení prací na požadavku	Do konce následujícího pracovního dne
	Garantovaný čas vyřešení požadavku	n/a
Plánovaná přerušení	Žádná přerušení nejsou plánována.	
Výjimky z SLA	Žádné výjimky nejsou stanoveny.	
Způsob poskytování služby	Službu Správa ICT bude poskytovatel dle charakteru a povahy zásahu provádět buď na pracovištích objednatele, nebo vzdáleným přístupem. Služba je poskytována na vyžádání, případně na základě periodického tiketu.	
Rozsah služby	Seznam systémů a zařízení, jichž se SLA týká, je obsahem Přílohy č. 2 - „Soupis HW, SW vybavení a služeb“.	
Reporting	Objednateli jsou v pravidelných periodách předkládány reporty o plnění SLA, jejichž forma a obsah podléhají dohodě obou smluvních stran. Periodicita reportů: 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 směrnicích poskytovatele pro Change a Release management. Emergency změny a emergency release jsou na straně Poskytovatele schvalovány a řízeny přímo Technickým ředitelem.	
Upřesňující podmínky	Služba Správa ICT neslouží k řešení poruchových stavů (servis) na prvcích komunikační infrastruktury ani k významné změně funkčnosti.	

Prosazujeme principy ekologicky šetrného provozu – používáme recyklovaný papír

Dohoda o úrovni služby — Service Level Agreement

Název služby	ODBORNÁ PODPORA	
Cíl služby	Cílem služby je xxx	
Popis a aktivity služby	Předmětem služby Odborná podpora je xxx	
Parametry služby – definice SLA	**Označení**	**OpNPD – 5x8**
	Popis	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 registraci tiketu v systému ServiceDesk.
	Provozní doba (dny)	5 pracovních dnů v týdnu
	Provozní doba (hodiny)	8:00 – 16:00
	Výjimky z provozní doby	Nejsou
	Garantovaný čas zahájení prací na požadavku	Do konce následujícího pracovního dne
	Garantovaný čas vyřešení požadavku	n/a
Plánovaná přerušení	Žádná přerušení nejsou plánována.	
Výjimky z SLA	Žádné výjimky nejsou stanoveny.	
Způsob poskytování služby	Službu Odborná podpora bude poskytovatel dle charakteru a povahy zásahu provádět buď na pracovištích objednatele, nebo vzdáleným přístupem. Služba je poskytována na vyžádání.	
Rozsah služby	Seznam systémů a zařízení, jichž se SLA týká, je obsahem Přílohy č. 2 - „Soupis HW, SW vybavení a služeb“.	
Reporting	Objednateli jsou v pravidelných periodách předkládány reporty o plnění SLA, jejichž forma a obsah podléhají dohodě obou smluvních stran. Periodicita reportů: 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 směrnicích poskytovatele pro Change a Release management. Emergency změny a emergency release jsou na straně Poskytovatele schvalovány a řízeny přímo Technickým ředitelem.	
Upřesňující podmínky	Služba Odborná podpora neslouží k řešení poruchových stavů (servis) na prvcích komunikační infrastruktury ani k významné změně funkčnosti.	

Prosazujeme principy ekologicky šetrného provozu – používáme recyklovaný papír

Dohoda o úrovni služby — Service Level Agreement

Název služby	DOHLED (MONITORING)	
Cíl služby	Služba Dohled slouží k monitorování, vyhodnocování, detekci a spolupráci při řešení mezních a poruchových stavů na Zákazníkově komunikační a systémové infrastruktuře. Cílem služby je: xxx	
Popis a aktivity služby	Služba Dohled obsahuje: • xxx	
Parametry služby – definice SLA	**Označení**	**Pd30 – 7x24**
	Popis	Služba je poskytována 7 dnů v týdnu, 24 hodin denně, s povinností oznámit zástupci Zákazníka vznik mezního stavu do 30 minut od jeho vzniku současně s předáním doporučení pro následná rozhodnutí.
	Provozní doba (dny)	7 dnů v týdnu
	Provozní doba (hodiny)	0:00 – 24:00
	Výjimky z provozní doby	Nejsou
	Garantovaný čas nahlášení mezního stavu zástupci objednatele:	30 minut
Plánovaná přerušení	Žádná přerušení nejsou plánována.	
Výjimky z SLA	Žádné výjimky nejsou stanoveny.	
Způsob poskytování služby	Službu Dohled bude poskytovatel vzdáleným přístupem. Služba je poskytována v nepřetržitém režimu automaticky (není nutné o ni žádat).	
Rozsah služby	Seznam systémů a zařízení, jichž se SLA týká, je obsahem Přílohy č. 2 - „Soupis HW, SW vybavení a služeb“.	
Předpoklady pro poskytování a užívání služby	Podmínkou poskytování služby je umožnit pracovníkům Poskytovatele vzdálený přístup k dohlíženým systémům a zařízením prostřednictvím zabezpečeného připojení.	
Reporting	Objednateli jsou v pravidelných periodách předkládány reporty o plnění SLA, jejichž forma a obsah podléhají dohodě obou smluvních stran. Periodicita reportů: 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 směrnicích poskytovatele pro Change a Release management. Emergency změny a emergency release jsou na straně Poskytovatele schvalovány a řízeny přímo Technickým ředitelem.	
Upřesňující podmínky	Služba Odborná podpora neslouží k řešení poruchových stavů (servis) na prvcích komunikační infrastruktury ani k významné změně funkčnosti.	

Prosazujeme principy ekologicky šetrného provozu – používáme recyklovaný papír

Seznam HW zařízení / List of HW Equipment

Řádek	Výrobce	Hostname	IP adresa	Part number	Serial number	Počet ks	Lokalita	SLA Dohled	SLA Servis
Line	Manufacturer		IP Address			Number of Units	Locations	SLA Monitoring	SLA Service
1	Cisco	PBS_508_AP06	192.168.53.12	AIR-CAP1702I-E-K9		1		Pd30 - 7x24	dle Přílohy 1
2	Cisco	PCM_ZASPRI_AP03	192.168.54.12	AIR-LAP1131G-E-K9	FCZ1530Q0D7	1		Pd30 - 7x24	dle Přílohy 1
3	Cisco	PS_HRAD_AP05	192.168.52.13	AIR-LAP1131G-E-K9	FCZ1530Q0D6	1		Pd30 - 7x24	dle Přílohy 1
4	Cisco	PS_SAU_AP04	192.168.52.12	AIR-LAP1131G-E-K9	FCZ1530Q0D3	1		Pd30 - 7x24	dle Přílohy 1
5	Cisco	SAS_ZASJID_AP01	192.168.51.12	AIR-LAP1131G-E-K9	FCZ1530Q0D5	1		Pd30 - 7x24	dle Přílohy 1
6	Cisco	SAS_ZASVEL_AP02	192.168.51.13	AIR-LAP1131G-E-K9	FCZ1530Q0D4	1		Pd30 - 7x24	dle Přílohy 1
7	Cisco	SAS-I40-INFW1	192.168.210.10	ASA5505-SEC-BUN-K9	JMX1530Z093	1		Pd30 - 7x24	dle Přílohy 1
8	Cisco	PS-III34-FWT1	192.168.40.13	ASA5510-BUN-K9	JMX1530L1L6	1		Pd30 - 7x24	dle Přílohy 1
9	Cisco	PS-III34-FWT2	192.168.40.14	ASA5510-BUN-K9	JMX1530L1L8	1		Pd30 - 7x24	dle Přílohy 1
10	Cisco	SAS-I40-FWT1	192.168.10.5	ASA5510-SEC-BUN-K9		1		Pd30 - 7x24	dle Přílohy 1
11	Cisco	SAS-I40-FWT2	192.168.10.6	ASA5510-SEC-BUN-K9		1		Pd30 - 7x24	dle Přílohy 1
12	Cisco	UPS_85	172.20.5.85	SMART-UPS1500		1		Pd30 - 7x24	NE
13	Cisco	PCM_TU_UPS01(UPS_0)	UPS_0	SMART-UPS1500	AS0739320653	1		Pd30 - 7x24	NE
14	Cisco	PS_PRIZEM_UPS01(UPS_0)	UPS_0	SMART-UPS1500	AS0943222349	1		Pd30 - 7x24	NE
15	Cisco	UPS_05(UPS_0)	UPS_0	SMART-UPS1500	AS0132233407	1		Pd30 - 7x24	NE
16	Cisco	UPS_18(UPS_0)	UPS_0	SMART-UPS1500	AS0939230165	1		Pd30 - 7x24	NE
17	Cisco	UPS_24(UPS_0)	UPS_0	SMART-UPS1500	AS0943333016	1		Pd30 - 7x24	NE
18	Cisco	UPS_25(UPS_0)	UPS_0	SMART-UPS1500	AS0948231781	1		Pd30 - 7x24	NE
19	Cisco	UPS_33(UPS_0)	UPS_0	SMART-UPS1500	AS0943222352	1		Pd30 - 7x24	NE
20	Cisco	UPS_38(UPS_0)	UPS_0	SMART-UPS1500	AS0945144940	1		Pd30 - 7x24	NE
21	Cisco	UPS_39(UPS_0)	UPS_0	SMART-UPS1500	AS0945144943	1		Pd30 - 7x24	NE
22	Cisco	UPS_40(UPS_0)	UPS_0	SMART-UPS1500	AS0945144941	1		Pd30 - 7x24	NE
23	Cisco	UPS_46(UPS_0)	UPS_0	SMART-UPS1500	AS0945144923	1		Pd30 - 7x24	NE
24	Cisco	UPS_49(UPS_0)	UPS_0	SMART-UPS1500	AS0945144812	1		Pd30 - 7x24	NE
25	Cisco	UPS_51(UPS_0)	UPS_0	SMART-UPS1500	AS0948231793	1		Pd30 - 7x24	NE
26	Cisco	UPS_56(UPS_0)	UPS_0	SMART-UPS1500	AS0943222368	1		Pd30 - 7x24	NE
27	Cisco	UPS_57(UPS_0)	UPS_0	SMART-UPS1500	AS0943232702	1		Pd30 - 7x24	NE
28	Cisco	UPS_58(UPS_0)	UPS_0	SMART-UPS1500	AS0948231787	1		Pd30 - 7x24	NE
29	Cisco	UPS_60(UPS_0)	UPS_0	SMART-UPS1500	AS0913131218	1		Pd30 - 7x24	NE
30	Cisco	UPS_61(UPS_0)	UPS_0	SMART-UPS1500	AS1245120884	1		Pd30 - 7x24	NE
31	Cisco	UPS_62(UPS_0)	UPS_0	SMART-UPS1500	AS0948231788	1		Pd30 - 7x24	NE
32	Cisco	UPS_69(UPS_0)	UPS_0	SMART-UPS1500	AS1022122817	1		Pd30 - 7x24	NE
33	Cisco	UPS_71(UPS_0)	UPS_0	SMART-UPS1500	AS0943222004	1		Pd30 - 7x24	NE
34	Cisco	UPS_73(UPS_0)	UPS_0	SMART-UPS1500	AS0943232705	1		Pd30 - 7x24	NE
35	Cisco	UPS_74(UPS_0)	UPS_0	SMART-UPS1500	AS0948231857	1		Pd30 - 7x24	NE
36	Cisco	UPS_78(UPS_0)	UPS_0	SMART-UPS1500	AS1310111028	1		Pd30 - 7x24	NE
37	Cisco	UPS_82(UPS_0)	UPS_0	SMART-UPS1500	AS0939230164	1		Pd30 - 7x24	NE
38	Cisco	UPS_83(UPS_0)	UPS_0	SMART-UPS1500	AS0939230184	1		Pd30 - 7x24	NE
39	Cisco	UPS_84(UPS_0)	UPS_0	SMART-UPS1500	AS1146121676	1		Pd30 - 7x24	NE
40	Cisco	UPS_90(UPS_0)	UPS_0	SMART-UPS1500	AS1311213521	1		Pd30 - 7x24	NE

Seznam HW zařízení / List of HW Equipment

Řádek Line	Výrobce Manufacturer	Hostname	IP adresa IP Address	Part number	Serial number	Počet ks Number of Units	Lokalita Locations	SLA Dohled SLA Monitoring	SLA Servis SLA Service
41	Cisco	PS_21M_UPS01(UPS_0)	UPS_0	SMART-UPS1500RM	AS0301110557	1		Pd30 - 7x24	NE
42	Cisco	PS_III34_UPS02(UPS_0)	UPS_0	SMART-UPS2200	JS0826013193	1		Pd30 - 7x24	NE
43	Cisco	UPS_03(UPS_0)	UPS_0	SMART-UPS2200	JS0822000061	1		Pd30 - 7x24	NE
44	Cisco	UPS_04(UPS_0)	UPS_0	SMART-UPS2200	JS0812006721	1		Pd30 - 7x24	NE
45	Cisco	UPS_06(UPS_0)	UPS_0	SMART-UPS2200	AS1314240139	1		Pd30 - 7x24	NE
46	Cisco	UPS_07(UPS_0)	UPS_0	SMART-UPS2200	JS0815011167	1		Pd30 - 7x24	NE
47	Cisco	UPS_09(UPS_0)	UPS_0	SMART-UPS2200	JS0717022125	1		Pd30 - 7x24	NE
48	Cisco	UPS_10(UPS_0)	UPS_0	SMART-UPS2200	JS0826013169	1		Pd30 - 7x24	NE
49	Cisco	UPS_13(UPS_0)	UPS_0	SMART-UPS3000	JS0621015462	1		Pd30 - 7x24	NE
50	Cisco	UPS_14(UPS_0)	UPS_0	SMART-UPS2200	JQ0839485058	1		Pd30 - 7x24	NE
51	Cisco	UPS_16(UPS_0)	UPS_0	SMART-UPS2200	JS0818003813	1		Pd30 - 7x24	NE
52	Cisco	UPS_17(UPS_0)	UPS_0	SMART-UPS2200	JS0818003799	1		Pd30 - 7x24	NE
53	Cisco	UPS_20(UPS_0)	UPS_0	SMART-UPS2200	JS0806006661	1		Pd30 - 7x24	NE
54	Cisco	UPS_21(UPS_0)	UPS_0	SMART-UPS2200	JS0839007938	1		Pd30 - 7x24	NE
55	Cisco	UPS_26(UPS_0)	UPS_0	SMART-UPS2200	AS1314240146	1		Pd30 - 7x24	NE
56	Cisco	UPS_27(UPS_0)	UPS_0	SMART-UPS2200	JS0806006650	1		Pd30 - 7x24	NE
57	Cisco	UPS_28(UPS_0)	UPS_0	SMART-UPS2200	JS0620025328	1		Pd30 - 7x24	NE
58	Cisco	UPS_29(UPS_0)	UPS_0	SMART-UPS2200	JS0822000065	1		Pd30 - 7x24	NE
59	Cisco	UPS_32(UPS_0)	UPS_0	SMART-UPS2200	JS1007006555	1		Pd30 - 7x24	NE
60	Cisco	UPS_36(UPS_0)	UPS_0	SMART-UPS2200	JS0822000372	1		Pd30 - 7x24	NE
61	Cisco	UPS_37(UPS_0)	UPS_0	SMART-UPS2200	YS0240220094	1		Pd30 - 7x24	NE
62	Cisco	UPS_41(UPS_0)	UPS_0	SMART-UPS2200	JS0806006648	1		Pd30 - 7x24	NE
63	Cisco	UPS_43(UPS_0)	UPS_0	SMART-UPS2200	JS0818003811	1		Pd30 - 7x24	NE
64	Cisco	UPS_44(UPS_0)	UPS_0	SMART-UPS2200	YS0141120484	1		Pd30 - 7x24	NE
65	Cisco	UPS_48(UPS_0)	UPS_0	SMART-UPS2200	JS0806006652	1		Pd30 - 7x24	NE
66	Cisco	UPS_52(UPS_0)	UPS_0	SMART-UPS2200	JS0806006686	1		Pd30 - 7x24	NE
67	Cisco	UPS_53(UPS_0)	UPS_0	SMART-UPS2200	JS0826013180	1		Pd30 - 7x24	NE
68	Cisco	UPS_55(UPS_0)	UPS_0	SMART-UPS2200	JS0826013194	1		Pd30 - 7x24	NE
69	Cisco	UPS_59(UPS_0)	UPS_0	SMART-UPS2200	JS0822000063	1		Pd30 - 7x24	NE
70	Cisco	UPS_63(UPS_0)	UPS_0	SMART-UPS2200	JS0826013188	1		Pd30 - 7x24	NE
71	Cisco	UPS_64(UPS_0)	UPS_0	SMART-UPS2200	JS0818003787	1		Pd30 - 7x24	NE
72	Cisco	UPS_68(UPS_0)	UPS_0	SMART-UPS2200	JS0806006651	1		Pd30 - 7x24	NE
73	Cisco	UPS_75(UPS_0)	UPS_0	SMART-UPS2200	JS1007006545	1		Pd30 - 7x24	NE
74	Cisco	UPS_86(UPS_0)	UPS_0	SMART-UPS2200	JS0818003803	1		Pd30 - 7x24	NE
75	Cisco	WANS_UPS_12(UPS_0)	UPS_0	SMART-UPS2200	JS0703020685	1		Pd30 - 7x24	NE
76	Cisco	UPS_02(UPS_0)	UPS_0	SMART-UPS2200	JS0806006653	1		Pd30 - 7x24	NE
77	Cisco	PBS_508_SW01	192.168.2.6	WS-C2960-24TC-L	FCQ1527Y2WP	1		Pd30 - 7x24	dle Přílohy 1
78	Cisco	PBS_VELIN_SW01	192.168.2.4	WS-C2960-24TC-L	FCQ1527Y2SM	1		Pd30 - 7x24	dle Přílohy 1
79	Cisco	PBS_VRATN_SW01	192.168.2.5	WS-C2960-24TC-L	FCQ1527Y2VJ	1		Pd30 - 7x24	dle Přílohy 1
80	Cisco	PCM_KOTEL_SW01	192.168.3.5	WS-C2960-24TC-L	FCQ1527Y2XH	1		Pd30 - 7x24	dle Přílohy 1
81	Cisco	PCM_SATNY_SW01	192.168.3.6	WS-C2960-24TC-L	FCQ1527Y2X1	1		Pd30 - 7x24	dle Přílohy 1
82	Cisco	PCM_VELIN_SW01	192.168.3.4	WS-C2960-24TC-L	FCQ1527Y2X3	1		Pd30 - 7x24	dle Přílohy 1

Seznam HW zařízení / List of HW Equipment

Řádek Line	Výrobce Manufacturer	Hostname	IP adresa IP Address	Part number	Serial number	Počet ks Number of Units	Lokalita Locations	SLA Dohled SLA Monitoring	SLA Servis SLA Service
83	Cisco	PCM_VRATN_SW01	192.168.3.7	WS-C2960-24TC-L	FCQ1527Y2Y3	1		Pd30 - 7x24	dle Přílohy 1
84	Cisco	PS_21M_SW01	192.168.1.7	WS-C2960-24TC-L	FCQ1527Y2XF	1		Pd30 - 7x24	dle Přílohy 1
85	Cisco	PS_21M_SW02	192.168.1.8	WS-C2960-24TC-L	FCQ1527Y2X2	1		Pd30 - 7x24	dle Přílohy 1
86	Cisco	PS_DEMI_SW01	192.168.1.15	WS-C2960-24TC-L	FCQ1527Y2W8	1		Pd30 - 7x24	dle Přílohy 1
87	Cisco	PS_III34_SW04	192.168.1.6	WS-C2960-24TC-L	FCQ1527Y2WK	1		Pd30 - 7x24	dle Přílohy 1
88	Cisco	PS_K1_SW01	192.168.1.12	WS-C2960-24TC-L	FCQ1527Y2X8	1		Pd30 - 7x24	dle Přílohy 1
89	Cisco	PS_RT2_SW01	192.168.1.17	WS-C2960-24TC-L	FCQ1527Y2UA	1		Pd30 - 7x24	dle Přílohy 1
90	Cisco	PS_SAU_SW02	192.168.1.14	WS-C2960-24TC-L	FCQ1527Y2Y1	1		Pd30 - 7x24	dle Přílohy 1
91	Cisco	PS_SKLAD_SW01	192.168.1.18	WS-C2960-24TC-L	FCQ1527Y2UP	1		Pd30 - 7x24	dle Přílohy 1
92	Cisco	PS_TELUST_SW01	192.168.1.19	WS-C2960-24TC-L	FCQ1527Y2X0	1		Pd30 - 7x24	dle Přílohy 1
93	Cisco	PS_VELIN_SW02	192.168.1.10	WS-C2960-24TC-L	FCQ1527Y2VP	1		Pd30 - 7x24	dle Přílohy 1
94	Cisco	PS_VELIN_SW03	192.168.1.11	WS-C2960-24TC-L	FCQ1527Y2VX	1		Pd30 - 7x24	dle Přílohy 1
95	Cisco	S_BIEB_SW01	172.20.255.13	WS-C2960-24TC-L	FCQ1538Y529	1		Pd30 - 7x24	dle Přílohy 1
96	Cisco	S_KOSM_SW01	172.20.255.33	WS-C2960-24TC-L	FCQ1527Y2VY	1		Pd30 - 7x24	dle Přílohy 1
97	Cisco	S_OPAL_SW01	172.20.255.45	WS-C2960-24TC-L	FOC1427V45M	1		Pd30 - 7x24	dle Přílohy 1
98	Cisco	S_PAST_SW01	172.20.255.47	WS-C2960-24TC-L	FCQ1527Y2WZ	1		Pd30 - 7x24	dle Přílohy 1
99	Cisco	S_RENC_SW01	172.20.255.53	WS-C2960-24TC-L	FCQ1538Y52J	1		Pd30 - 7x24	dle Přílohy 1
100	Cisco	S_STAM_SW01	172.20.255.58	WS-C2960-24TC-L	FCQ1538Y52V	1		Pd30 - 7x24	dle Přílohy 1
101	Cisco	S_SVAZ_SW02	172.20.255.83	WS-C2960-24TC-L	FCQ1537Z16C	1		Pd30 - 7x24	dle Přílohy 1
102	Cisco	SAS_I40_SW06	192.168.0.17	WS-C2960-24TC-L	FCQ1537Z15D	1		Pd30 - 7x24	dle Přílohy 1
103	Cisco	SAS_I9_SW01	192.168.0.9	WS-C2960-24TC-L	FCQ1527Y2V1	1		Pd30 - 7x24	dle Přílohy 1
104	Cisco	SAS_II29_SW03	192.168.0.8	WS-C2960-24TC-L	FCQ1527Y2WQ	1		Pd30 - 7x24	dle Přílohy 1
105	Cisco	SAS_II29_SW04	192.168.0.19	WS-C2960-24TC-L	FCQ1537Z15H	1		Pd30 - 7x24	dle Přílohy 1
106	Cisco	SAS_III45_SW01	192.168.0.10	WS-C2960-24TC-L	FCQ1527Y2X4	1		Pd30 - 7x24	dle Přílohy 1
107	Cisco	SAS_III45_SW02	192.168.0.11	WS-C2960-24TC-L	FCQ1527Y2X6	1		Pd30 - 7x24	dle Přílohy 1
108	Cisco	SAS_III45_SW03	192.168.0.13	WS-C2960-24TC-L	FCQ1537Z164	1		Pd30 - 7x24	dle Přílohy 1
109	Cisco	SAS_III45_SW05	192.168.0.14	WS-C2960-24TC-L	FCQ1537Z14V	1		Pd30 - 7x24	dle Přílohy 1
110	Cisco	PS_III34_SW02	192.168.1.4	WS-C2960-48TC-L	FCQ1529Z1P2	1		Pd30 - 7x24	dle Přílohy 1
111	Cisco	PS_III34_SW03	192.168.1.5	WS-C2960-48TC-L	FCQ1529Z1P1	1		Pd30 - 7x24	dle Přílohy 1
112	Cisco	PS_SAU_SW01	192.168.1.13	WS-C2960-48TC-L	FCQ1529Z1PL	1		Pd30 - 7x24	dle Přílohy 1
113	Cisco	SAS_II29_SW01	192.168.0.6	WS-C2960-48TC-L	FCQ1529Z1PC	1		Pd30 - 7x24	dle Přílohy 1
114	Cisco	SAS_II29_SW02	192.168.0.7	WS-C2960-48TC-L	FOC1427U0J3	1		Pd30 - 7x24	dle Přílohy 1
115	Cisco	PBS_CHELAB_SW01	192.168.2.7	WS-C2960-8TC-L	FOC1529W5BZ	1		Pd30 - 7x24	dle Přílohy 1
116	Cisco	PBS_VELIN_SW02	192.168.2.8	WS-C2960-8TC-L	FOC1541V3WJ	1		Pd30 - 7x24	dle Přílohy 1
117	Cisco	PS_NAKLVR_SW01	192.168.1.24	WS-C2960-8TC-L	FOC1606Z2Y1	1		Pd30 - 7x24	dle Přílohy 1
118	Cisco	PS_PERNICA_SW01	192.168.1.20	WS-C2960-8TC-L	FOC1544W09Q	1		Pd30 - 7x24	dle Přílohy 1
119	Cisco	PS_STRAV_SW01	192.168.1.22	WS-C2960-8TC-L	FOC1529W5BL	1		Pd30 - 7x24	dle Přílohy 1
120	Cisco	PS_STRAV_SW02	192.168.1.23	WS-C2960-8TC-L	FOC1606Z2XP	1		Pd30 - 7x24	dle Přílohy 1
121	Cisco	PS_UDRZBA_SW01	192.168.1.16	WS-C2960-8TC-L	FOC1529W5B2	1		Pd30 - 7x24	dle Přílohy 1
122	Cisco	S_ABSO_SW01	172.20.255.10	WS-C2960-8TC-L	FOC1541V3VJ	1		Pd30 - 7x24	dle Přílohy 1
123	Cisco	S_AXMA_SW01	172.20.255.11	WS-C2960-8TC-L	FOC1541V3JU	1		Pd30 - 7x24	dle Přílohy 1
124	Cisco	S_BELL_SW01	172.20.255.12	WS-C2960-8TC-L	FOC1437V0FB	1		Pd30 - 7x24	dle Přílohy 1

Seznam HW zařízení / List of HW Equipment

Řádek Line	Výrobce Manufacturer	Hostname	IP adresa IP Address	Part number	Serial number	Počet ks Number of Units	Lokalita Locations	SLA Dohled SLA Monitoring	SLA Servis SLA Service
125	Cisco	S_CEJK_SW01	172.20.255.14	WS-C2960-8TC-L	FOC1541V3VT	1		Pd30 - 7x24	dle Přílohy 1
126	Cisco	S_COUP_SW01	172.20.255.15	WS-C2960-8TC-L	FOC1541V3G7	1		Pd30 - 7x24	dle Přílohy 1
127	Cisco	S_DEDI_SW01	172.20.255.16	WS-C2960-8TC-L	FOC1541V3G6	1		Pd30 - 7x24	dle Přílohy 1
128	Cisco	S_DOSL_SW01	172.20.255.17	WS-C2960-8TC-L	FOC1541V3V1	1		Pd30 - 7x24	dle Přílohy 1
129	Cisco	S_DUNA_SW01	172.20.255.18	WS-C2960-8TC-L	FOC1541V3GD	1		Pd30 - 7x24	dle Přílohy 1
130	Cisco	S_ELPL_SW01	172.20.255.20	WS-C2960-8TC-L	FOC1541W1RZ	1		Pd30 - 7x24	dle Přílohy 1
131	Cisco	S_FRYC_SW01	172.20.255.21	WS-C2960-8TC-L	FOC1541V3V9	1		Pd30 - 7x24	dle Přílohy 1
132	Cisco	S_HALA_SW01	172.20.255.22	WS-C2960-8TC-L	FOC1541V3WC	1		Pd30 - 7x24	dle Přílohy 1
133	Cisco	S_HERC_SW01	172.20.255.23	WS-C2960-8TC-L	FOC1541W1SN	1		Pd30 - 7x24	dle Přílohy 1
134	Cisco	S_HEYR_SW01	172.20.255.24	WS-C2960-8TC-L	FOC1541V3GC	1		Pd30 - 7x24	dle Přílohy 1
135	Cisco	S_HOCH_SW01	172.20.255.25	WS-C2960-8TC-L	FOC1541V3VU	1		Pd30 - 7x24	dle Přílohy 1
136	Cisco	S_HUSK_SW01	172.20.255.26	WS-C2960-8TC-L	FOC1541W1T6	1		Pd30 - 7x24	dle Přílohy 1
137	Cisco	S_JANO_SW01	172.20.255.27	WS-C2960-8TC-L	FOC1541V3UQ	1		Pd30 - 7x24	dle Přílohy 1
138	Cisco	S_JANU_SW01	172.20.255.28	WS-C2960-8TC-L	FOC1529W5B6	1		Pd30 - 7x24	dle Přílohy 1
139	Cisco	S_JASA_SW01	172.20.255.29	WS-C2960-8TC-L	FOC1541V3G4	1		Pd30 - 7x24	dle Přílohy 1
140	Cisco	S_JURK_SW01	172.20.255.30	WS-C2960-8TC-L	FOC1541V3UZ	1		Pd30 - 7x24	dle Přílohy 1
141	Cisco	S_KAMI_SW01	172.20.255.32	WS-C2960-8TC-L	FOC1541V3UT	1		Pd30 - 7x24	dle Přílohy 1
142	Cisco	S_KOTL_SW01	172.20.255.34	WS-C2960-8TC-L	FOC1541V3G5	1		Pd30 - 7x24	dle Přílohy 1
143	Cisco	S_KRAS_SW01	172.20.255.19	WS-C2960-8TC-L	FOC1541V3V8	1		Pd30 - 7x24	dle Přílohy 1
144	Cisco	S_KUBI_SW01	172.20.255.35	WS-C2960-8TC-L	FOC1541V3GA	1		Pd30 - 7x24	dle Přílohy 1
145	Cisco	S_KUNS_SW01	172.20.255.36	WS-C2960-8TC-L	FOC1323V0KL	1		Pd30 - 7x24	dle Přílohy 1
146	Cisco	S_KYJE_SW01	172.20.255.37	WS-C2960-8TC-L	FOC1541V3W8	1		Pd30 - 7x24	dle Přílohy 1
147	Cisco	S_LABS_SW01	172.20.255.38	WS-C2960-8TC-L	FOC1541V3V4	1		Pd30 - 7x24	dle Přílohy 1
148	Cisco	S_LAST_SW01	172.20.255.39	WS-C2960-8TC-L	FOC1541W1RX	1		Pd30 - 7x24	dle Přílohy 1
149	Cisco	S_LIBU_SW01	172.20.255.40	WS-C2960-8TC-L	FOC1541W1T5	1		Pd30 - 7x24	dle Přílohy 1
150	Cisco	S_MOST_SW01	172.20.255.74	WS-C2960-8TC-L	FOC1541V3V5	1		Pd30 - 7x24	dle Přílohy 1
151	Cisco	S_MOZO_SW01	172.20.255.42	WS-C2960-8TC-L	FOC1541V3V0	1		Pd30 - 7x24	dle Přílohy 1
152	Cisco	S_NEJE_SW01	172.20.255.43	WS-C2960-8TC-L	FOC1541W1SX	1		Pd30 - 7x24	dle Přílohy 1
153	Cisco	S_NOVO_SW01	172.20.255.44	WS-C2960-8TC-L	FOC1541V3LY	1		Pd30 - 7x24	dle Přílohy 1
154	Cisco	S_PAVL_SW01	172.20.255.48	WS-C2960-8TC-L	FOC1541V3WF	1		Pd30 - 7x24	dle Přílohy 1
155	Cisco	S_PLOV_SW01	172.20.255.49	WS-C2960-8TC-L	FOC1541V3FF	1		Pd30 - 7x24	dle Přílohy 1
156	Cisco	S_POLI_SW01	172.20.255.50	WS-C2960-8TC-L	FOC1541W1ST	1		Pd30 - 7x24	dle Přílohy 1
157	Cisco	S_POZN_SW01	172.20.255.51	WS-C2960-8TC-L	FOC1541V3GN	1		Pd30 - 7x24	dle Přílohy 1
158	Cisco	S_PROS_SW01	172.20.255.52	WS-C2960-8TC-L	FOC1541W1QW	1		Pd30 - 7x24	dle Přílohy 1
159	Cisco	S_REZA_SW01	172.20.255.55	WS-C2960-8TC-L	FOC1541V3VC	1		Pd30 - 7x24	dle Přílohy 1
160	Cisco	S_RYBN_SW01	172.20.255.31	WS-C2960-8TC-L	FOC1541V3UU	1		Pd30 - 7x24	dle Přílohy 1
161	Cisco	S_SABI_SW01	172.20.255.56	WS-C2960-8TC-L	FOC1541V3G9	1		Pd30 - 7x24	dle Přílohy 1
162	Cisco	S_SOUB_SW01	172.20.255.57	WS-C2960-8TC-L	FOC1541W1T0	1		Pd30 - 7x24	dle Přílohy 1
163	Cisco	S_STEF_SW01	172.20.255.62	WS-C2960-8TC-L	FOC1541W1TP	1		Pd30 - 7x24	dle Přílohy 1
164	Cisco	S_SV12_SW01	172.20.255.63	WS-C2960-8TC-L	FOC1541V3WD	1		Pd30 - 7x24	dle Přílohy 1
165	Cisco	S_SV15_SW01	172.20.255.64	WS-C2960-8TC-L	FOC1541V3W7	1		Pd30 - 7x24	dle Přílohy 1
166	Cisco	S_SYNK_SW01	172.20.255.61	WS-C2960-8TC-L	FOC1541V3WK	1		Pd30 - 7x24	dle Přílohy 1

Seznam HW zařízení / List of HW Equipment

Řádek Line	Výrobce Manufacturer	Hostname	IP adresa IP Address	Part number	Serial number	Počet ks Number of Units	Lokalita Locations	SLA Dohled SLA Monitoring	SLA Servis SLA Service
167	Cisco	S_TRIS_SW01	172.20.255.65	WS-C2960-8TC-L	FOC1541V3WN	1		Pd30 - 7x24	dle Přílohy 1
168	Cisco	S_UKRA_SW01	172.20.255.66	WS-C2960-8TC-L	FOC1541V3V2	1		Pd30 - 7x24	dle Přílohy 1
169	Cisco	S_VALO_SW01	172.20.255.67	WS-C2960-8TC-L	FOC1541V3UM	1		Pd30 - 7x24	dle Přílohy 1
170	Cisco	S_VANH_SW01	172.20.255.68	WS-C2960-8TC-L	FOC1541V3WH	1		Pd30 - 7x24	dle Přílohy 1
171	Cisco	S_VEVE_SW01	172.20.255.69	WS-C2960-8TC-L	FOC1541V3VX	1		Pd30 - 7x24	dle Přílohy 1
172	Cisco	S_VLKO_SW01	172.20.255.70	WS-C2960-8TC-L	FOC1541V3VM	1		Pd30 - 7x24	dle Přílohy 1
173	Cisco	S_VYCH_SW01	172.20.255.72	WS-C2960-8TC-L	FOC1541V3VB	1		Pd30 - 7x24	dle Přílohy 1
174	Cisco	S_VYSO_SW01	172.20.255.73	WS-C2960-8TC-L	FOC1541W1PY	1		Pd30 - 7x24	dle Přílohy 1
175	Cisco	S_VYSO_SW02	172.20.255.77	WS-C2960-8TC-L	FOC1541W1P3	1		Pd30 - 7x24	dle Přílohy 1
176	Cisco	S_ZBOR_SW01	172.20.255.75	WS-C2960-8TC-L	FOC1541V3UX	1		Pd30 - 7x24	dle Přílohy 1
177	Cisco	S_ZIKO_SW01	172.20.255.76	WS-C2960-8TC-L	FOC1529W4WX	1		Pd30 - 7x24	dle Přílohy 1
178	Cisco	SAS_I8_SW01	192.168.0.15	WS-C2960-8TC-L	FOC1541V3W6	1		Pd30 - 7x24	dle Přílohy 1
179	Cisco	PS_VELIN_SW01	192.168.1.9	WS-C2960X-24TS-L	FCW2005B3AA	1		Pd30 - 7x24	dle Přílohy 1
180	Cisco	SAS_I40_SW02	192.168.0.4	WS-C2960G-24TC-L	FOC1530Z2L5	1		Pd30 - 7x24	dle Přílohy 1
181	Cisco	SAS_I40_SW05	192.168.0.16	WS-C2960G-24TC-L	FOC1530Z2T3	1		Pd30 - 7x24	dle Přílohy 1
182	Cisco	PS_III34_SW01	192.168.1.1	WS-C3750G-24T-E	FDO1527Y10S	1		Pd30 - 7x24	dle Přílohy 1
183	Cisco	PS_III34_SW01(CHAS_2)	CHAS_2	WS-C3750G-24T-E	FDO1523Y3DL	1		Pd30 - 7x24	dle Přílohy 1
184	Cisco	SAS_I40_SW01	192.168.150.1	WS-C3750G-24T-E	FDO1527Y10R	1		Pd30 - 7x24	dle Přílohy 1
185	Cisco	SAS_I40_SW01(CHAS_2)	CHAS_2	WS-C3750G-24T-E	FDO1527Y10V	1		Pd30 - 7x24	dle Přílohy 1
186	Cisco	PBS_TELUST_SW01	192.168.2.1	WS-C3750V2-24TS-E	FDO1528X16R	1		Pd30 - 7x24	dle Přílohy 1
187	Cisco	PCM_TELUST_SW01	192.168.3.1	WS-C3750V2-24TS-E	FDO1528X16U	1		Pd30 - 7x24	dle Přílohy 1
188	Cisco	PSB_PRIZEM_SW01	192.168.114.5	WS-C3750V2-24TS-E	FDO1539X0TN	1		Pd30 - 7x24	dle Přílohy 1
189	Cisco	S_SVAZ_SW01	172.20.255.82	WS-C3750V2-24TS-E	FDO1539X0TA	1		Pd30 - 7x24	dle Přílohy 1
190	Cisco	S_TEYS_SW01	172.20.255.78	WS-C3750V2-24TS-E	FDO1539X0UE	1		Pd30 - 7x24	dle Přílohy 1
191	Cisco	SAS_I40_WLC01	192.168.51.10	AIR-CT2504-RMNT		1		Pd30 - 7x24	dle Přílohy 1
192	Cisco	SAS_vratnice_SW01	192.168.0.21	WS-C2960-8TC-L	FOC1606Z2UH	1		Pd30 - 7x24	dle Přílohy 1
193	Cisco	PS_III34_SW05	192.168.1.25	WS-C2960X-48TS-L	FCW2006A15C	1		Pd30 - 7x24	dle Přílohy 1
194	Cisco	apc60869C(UPS_0)	UPS_0	SMART-UPS1500	AS1310110988	1		Pd30 - 7x24	NE
195	Cisco	ConnectUPS_Web_SNMP_Card	192.168.211.249	UPS-PowerWare		1		Pd30 - 7x24	NE
196	Cisco	PBS_508_UPS01(UPS_0)	UPS_0	SMART-UPS1500	AS1305211088	1		Pd30 - 7x24	NE
197	Cisco	PBS_VELIN_UPS01(UPS_0)	UPS_0	SMART-UPS1500	AS1305211081	1		Pd30 - 7x24	NE
198	Cisco	PBS_VRAT_UPS01(UPS_0)	UPS_0	SMART-UPS1000XL	AS0810111196	1		Pd30 - 7x24	NE
199	Cisco	PS_UCEB_SW01	192.168.1.21	WS-C2950-24	FOC0752X2BG	1		Pd30 - 7x24	dle Přílohy 1
200	Cisco	PS_VELIN_SW01(CHAS_2)	CHAS_2	WS-C2960X-24TS-L	FCW2005B35F	1		Pd30 - 7x24	dle Přílohy 1
201	Cisco	PSB_PRIZEM_UPS01(UPS_0)	UPS_0	SMART-UPS1500	AS1310111024	1		Pd30 - 7x24	NE
202	Cisco	PSB_VELIN_SW01	192.168.4.2	WS-C2960-8TC-L	FOC1541V3V6	1		Pd30 - 7x24	dle Přílohy 1
203	Cisco	S_JUGO_SW01	172.20.255.84	WS-C2960-8TC-L	FOC1541V3VA	1		Pd30 - 7x24	dle Přílohy 1

Seznam HW zařízení / List of HW Equipment

Řádek Line	Výrobce Manufacturer	Hostname	IP adresa IP Address	**Part number**	**Serial number**	**Počet ks** **Number of Units**	**Lokalita** **Locations**	**SLA Dohled** **SLA Monitoring**	**SLA Servis** **SLA Service**
204	Cisco	SAS_I40_SW03	192.168.0.5	WS-C2960X-24TS-L	FOC2005S3S7			Pd30 - 7x24	dle Přílohy 1
205	Cisco	SAS_I40_SW04	192.168.0.12	WS-C2960G-24TC-L	FOC1250W1JP			Pd30 - 7x24	dle Přílohy 1
206	Cisco	SAS_I40_SW07	192.168.0.18	WS-C2950T-24	FAB0524T15W			Pd30 - 7x24	dle Přílohy 1
207	Cisco	SAS_II58_SW01	192.168.0.20	WS-C2960+24TC-L	FCQ1734X5S1			Pd30 - 7x24	dle Přílohy 1
208	Cisco	SPITALKA-SAKO	172.22.15.11	SNMPDevice				Pd30 - 7x24	NE
209	Cisco	UPS_101(UPS_0)	UPS_0	SMART-UPS1500	3S1539X06476			Pd30 - 7x24	NE
210	Cisco	UPS_102(UPS_0)	UPS_0	SMART-UPS1000	3S1612X00794			Pd30 - 7x24	NE
211	Cisco	UPS_70(UPS_0)	UPS_0	SMART-UPS1500	AS0939230179			Pd30 - 7x24	NE
212	Cisco	UPS_SAS	192.168.210.250	UPS-PowerWare				Pd30 - 7x24	NE

SLA Správa	Odborná podpora	Maintenance výrobce od	Maintenance výrobce do	Periodický nákup podpory [ANO/NE]	HW servis na základě	Číslo servisní zakázky	Číslo smlouvy	Poznámka
SLA Management	**Expert Assistance**	Manufacturer's Maintenance FROM	**Manufacturer's Maintenance TILL**	**Periodic buy Maintenance [YES / NO]**	**HW service under**	**Number of the service contract**	**Contract Number**	Note
DzNPD - 5x9	OpNPD - 5x8			NE	náhradních dílů		ANECT/TEPL/1701	
DzNPD - 5x9	OpNPD - 5x8			NE	náhradních dílů		ANECT/TEPL/1701	
DzNPD - 5x9	OpNPD - 5x8			NE	náhradních dílů		ANECT/TEPL/1701	
DzNPD - 5x9	OpNPD - 5x8			NE	náhradních dílů		ANECT/TEPL/1701	
DzNPD - 5x9	OpNPD - 5x8			NE	náhradních dílů		ANECT/TEPL/1701	
DzNPD - 5x9	OpNPD - 5x8			NE	náhradních dílů		ANECT/TEPL/1701	
DzNPD - 5x9	OpNPD - 5x8			NE	náhradních dílů		ANECT/TEPL/1701	
DzNPD - 5x9	OpNPD - 5x8			NE	náhradních dílů		ANECT/TEPL/1701	
DzNPD - 5x9	OpNPD - 5x8			NE	náhradních dílů		ANECT/TEPL/1701	
DzNPD - 5x9	OpNPD - 5x8			NE	náhradních dílů		ANECT/TEPL/1701	
DzNPD - 5x9	OpNPD - 5x8			NE	náhradních dílů		ANECT/TEPL/1701	
NE	OpNPD - 5x8			NE	maintenance		ANECT/TEPL/1701	
NE	OpNPD - 5x8			NE	maintenance		ANECT/TEPL/1701	
NE	OpNPD - 5x8			NE	maintenance		ANECT/TEPL/1701	
NE	OpNPD - 5x8			NE	maintenance		ANECT/TEPL/1701	
NE	OpNPD - 5x8			NE	maintenance		ANECT/TEPL/1701	
NE	OpNPD - 5x8			NE	maintenance		ANECT/TEPL/1701	
NE	OpNPD - 5x8			NE	maintenance		ANECT/TEPL/1701	
NE	OpNPD - 5x8			NE	maintenance		ANECT/TEPL/1701	
NE	OpNPD - 5x8			NE	maintenance		ANECT/TEPL/1701	
NE	OpNPD - 5x8			NE	maintenance		ANECT/TEPL/1701	
NE	OpNPD - 5x8			NE	maintenance		ANECT/TEPL/1701	
NE	OpNPD - 5x8			NE	maintenance		ANECT/TEPL/1701	
NE	OpNPD - 5x8			NE	maintenance		ANECT/TEPL/1701	
NE	OpNPD - 5x8			NE	maintenance		ANECT/TEPL/1701	
NE	OpNPD - 5x8			NE	maintenance		ANECT/TEPL/1701	
NE	OpNPD - 5x8			NE	maintenance		ANECT/TEPL/1701	
NE	OpNPD - 5x8			NE	maintenance		ANECT/TEPL/1701	
NE	OpNPD - 5x8			NE	maintenance		ANECT/TEPL/1701	
NE	OpNPD - 5x8			NE	maintenance		ANECT/TEPL/1701	
NE	OpNPD - 5x8			NE	maintenance		ANECT/TEPL/1701	
NE	OpNPD - 5x8			NE	maintenance		ANECT/TEPL/1701	
NE	OpNPD - 5x8			NE	maintenance		ANECT/TEPL/1701	
NE	OpNPD - 5x8			NE	maintenance		ANECT/TEPL/1701	
NE	OpNPD - 5x8			NE	maintenance		ANECT/TEPL/1701	
NE	OpNPD - 5x8			NE	maintenance		ANECT/TEPL/1701	
NE	OpNPD - 5x8			NE	maintenance		ANECT/TEPL/1701	
NE	OpNPD - 5x8			NE	maintenance		ANECT/TEPL/1701	
NE	OpNPD - 5x8			NE	maintenance		ANECT/TEPL/1701	
NE	OpNPD - 5x8			NE	maintenance		ANECT/TEPL/1701	
NE	OpNPD - 5x8			NE	maintenance		ANECT/TEPL/1701	
NE	OpNPD - 5x8			NE	maintenance		ANECT/TEPL/1701	
NE	OpNPD - 5x8			NE	maintenance		ANECT/TEPL/1701	
NE	OpNPD - 5x8			NE	maintenance		ANECT/TEPL/1701	
NE	OpNPD - 5x8			NE	maintenance		ANECT/TEPL/1701	
NE	OpNPD - 5x8			NE	maintenance		ANECT/TEPL/1701	

SLA Správa	Odborná podpora	Maintenance výrobce od	Maintenance výrobce do	Periodický nákup podpory [ANO/NE]	HW servis na základě	Číslo servisní zakázky	Číslo smlouvy	Poznámka
SLA Management	Expert Assistance	Manufacturer's Maintenance FROM	Manufacturer's Maintenance TILL	Periodic buy Maintenance [YES / NO]	HW service under	Number of the service contract	Contract Number	Note
NE	OpNPD - 5x8			NE	maintenance		ANECT/TEPL/1701	
NE	OpNPD - 5x8			NE	maintenance		ANECT/TEPL/1701	
NE	OpNPD - 5x8			NE	maintenance		ANECT/TEPL/1701	
NE	OpNPD - 5x8			NE	maintenance		ANECT/TEPL/1701	
NE	OpNPD - 5x8			NE	maintenance		ANECT/TEPL/1701	
NE	OpNPD - 5x8			NE	maintenance		ANECT/TEPL/1701	
NE	OpNPD - 5x8			NE	maintenance		ANECT/TEPL/1701	
NE	OpNPD - 5x8			NE	maintenance		ANECT/TEPL/1701	
NE	OpNPD - 5x8			NE	maintenance		ANECT/TEPL/1701	
NE	OpNPD - 5x8			NE	maintenance		ANECT/TEPL/1701	
NE	OpNPD - 5x8			NE	maintenance		ANECT/TEPL/1701	
NE	OpNPD - 5x8			NE	maintenance		ANECT/TEPL/1701	
NE	OpNPD - 5x8			NE	maintenance		ANECT/TEPL/1701	
NE	OpNPD - 5x8			NE	maintenance		ANECT/TEPL/1701	
NE	OpNPD - 5x8			NE	maintenance		ANECT/TEPL/1701	
NE	OpNPD - 5x8			NE	maintenance		ANECT/TEPL/1701	
NE	OpNPD - 5x8			NE	maintenance		ANECT/TEPL/1701	
NE	OpNPD - 5x8			NE	maintenance		ANECT/TEPL/1701	
NE	OpNPD - 5x8			NE	maintenance		ANECT/TEPL/1701	
NE	OpNPD - 5x8			NE	maintenance		ANECT/TEPL/1701	
NE	OpNPD - 5x8			NE	maintenance		ANECT/TEPL/1701	
NE	OpNPD - 5x8			NE	maintenance		ANECT/TEPL/1701	
NE	OpNPD - 5x8			NE	maintenance		ANECT/TEPL/1701	
NE	OpNPD - 5x8			NE	maintenance		ANECT/TEPL/1701	
NE	OpNPD - 5x8			NE	maintenance		ANECT/TEPL/1701	
NE	OpNPD - 5x8			NE	maintenance		ANECT/TEPL/1701	
NE	OpNPD - 5x8			NE	maintenance		ANECT/TEPL/1701	
NE	OpNPD - 5x8			NE	maintenance		ANECT/TEPL/1701	
NE	OpNPD - 5x8			NE	maintenance		ANECT/TEPL/1701	
NE	OpNPD - 5x8			NE	maintenance		ANECT/TEPL/1701	
NE	OpNPD - 5x8			NE	maintenance		ANECT/TEPL/1701	
NE	OpNPD - 5x8			NE	maintenance		ANECT/TEPL/1701	
NE	OpNPD - 5x8			NE	maintenance		ANECT/TEPL/1701	
NE	OpNPD - 5x8			NE	maintenance		ANECT/TEPL/1701	
NE	OpNPD - 5x8			NE	maintenance		ANECT/TEPL/1701	
NE	OpNPD - 5x8			NE	maintenance		ANECT/TEPL/1701	
NE	OpNPD - 5x8			NE	maintenance		ANECT/TEPL/1701	
DzNPD - 5x9	OpNPD - 5x8			NE	náhradních dílů		ANECT/TEPL/1701	
DzNPD - 5x9	OpNPD - 5x8			NE	náhradních dílů		ANECT/TEPL/1701	
DzNPD - 5x9	OpNPD - 5x8			NE	náhradních dílů		ANECT/TEPL/1701	
DzNPD - 5x9	OpNPD - 5x8			NE	náhradních dílů		ANECT/TEPL/1701	
DzNPD - 5x9	OpNPD - 5x8			NE	náhradních dílů		ANECT/TEPL/1701	
DzNPD - 5x9	OpNPD - 5x8			NE	náhradních dílů		ANECT/TEPL/1701	

SLA Správa	Odborná podpora	Maintenance výrobce od	Maintenance výrobce do	Periodický nákup podpory [ANO/NE]	HW servis na základě	Číslo servisní zakázky	Číslo smlouvy	Poznámka
SLA Management	Expert Assistance	Manufacturer's Maintenance FROM	Manufacturer's Maintenance TILL	Periodic buy Maintenance [YES / NO]	HW service under	Number of the service contract	Contract Number	Note
DzNPD - 5x9	OpNPD - 5x8			NE	náhradních dílů		ANECT/TEPL/1701

SLA Správa	Odborná podpora	Maintenance výrobce od	Maintenance výrobce do	Periodický nákup podpory [ANO/NE]	HW servis na základě	Číslo servisní zakázky	Číslo smlouvy	Poznámka
SLA Management	Expert Assistance	Manufacturer's Maintenance FROM	Manufacturer's Maintenance TILL	Periodic buy Maintenance [YES / NO]	HW service under	Number of the service contract	Contract Number	Note
DzNPD - 5x9	OpNPD - 5x8			NE	náhradních dílů		ANECT/TEPL/1701

SLA Správa	Odborná podpora	Maintenance výrobce od	Maintenance výrobce do	Periodický nákup podpory [ANO/NE]	HW servis na základě	Číslo servisní zakázky	Číslo smlouvy	Poznámka
SLA Management	Expert Assistance	Manufacturer's Maintenance FROM	Manufacturer's Maintenance TILL	Periodic buy Maintenance [YES / NO]	HW service under	Number of the service contract	Contract Number	Note
DzNPD - 5x9	OpNPD - 5x8			NE	náhradních dílů		ANECT/TEPL/1701	
DzNPD - 5x9	OpNPD - 5x8			NE	náhradních dílů		ANECT/TEPL/1701	
DzNPD - 5x9	OpNPD - 5x8			NE	náhradních dílů		ANECT/TEPL/1701	
DzNPD - 5x9	OpNPD - 5x8			NE	náhradních dílů		ANECT/TEPL/1701	
DzNPD - 5x9	OpNPD - 5x8			NE	náhradních dílů		ANECT/TEPL/1701	
DzNPD - 5x9	OpNPD - 5x8			NE	náhradních dílů		ANECT/TEPL/1701	
DzNPD - 5x9	OpNPD - 5x8			NE	náhradních dílů		ANECT/TEPL/1701	
DzNPD - 5x9	OpNPD - 5x8			NE	náhradních dílů		ANECT/TEPL/1701	
DzNPD - 5x9	OpNPD - 5x8			NE	náhradních dílů		ANECT/TEPL/1701	
DzNPD - 5x9	OpNPD - 5x8			NE	náhradních dílů		ANECT/TEPL/1701	
DzNPD - 5x9	OpNPD - 5x8			NE	náhradních dílů		ANECT/TEPL/1701	
DzNPD - 5x9	OpNPD - 5x8			NE	náhradních dílů		ANECT/TEPL/1701	
DzNPD - 5x9	OpNPD - 5x8			NE	náhradních dílů		ANECT/TEPL/1701	
DzNPD - 5x9	OpNPD - 5x8			NE	náhradních dílů		ANECT/TEPL/1701	
DzNPD - 5x9	OpNPD - 5x8			NE	náhradních dílů		ANECT/TEPL/1701	
DzNPD - 5x9	OpNPD - 5x8			NE	náhradních dílů		ANECT/TEPL/1701	
DzNPD - 5x9	OpNPD - 5x8			NE	náhradních dílů		ANECT/TEPL/1701	
DzNPD - 5x9	OpNPD - 5x8			NE	náhradních dílů		ANECT/TEPL/1701	
DzNPD - 5x9	OpNPD - 5x8			NE	náhradních dílů		ANECT/TEPL/1701	
DzNPD - 5x9	OpNPD - 5x8			NE	náhradních dílů		ANECT/TEPL/1701	
DzNPD - 5x9	OpNPD - 5x8			NE	náhradních dílů		ANECT/TEPL/1701	
DzNPD - 5x9	OpNPD - 5x8			NE	náhradních dílů		ANECT/TEPL/1701	
DzNPD - 5x9	OpNPD - 5x8			NE	náhradních dílů		ANECT/TEPL/1701	
DzNPD - 5x9	OpNPD - 5x8			NE	náhradních dílů		ANECT/TEPL/1701	
DzNPD - 5x9	OpNPD - 5x8			NE	náhradních dílů		ANECT/TEPL/1701	
DzNPD - 5x9	OpNPD - 5x8			NE	náhradních dílů		ANECT/TEPL/1701	
DzNPD - 5x9	OpNPD - 5x8			NE	náhradních dílů		ANECT/TEPL/1701	
DzNPD - 5x9	OpNPD - 5x8			NE	náhradních dílů		ANECT/TEPL/1701	
NE	OpNPD - 5x8			NE	maintenance		ANECT/TEPL/1701	
NE	OpNPD - 5x8			NE	maintenance		ANECT/TEPL/1701	
NE	OpNPD - 5x8			NE	maintenance		ANECT/TEPL/1701	
NE	OpNPD - 5x8			NE	maintenance		ANECT/TEPL/1701	
NE	OpNPD - 5x8			NE	maintenance		ANECT/TEPL/1701	
DzNPD - 5x9	OpNPD - 5x8			NE	náhradních dílů		ANECT/TEPL/1701	
DzNPD - 5x9	OpNPD - 5x8			NE	náhradních dílů		ANECT/TEPL/1701	
NE	OpNPD - 5x8			NE	maintenance		ANECT/TEPL/1701	
DzNPD - 5x9	OpNPD - 5x8			NE	náhradních dílů		ANECT/TEPL/1701	
DzNPD - 5x9	OpNPD - 5x8			NE	náhradních dílů		ANECT/TEPL/1701	

SLA Správa	Odborná podpora	Maintenance výrobce od	Maintenance výrobce do	Periodický nákup podpory [ANO/NE]	HW servis na základě	Číslo servisní zakázky	Číslo smlouvy	Poznámka
SLA Management	**Expert Assistance**	Manufacturer's Maintenance FROM	**Manufacturer's Maintenance TILL**	**Periodic buy Maintenance [YES / NO]**	**HW service under**	**Number of the service contract**	**Contract Number**	Note
DzNPD - 5x9	OpNPD - 5x8			NE	náhradních dílů		ANECT/TEPL/1701	
DzNPD - 5x9	OpNPD - 5x8			NE	náhradních dílů		ANECT/TEPL/1701	
DzNPD - 5x9	OpNPD - 5x8			NE	náhradních dílů		ANECT/TEPL/1701	
DzNPD - 5x9	OpNPD - 5x8			NE	náhradních dílů		ANECT/TEPL/1701	
NE	OpNPD - 5x8			NE	maintenance		ANECT/TEPL/1701	
NE	OpNPD - 5x8			NE	maintenance		ANECT/TEPL/1701	
NE	OpNPD - 5x8			NE	maintenance		ANECT/TEPL/1701	
NE	OpNPD - 5x8			NE	maintenance		ANECT/TEPL/1701	
NE	OpNPD - 5x8			NE	maintenance		ANECT/TEPL/1701	

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 xxx nebo e-mailem na adrese xxx V případě nedostupnosti internetu mohou také využít telefonickou komunikaci s Dispečinkem TP ANECT na čísle +420 800 xxx (v rámci České republiky) nebo +420 xxx případně pro slovenské zákazníky +421 904 xxx 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 +420 800 xxx (v rámci České republiky) nebo +420 271 xxxLhůty 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 užitné 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/sytému (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 zakoupenu platnou podporu výrobce zařízení (maintenance).

d) zařízení, která výrobce zařízení již nepodporuje, nebo zařízení, pro které nemá zákazník zaplacenu 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 zápůjčku je skutečnost, že takové zařízení bude mít ANECT v té době k dispozici a volné na svém servisním skladu. Zápůjčka náhradního zařízení není součástí ceny za službu Servis KI.

24. Opravu vadného HW zařízení komunikační infrastruktury, které není kryto technickou podporou výrobce (maintenancí), 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 požadavek 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".

30. Poskytovatel je povinen udržovat na vlastním servisním skladu všechny HW součásti nebo atributy konfigurace aplikací a systémů, nutné pro opravu závady nebo chyby. 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.