

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

uzavřená dle § 1746 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník
mezi účastníky:

Objednatel:	STATUTÁRNÍ MĚSTO CHOMUTOV
zastoupen:	Mgr. Milan Märč, primátor
se sídlem:	Zborovská 4602, 430 28 Chomutov
bankovní spojení:	KB Chomutov
číslo účtu:	██████████
IČ:	00261891
DIČ:	CZ00261891

a

Poskytovatel:	DATASOFT, spol. s r.o.
zastoupen:	
ve věcech smluvních:	Martin Kučera, Ing. - jednatel
ve věcech technických:	Martin Kučera, Ing. - jednatel
se sídlem:	Kadaňská 2226/72, Chomutov, 430 03
bankovní spojení:	Komerční banka, a.s.
číslo účtu:	██████████
IČ:	47310405
DIČ:	CZ47310405
Společnost zapsaná v:	obchodním rejstříku vedeném krajským soudem v Ústí nad Labem, spisová značka C 3660

Čl.I.

Účel Smlouvy

1. Tato smlouva o poskytování služeb (dále jen „Smlouva“) je uzavřena na základě provedeného zadávacího řízení na veřejnou zakázku s názvem „Zajištění podpůrných služeb pro statutární město Chomutov pro provoz metropolitní sítě 2025-2027“ (dále jen „Veřejná zakázka“).
2. Tato Smlouva je uzavřena za účelem stanovení podmínek komplexního poskytování služby v souladu s následujícími dokumenty:
 - **Výzva k podání nabídek** na Veřejnou zakázku
 - **Nabídka poskytovatele** ve Veřejné zakázce ze dne 14.9.2025 (dále jen „Nabídka poskytovatele“)
 - **Specifikace služeb**, která je součástí Nabídky poskytovatele a je i nedílnou součástí této smlouvy o poskytování služeb jako příloha č.1 (dále jen „Specifikace služeb“).

Čl. II.

Předmět smlouvy a místo plnění

1. Předmětem Smlouvy je závazek Poskytovatele poskytovat Objednateli komplexní službu v rozsahu této Smlouvy a dle Specifikace služeb v příloze č. 1 a závazek Objednatele zaplatit za to Poskytovateli sjednanou cenu.
2. Komplexní službou (dále též „služba“) se rozumí zejména úplné, funkční a bezvadné poskytování služeb dohledu, správy, instalace, údržby, vedení provozní dokumentace a koordinace činností a dodávek potřebných pro řádný provoz MAN – metropolitní sítě statutárního města Chomutova v rozsahu uvedeném v příloze č.1, Specifikace služeb.
3. Poskytovatel se zavazuje poskytovat službu ve sjednaném rozsahu, kvalitě a době.

Čl. III.

Smluvní cena služby

1. Celková cena za poskytování komplexních služeb se dohodou smluvních stran stanovuje jako cena smluvní a nejvýše přípustná, pevná po celou dobu poskytování služby a je dána cenovou nabídkou Poskytovatele. Celková cena obsahuje veškeré náklady v rozsahu všech položek uvedených ve Specifikaci služby.
2. Úhrada za poskytnuté služby bude prováděna měsíčně, paušální platbou ve výši 37 000,- Kč + DPH ve výši 7 770,- Kč, tedy celkem 44 770,- Kč. Veškeré platby za poskytnuté služby Poskytovatele Objednateli, budou prováděny bezhotovostně, úhradou faktur vystavených Poskytovatelem Objednateli vždy po uplynutí příslušného měsíce, na bankovní účet Poskytovatele.
3. DPH bude Poskytovatelem vyúčtována podle platných předpisů v termínu zdanitelného plnění.
4. Smluvní cenu je možné změnit pouze, pokud dojde v průběhu poskytování služby ke změnám sazeb DPH. V tomto případě bude smluvní cena služby upravena podle výše sazeb DPH platných v době vzniku zdanitelného plnění.

Čl. IV.

Platební podmínky

1. Objednatel neposkytuje Poskytovateli zálohy.
2. Objednatel je povinen zaplatit Poskytovateli smluvní cenu bezhotovostním převodem na účet Poskytovatele uvedený v záhlaví této smlouvy, na základě Poskytovatelem vystavených faktur.
3. Každá faktura musí obsahovat všechny náležitosti daňového dokladu podle ustanovení § 28 odst. 2 zákona č. 235/2004 Sb. o dani z přidané hodnoty (ve znění pozdějších změn a doplňků). Dále musí obsahovat přesné označení Poskytovatele a Objednatele, resp. oprávněné a povinné osoby včetně adresy, sídla, údaje o zápisu do obchodního rejstříku včetně spisové značky, den odeslání a den splatnosti faktury, označení peněžního ústavu a čísla účtu, na nějž se má platit, fakturovanou sumu, rozpis fakturovaných částek, označení služeb, razítko a podpis oprávněné osoby.
4. V případě, že faktura nebude obsahovat náležitosti uvedené v odstavci 3. tohoto článku, je Objednatel oprávněn vrátit ji Poskytovateli k doplnění. Ve vrácené faktuře musí Objednatel vyznačit důvod vrácení. Nová lhůta splatnosti začne plynout doručením opravené faktury Objednateli.

5. Termín splatnosti je 30 dní po doručení faktury Objednateli. Za den zaplacení se v souladu s občanským zákoníkem považuje termín připsání částky na účet poskytovatele platebních služeb Poskytovatele.

Čl. V.

Podmínky poskytování služeb

1. Poskytovatel je při poskytování služeb povinen postupovat podle technických podmínek a doporučení stanovených výrobcem technologií MAN a dodržovat předpisy a technické normy platné v České republice.
2. Objednatel se zavazuje poučit zaměstnance Poskytovatele o interních bezpečnostních předpisech a bude nápomocen je dodržovat.
3. Poskytovatel odstraní na vlastní náklad odpady, které vzniknou v důsledku jeho činnosti, a zavazuje se minimalizovat rušivé vlivy vznikající jeho činností.
4. Objednatel zajistí nutné podmínky pro nerušené poskytování služeb Poskytovatelem do jednoho týdne od podpisu této smlouvy. Mezi tyto podmínky patří zejména předání:

- přístupových údajů k administraci MAN
- dokumentace skutečného provedení MAN
- projektové dokumentace MAN
- kontaktních informací na uživatele MAN a vlastníky objektů, ve kterých jsou umístěna zařízení MAN
- kontaktních informací na provozovatele služeb poskytovaných prostřednictvím MAN jejím uživatelům, nebo veřejnosti.
- aktuálního stavu IP adresního prostoru

a dále

- vydání pověření opravňujícího Poskytovatele k přístupu k zařízením MAN a k nakládání s tímto zařízením
- uživatelů MAN a vlastníků objektů, ve kterých se nachází zařízení MAN, o vydání tohoto pověření

Mezi tyto podmínky nepatří dokumentace volně dostupná online na stránkách výrobců aktivních prvků, nebo softwaru

5. Objednatel zodpovídá za úplnost, přesnost a správnost předaných informací a dokumentace. Pokud bude v průběhu platnosti této smlouvy Poskytovatelem zjištěna jejich nepřesnost, neúplnost, nebo nesprávnost, je Poskytovatel povinen o tom neprodleně informovat odpovědnou osobu Objednatele. Pokud má tato skutečnost vliv na právě probíhající práce, lhůty na jejich dokončení neběží do doby, než budou Objednatelem dodány chybějící nebo opravené informace, nebo dokumenty.
6. Poskytovatel po převzetí dokumentace MAN provede do jednoho týdne od převzetí její podrobnou kontrolu a seznam nedostatků a chybějících částí předá Objednateli. Objednatel akceptuje, že tento seznam nemusí být úplný a že některé nedostatky mohou být odhaleny až v průběhu poskytování služeb.

7. Poskytovatel ze svého pracoviště zajistí provádění dohledu nad provozem MAN včetně sledování dostupnosti služeb poskytovaných prostřednictvím MAN v režimu 24x7.
8. Pro účely správy a dohledu nad MAN může Poskytovatel využívat stávající systém HPE IMC, který je součástí MAN. Poskytovatel může pro služby dohledu využít i jiné vlastní řešení, které bude plně kompatibilní s prvky MAN a splní požadované výstupy (řešení je možné hostovat v datovém centru Objednatele).
9. Po zjištění závady, nebo po obdržení oznámení o závadě na aktivních prvcích, trasách a dalších zařízeních sítě MAN, nebo po zjištění nedostupnosti příp. snížené kvality služeb poskytovaných prostřednictvím MAN, nebo po obdržení oznámení o jejich nedostupnosti příp. snížené kvalitě, provede Poskytovatel vzdáleně, nebo na místě lokalizaci závady a analýzu jejího rozsahu a dopadu na uživatele MAN, ze které určí, zda se jedná o závadu v části MAN s vysokou, nebo standardní prioritou.
- Poskytovatel je povinen předat Objednateli informaci o době vzniku závady, o výsledku její analýzy, o určení odpovědnosti za její řešení a o době předání požadavku k řešení odpovědné osobě. Poskytovatel je povinen učinit tak nejpozději do 1 hodiny od vzniku závady.
10. V případě, že je Poskytovatel osobou odpovědnou za řešení závady, nastoupí neprodleně k řešení závady a je povinen ji odstranit nejpozději do 2 hodin pro část sítě MAN s vysokou prioritou (specifikované v bodě 1., přílohy č. 1 smlouvy) a do 4 hodin pro část sítě MAN se standardní prioritou (specifikované v bodě 2., přílohy č. 1 smlouvy). Doba, kterou má Poskytovatel na vyřešení závady, se počítá od okamžiku, kdy Poskytovatel sám sebe určil jako osobu odpovědnou za její vyřešení a předal Objednateli informace o závadě v souladu s předchozím odstavcem.
11. Požadavky Objednatele na běžné úkony související s provozem MAN (nikoliv požadavky na řešení závad), jak jsou uvedeny ve Specifikaci služeb, předává Objednatel na helpdesk Poskytovatele, který je 24 hodin denně dostupný na internetové adrese helpdesk.datasoft.cz. V případě nedostupnosti helpdesku Poskytovatele zašle Objednatel požadavek na e-mailovou adresu helpdesku Poskytovatele [REDACTED], nebo na e-mailovou adresu odpovědné osoby Poskytovatele uvedené v příloze č.3 této smlouvy, nebo požadavek nahlásí telefonicky na číslo této odpovědné osoby. Převzetí požadavku je Poskytovatel Objednateli povinen potvrdit zasláním zprávy na adresu odpovědné osoby Objednatele. Poskytovatel je povinen požadavek realizovat nejpozději do 4 hodin od předání požadavku Poskytovateli.
12. Zprávu o vyřešení závady, nebo realizaci požadavku Objednatele je Poskytovatel povinen zaslat na e-mailovou adresu odpovědné osoby Objednatele. V případě, že Poskytovatel není osobou odpovědnou za řešení závady, je povinen zaslat Objednateli tuto zprávu poté, co obdrží od této osoby informaci, že je závada vyřešena. Součástí této zprávy musí být:

- osoba odpovědná za řešení požadavku/závady
- doba předání požadavku osobě odpovědné za řešení
- u závady popis příčin jejího vzniku
- popis řešení požadavku/závady
- doba vyřešení požadavku/závady

Doba řešení závady, nebo realizace požadavku Objednatele se počítá až do zaslání této zprávy Objednateli.

13. Lhůty pro splnění povinností dle odst. 9, 10 pro část sítě MAN se standardní prioritou a lhůty pro splnění povinností dle odst. 11 začínají běžet a běží pouze v provozní době magistrátu města Chomutova (dále jen „provozní doba MMCH“), tj.:

Po, St	6:30 – 18:00
Út, Čt	6:30 – 15:30
Pá	6:30 - 14:30

14. Lhůty pro splnění povinností dle odst. 9, 10 pro část sítě MAN s vysokou prioritou začínají běžet pouze v provozní době magistrátu města Chomutova uvedené v odst. 13 a běží nepřetržitě.
15. Prodlení Poskytovatele s plněním povinností dle odst. 9, 10 a 11 a smluvní pokuty za takové prodlení se počítají jen za započaté hodiny v době běhu lhůt podle odstavců 13 a 14.
16. V případě, že k analýze závady nebo požadavku, nebo k jejímu vyřešení je nutný fyzický přístup k zařízení MAN a uživatel MAN, nebo vlastník objektu, ve kterém se toto zařízení nachází, neumožní Poskytovateli přístup k tomuto zařízení v době provozní doby magistrátu města Chomutova, nebo neposkytne nutnou součinnost, je Poskytovatel povinen o této skutečnosti okamžitě informovat odpovědnou osobu Objednatele a doba čekání na zjednání nápravy se v takovém případě do lhůty na odstranění závady/realizaci požadavku nepočítá.
17. Poskytovatel je povinen každý měsíc předávat Objednateli souhrnný přehled všech činností, které byly prováděny jím i jinými osobami, obsahující informace v rozsahu informačních zpráv dle bodu 9 a 12. Přehled činností bude Objednateli předán v hmotné písemné formě, podepsaný odpovědnou osobou Poskytovatele, nebo zaslán elektronicky, v příloze ve formátu PDF opatřený elektronickým podpisem odpovědné osoby Poskytovatele.

Čl. VI.

Odpovědnost za škody, pojistná smlouva

1. Poskytovatel odpovídá za škody, které vzniknou v souvislosti s poskytováním služeb dle této smlouvy.
2. Poskytovatel prohlašuje, že ke dni uzavření této Smlouvy má uzavřenou pojistnou smlouvu, jejímž předmětem je pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou Poskytovatelem třetí osobě v souvislosti s výkonem jeho činnosti, ve výši nejméně **1.000.000,- Kč**, a jejíž prostá kopie nebo prostá kopie pojistného certifikátu bude objednateli předložena nejpozději při podpisu této smlouvy poskytovatelem. Poskytovatel se zavazuje, že po celou dobu trvání této smlouvy bude pojištěn ve smyslu tohoto ustanovení a že nedojde ke snížení pojistného plnění pod částku uvedenou v předchozí větě. Při jakékoliv změně pojistné smlouvy je Poskytovatel povinen do 3 dnů předložit Objednateli kopii příslušného dokumentu (dodatku ke smlouvě, nové pojistné smlouvy, apod.).

Čl. VII.

Smluvní pokuty

1. Poskytovatel se zavazuje zaplatit Objednateli v případě nesplnění termínu dle čl. V odst. 9, 10 nebo 11 smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každou i započatou hodinu prodlení.

2. Za porušení jiné povinnosti Poskytovatele je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč za každý jednotlivý případ.
3. Objednatel je povinen zaplatit Poskytovateli za prodlení s úhradou oprávněně fakturované částky smluvní pokutu ve výši 0,05 % z celkové ceny plnění vymezeného fakturou za každý i započatý den prodlení.
4. Uložení smluvní pokuty není dotčen nárok na náhradu škody v plné výši.

Čl. VIII.

Odstoupení od smlouvy

1. Objednatel je oprávněn odstoupit od smlouvy, jestliže probíhá insolvenční řízení proti majetku Poskytovatele, v němž bylo vydáno rozhodnutí o úpadku nebo insolvenční návrh byl zamítnut proto, že majetek Poskytovatele nepostačuje k úhradě nákladů insolvenčního řízení, nebo byl konkurs zrušen proto, že majetek Poskytovatele byl zcela nepostačující.
2. Bude-li Poskytovatel v prodlení se splněním termínu dle čl. V odst. 9, 10 nebo 11 této smlouvy o více jak 48 hodin, je toto považováno za závažné porušení smlouvy a Objednatel je oprávněn odstoupit od smlouvy. Doba prodlení se počítá dle čl. V. odst. 14 této smlouvy.

Čl. IX.

Další ujednání

1. Poskytovatel se zavazuje zachovávat mlčenlivost o všech údajích, které mají povahu údajů osobních, se kterými přišel do styku v průběhu poskytování služeb a zavazuje se tyto údaje chránit ve smyslu Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (GDPR) a zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů. Tato povinnost trvá i po skončení poskytování služeb a vztahuje se též na všechny zaměstnance poskytovatele.
2. Poskytovatel je podle ustanovení § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, osobou povinnou spolupůsobit při výkonu finanční kontroly prováděné v souvislosti s úhradou zboží nebo služeb z veřejných výdajů, tj. poskytovatel je povinen poskytnout požadované informace a dokumentaci zaměstnancům nebo zmocněncům pověřených orgánů a vytvořit výše uvedeným orgánům podmínky k provedení kontroly vztahující se k poskytování služeb a poskytnout jim součinnost.
3. Poskytovatel je povinen archivovat dokumenty související s poskytováním služeb dle této smlouvy v souladu s platnými právními předpisy.
4. Poskytovatel se dále zavazuje, že po ukončení poskytování služeb dle této Smlouvy poskytne Objednateli součinnost, aby Objednatel mohl dostát všem svým povinnostem vyplývajícím ze zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek.
5. Poskytovatel je oprávněn poskytovat služby prostřednictvím třetích osob, které uvedl v nabídce a jejichž seznam je přílohou této smlouvy, avšak vůči objednateli odpovídá tak, jako kdyby služby poskytoval sám. O změně poddodavatelů, jejichž prostřednictvím bude služby poskytovat, je poskytovatel povinen objednatelé předem informovat.

6. Poskytovatel není oprávněn postoupit jakákoliv práva, povinnosti či pohledávky z této smlouvy třetí osobě bez výslovného písemného souhlasu objednatele.

Čl. X.

Závěrečná ustanovení

1. Smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to 24 měsíců od okamžiku její účinnosti.
2. Při ukončení smlouvy je Poskytovatel povinen předat Objednateli následující informace, dokumentaci a plně spolupracovat při převodu správy pod jiného Poskytovatele:
 - přístupové údajů k monitoringu a administraci MAN (ve vlastnictví Objednatele)
 - dokumentaci skutečného provedení MAN
 - projektovou dokumentaci MAN
 - kontaktních informací na uživatele MAN a vlastníky objektů, ve kterých jsou umístěna zařízení MAN
 - kontaktních informací na provozovatele služeb poskytovaných prostřednictvím MAN jejím uživatelům, nebo veřejnosti.
 - aktuální stav IP adresního prostoru
3. Pokud není v této smlouvě uvedeno jinak, řídí se vztahy Poskytovatele a Objednatele podle zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.
4. Všechny případné spory, které by mezi Objednatelem a Poskytovatelem vznikly, se strany zavazují řešit dohodou a není-li to možné, pak podle příslušných ustanovení právních předpisů České republiky. Soudem příslušným pro všechny spory vzniklé z této smlouvy mezi Poskytovatelem a Objednatelem je obecný soud Objednatele.
5. Smluvní strany berou na vědomí, že text smlouvy je veřejně přístupnou listinou ve smyslu zákona o svobodném přístupu k informacím a že statutární město Chomutov jako povinný subjekt má povinnost na žádost žadatele poskytnout informace o tomto smluvním vztahu včetně poskytnutí kopie smlouvy. Smluvní strany dále souhlasí se zveřejněním této smlouvy a jejích případných dodatků v registru smluv zřízeném zák. č. 340/2015 Sb.
6. Smluvní strany se dohodly, že zasílání a doručování všech písemností týkajících se jejich smluvního vztahu se řídí následujícími pravidly: Písemnosti se zasílají datovou zprávou či prostřednictvím držitele poštovní licence (poštou) doporučeně do vlastních rukou na poslední známou adresu druhé smluvní strany vyplývající z této smlouvy nebo z doručené písemnosti od druhé smluvní strany. Odmítne-li adresát takto zaslanou písemnost převzít, platí, že je tímto okamžikem doručena, a vrátí-li se odesílateli zpět z jiného důvodu, platí, že je doručena dnem, kdy ji pošta přesměrovala zpět k odesílateli.
7. O uzavření této smlouvy rozhodl Mgr. Milan Märč, primátor, v souladu se směrnicí RSMCH č. 2023-47, k zadávání veřejných zakázek malého rozsahu, schválené usnesením Rady statutárního města Chomutova č. 163/24 ze dne 27. 2. 2024 v platném znění.
8. Tato smlouva nabývá účinnosti dnem jejího uveřejnění v registru smluv zřízeném zák. č. 340/2015 Sb.
9. Tato smlouva je sepsána ve dvou vyhotoveních, z nichž Objednatel obdrží jedno a Poskytovatel jedno vyhotovení.

10.Účastníci prohlašují, že smlouvu přečetli, s jejím obsahem souhlasí, přičemž ji uzavírají svobodně a vážně, nikoliv v omylu či tísní za nápadně nevýhodných podmínek, což stvrzují svými podpisy.

11.Obsah smlouvy lze měnit jen na základě oboustranné dohody smluvních stran a to formou písemného dodatku ke smlouvě.

Seznam příloh

Příloha č. 1 Specifikace služeb

Příloha č. 2 Seznam subdodavatelů

Příloha č. 3 Seznam oprávněných osob

V Chomutově dne 14.10.2025

Posk. tovatel:



.....

V Chomutově dne.....

Objednatel:



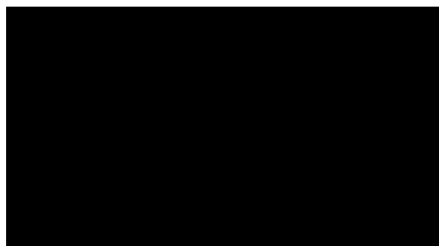
.....
statutární město Chomutov
Mgr. Milan Márc, primátor

Příloha č. 2 Seznam subdodavatelů

Prohlašuji, že pro zakázku „ZAJIŠTĚNÍ PODPŮRNÝCH SLUŽEB METROPOLITNÍ SÍTĚ PRO STATUTÁRNÍ MĚSTO CHOMUTOV 2025-2027“ nebudeme využívat žádného subdodavatele.

V Chomutově, 14.10.2025

Poskytovatel:



.....

DATASOFT, spol. s r.o.

Martin Kučera, Ing. - jednatel

Příloha č. 3 Seznam oprávněných osob

Seznam oprávněných osob Objednatele		
Jméno	e-mail	telefon
Seznam oprávněných osob Poskytovatele		
Jméno	e-mail	Telefon

Technická specifikace požadovaných služeb

A. - SPECIFIKACE MAN

Definice: MAN – metropolitní síť statutárního města Chomutov

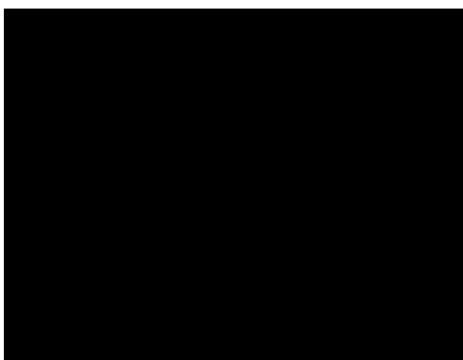
Pojmem MAN se rozumí komunikační síť Statutárního města Chomutova, která slouží k zajištění potřeb organizací veřejné správy, včetně potřeb jimi zřizovaných organizací, a technické infrastruktury města.

1. ČÁST SÍTĚ MAN S VYSOKOU PRIORITOU

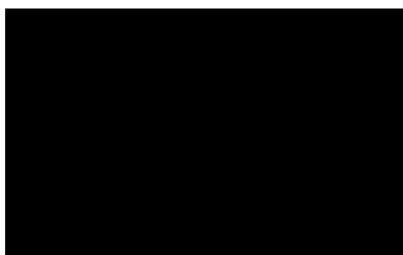
- Centrální body



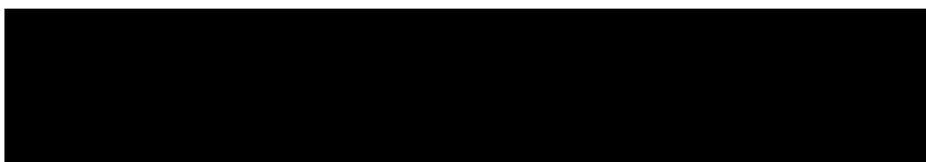
- Významné agregační body a optické rozvaděče



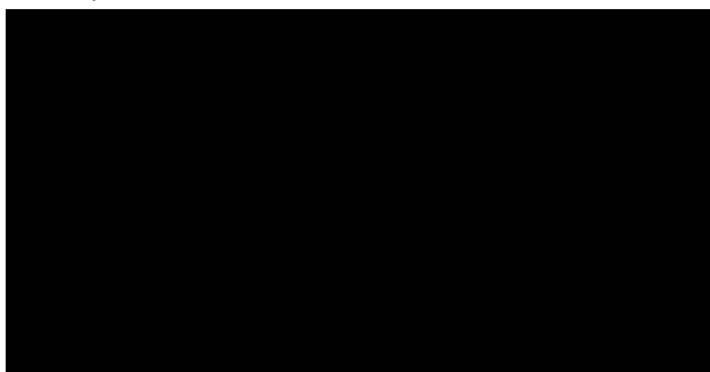
- Významné koncové body



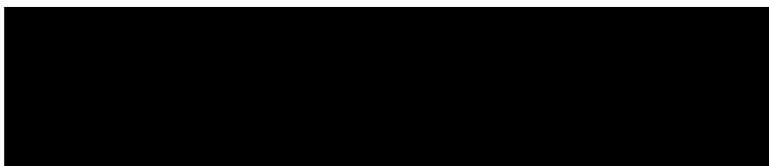
- Páteří okruh



- Páteří trasy



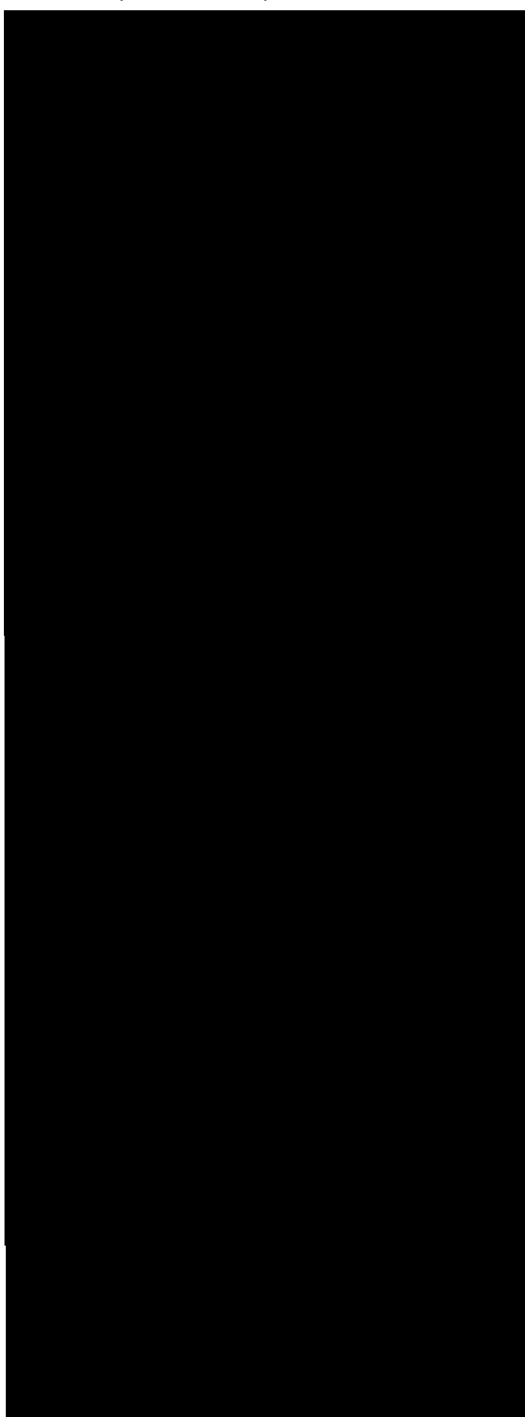
- Trasy k připojovacím bodům ISP - zde jsou uvedeny trasy k aktuálně využívaným připojovacím bodům ISP, přičemž dodavatel je srozuměn s tím, že změnou poskytovatele internetu, nebo jeho technologie se mohou měnit



2. ČÁST SÍTĚ MAN SE STANDARDNÍ PRIORITY

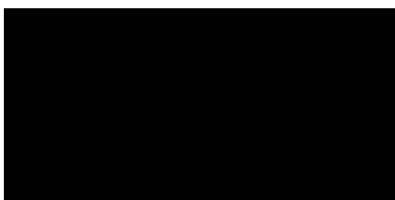
Tato část zahrnuje všechny ostatní aktivní a pasivní části sítě MAN, které nejsou vyjmenovány v odstavci č. 1 a jejich aktuální stave je následující:

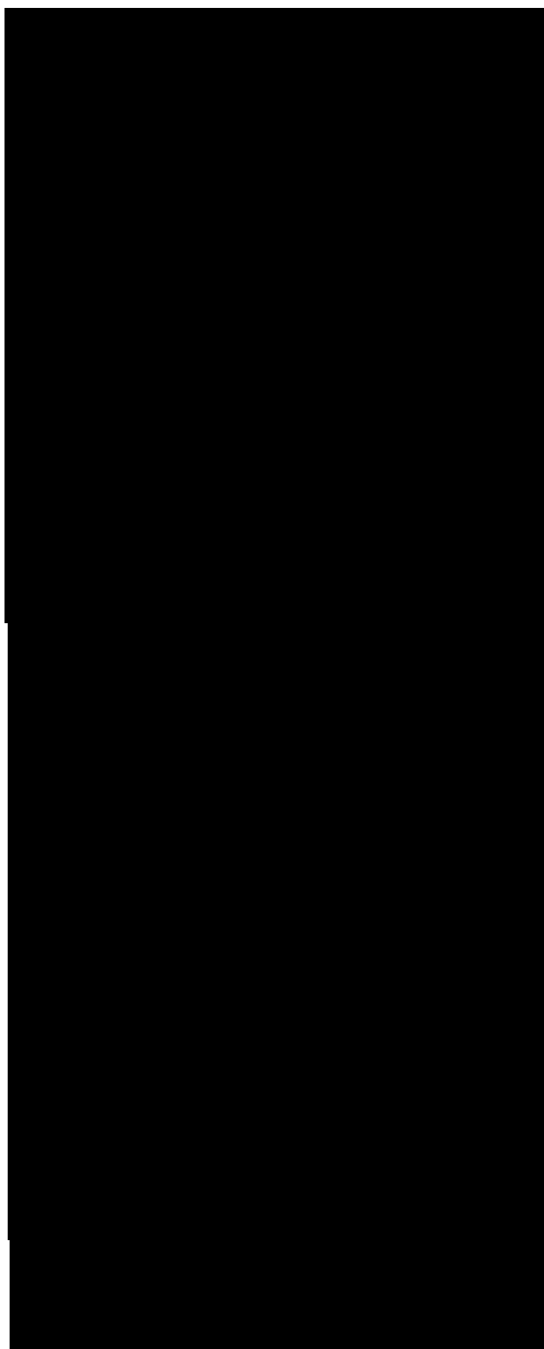
- Koncové body aktuálně využívané



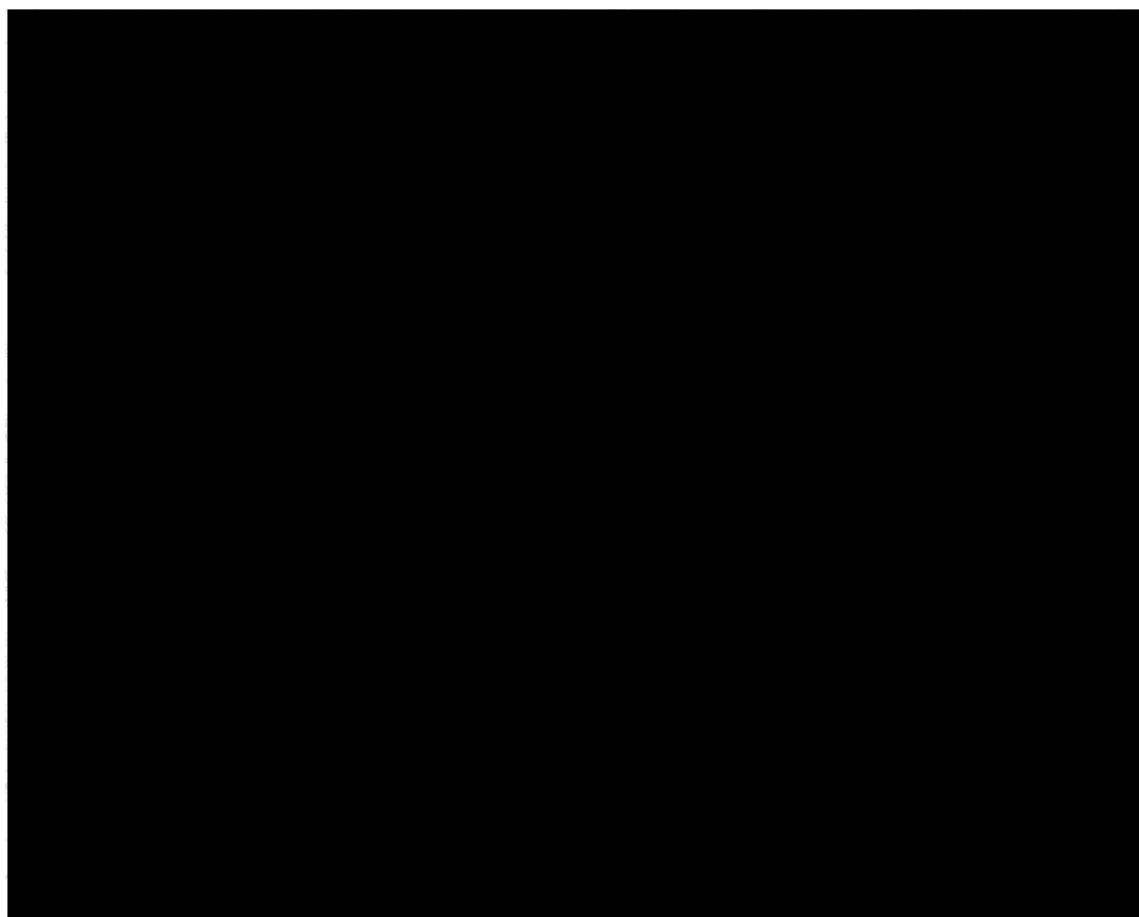
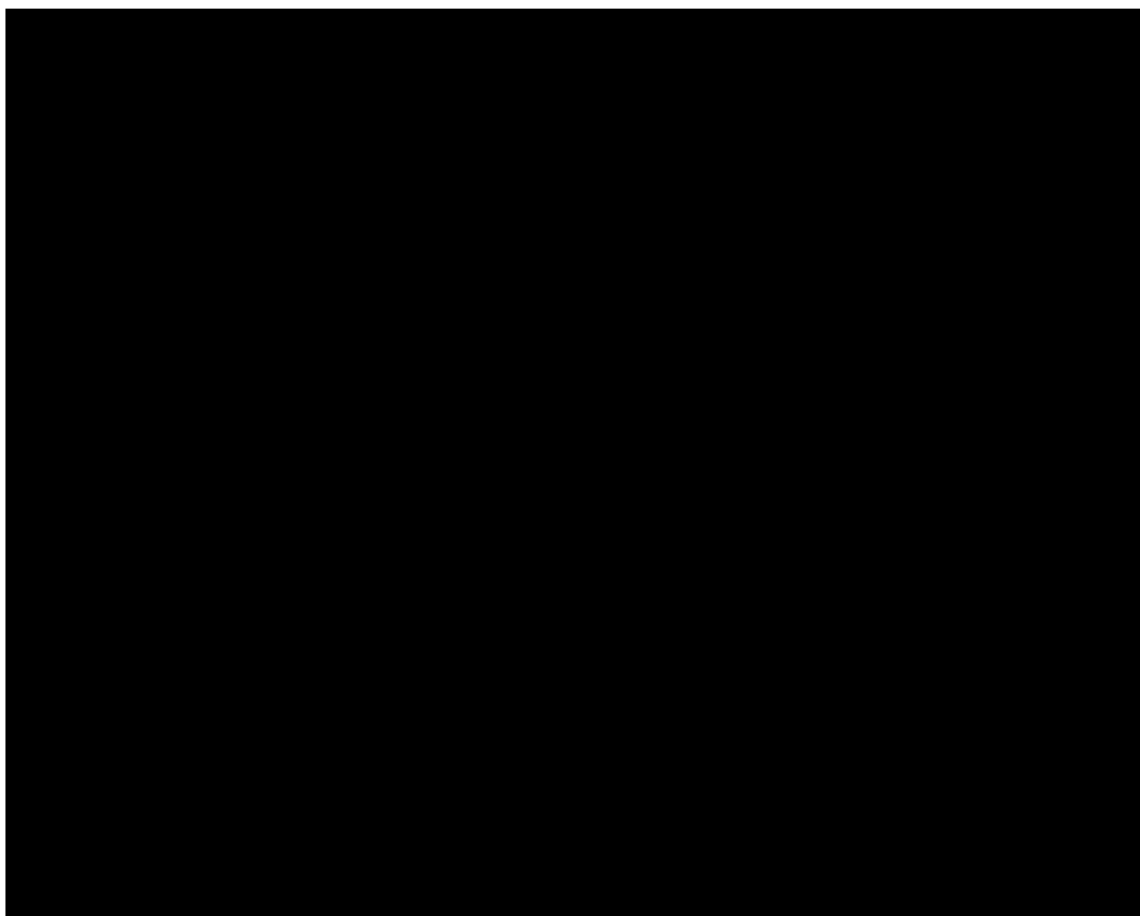


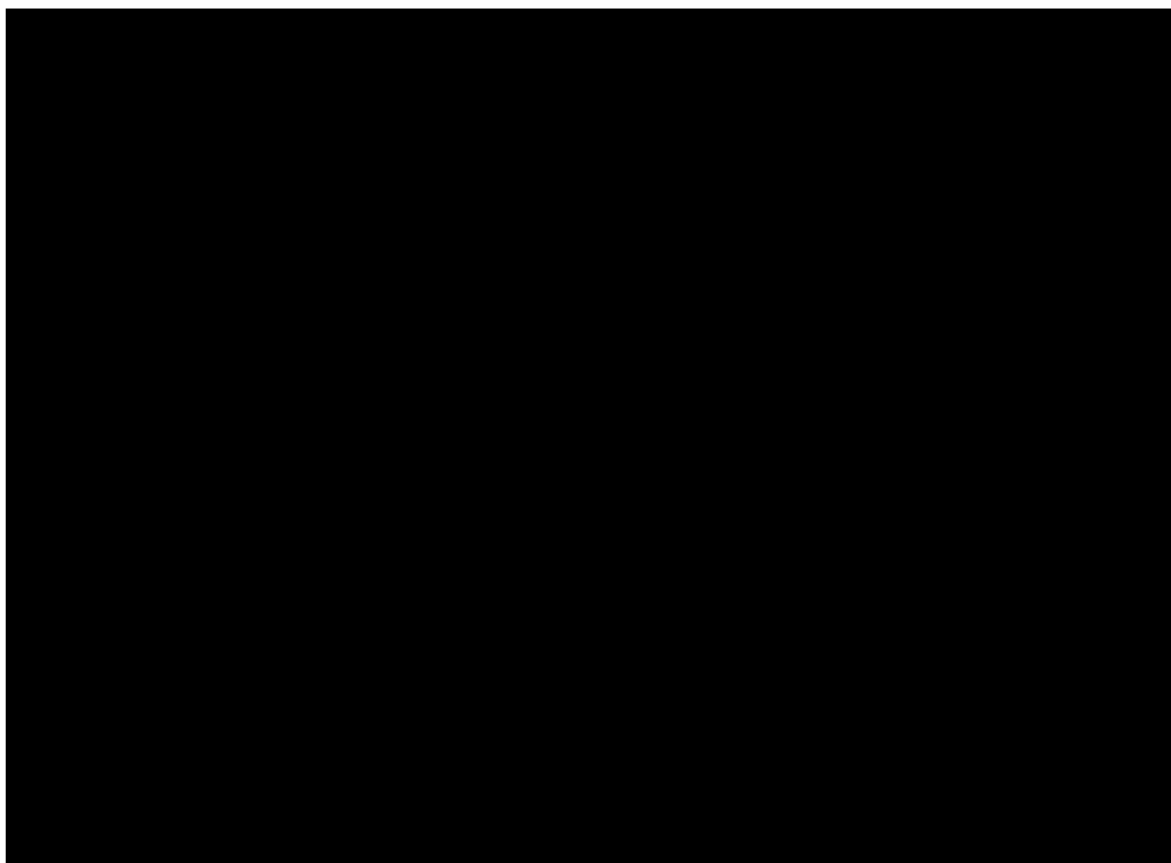
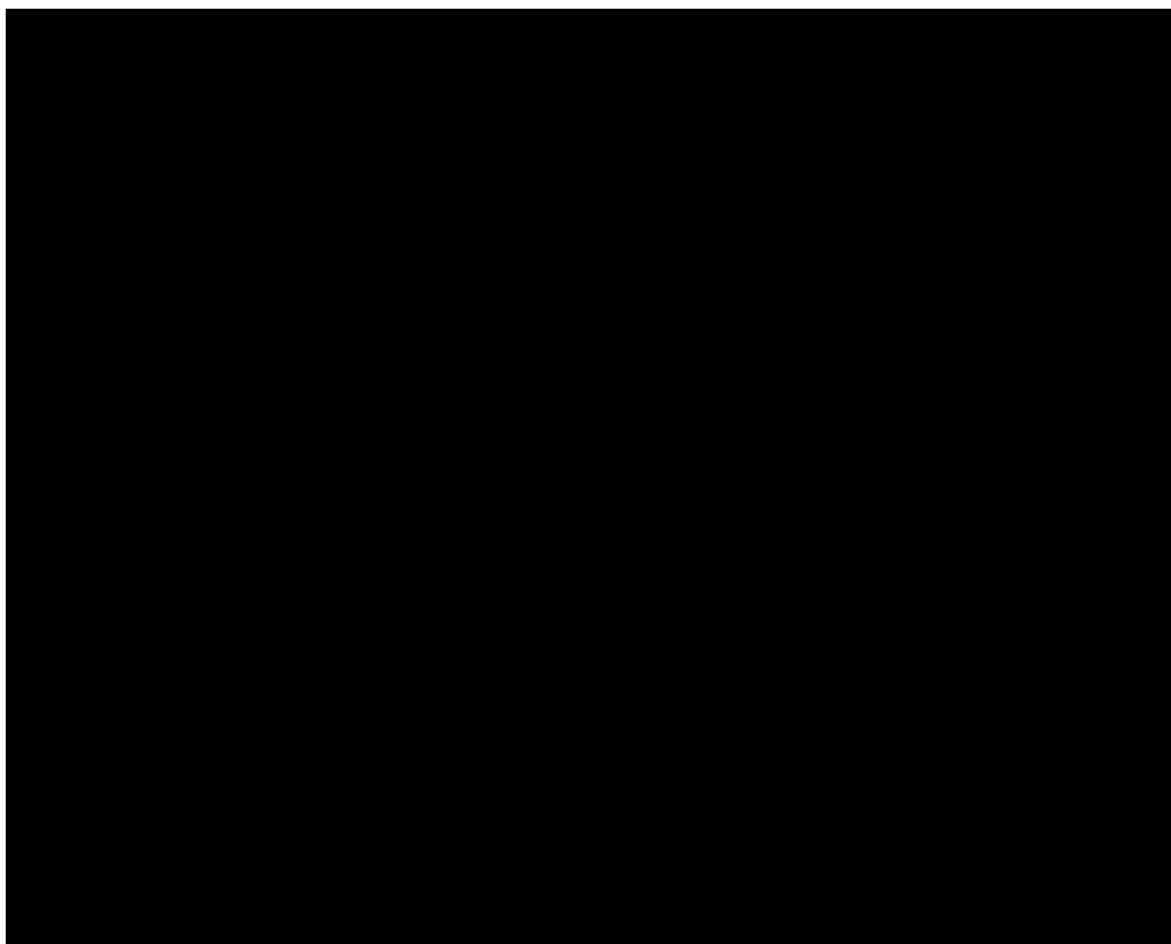
- Koncové body aktuálně nevyužívané nebo ve výstavbě





3. PŘEHLEDNÉ MAPY TRAS MAN





B. - SPECIFIKACE SLUŽEB

1. SLUŽBY DOHLEDU

Tato část zahrnuje činnosti Poskytovatele konané za účelem nepřetržitého získávání a vyhodnocování dat o:

- stavu aktivních prvků, tras a jiných zařízení MAN
- způsobu a míře jejich využití
- dostupnosti, distribuci a kvalitě služeb poskytovaných prostřednictvím MAN jejím uživatelům a veřejnosti

a další činnosti Poskytovatele konané za účelem:

- předcházení vzniku závad
- včasného rozpoznání závad
- lokalizace závad
- určení příčin vzniku závad
- určení míry dopadu závad na uživatele MAN
- určení míry dopadu na služby poskytované prostřednictvím MAN
- určení osoby odpovědné za řešení závad
- získání podkladů pro zvyšování kvality a rozvoje MAN

Informace vycházející z činností služby dohledu budou 1x měsíčně předávány ve strukturované formě oprávněným osobám Objednatele (viz příloha č. 3 smlouvy, Seznam oprávněných osob). Poskytovatel kryje veškeré náklady na pořízení a provoz dohledového systému.

2. SLUŽBY EVIDENCE, KONTROLY A ÚDRŽBY

Tato část zahrnuje činnosti Poskytovatele konané v pravidelných intervalech za účelem zjištění stavu aktivních prvků, tras a jiných zařízení MAN, které nejsou předmětem nepřetržitého dohledu, nebo činnosti konané Poskytovatelem v souvislosti se změnami v MAN nebo její konfigurace, jako například:

- kontrola fyzického stavu MAN
- kontrola zabezpečení přístupu k zařízením MAN
- kontrola a aktualizace softwaru a firmwaru zařízení MAN
- vedení evidence dokumentace skutečného provedení aktivních i pasivních částí a tras MAN a to včetně rezervních prvků a tras určených pro budoucí rozvoj MAN
- tvorba dokumentace skutečného provedení rozšíření a změn MAN prováděných Poskytovatelem
- správa adresního prostoru a směrování dat MAN
- správa omezení přenosové rychlosti uživatelů MAN
- spolupráce se státními orgány při vyšetřování poškození MAN cizími osobami

3. SLUŽBY KOORDINACE ČINNOSTÍ A PŘEDÁVÁNÍ INFORMACÍ

Tato část zahrnuje činnosti Poskytovatele směřující k zajištění bezproblémové spolupráce všech osob podílejících se na provozu MAN a na poskytování a využívání služeb poskytovaných prostřednictvím sítě MAN:

- provoz helpdesku Poskytovatele pro přijímání a evidenci požadavků Objednatele, uživatelů MAN a poskytovatelů služeb poskytovaných prostřednictvím sítě MAN
- předávání požadavků k řešení závad osobám odpovědným za jejich řešení, kontrola

řádného provedení, včetně informování Objednatele o vyřešení závady

- pravidelný měsíční přehled všech činností prováděných Poskytovatelem a osobami odpovědnými za řešení závad, který souhrnně vypracovává Poskytovatel, bude předán oprávněným osobám Objednatele (viz příloha č. 3 smlouvy, Seznam oprávněných osob).

4. SLUŽBY ADMINISTRACE SÍTĚ MAN

Tato část zahrnuje činnosti Poskytovatele související s běžným provozem MAN

- konfigurace optických spojů v centrálních, agregačních a koncových bodech MAN
- instalace softwaru a konfigurace aktivních prvků v centrálních, agregačních a koncových bodech MAN
- instalace softwaru a konfigurace aktivních prvků v předávacím bodě ISP
- konfigurace aktivních prvků pro distribuci služeb poskytovaných prostřednictvím sítě MAN
- připojování uživatelů MAN, včetně konfigurace přístupu ke službám

5. SLUŽBY UŽIVATELŮM MAN

Tato část zahrnuje činnosti, které Poskytovatel poskytuje uživatelům sítě MAN:

- poskytování podpory uživatelům MAN při konfiguraci jejich koncových zařízení
- poskytování informací o plánovaných i neplánovaných omezeních a výpadcích MAN
- poskytování informací o službách poskytovaných prostřednictvím sítě MAN

6. SLUŽBY ŘEŠENÍ ZÁVAD V ODPOVĚDNOSTI POSKYTOVATELE

Tato část určuje rozsah závad, jejichž řešení je v odpovědnosti Poskytovatele. Jsou to zejména závady:

- v konfiguraci optických a radiových spojů v centrálních, agregačních a koncových bodech MAN, nebo závady v propojovacích kabelech
- v softwaru a konfiguraci aktivních prvků v centrálních, agregačních a koncových bodech MAN
- záložních napájecích zdrojů a jejich baterií v centrálních, agregačních a koncových bodech MAN (dodávka zařízení, nebo baterií není součástí)

nebo závady způsobené:

- neoprávněnou manipulací, nebo poškozením zařízení MAN uživatelem MAN nebo uživatelem objektu, kde je zařízení MAN umístěno.
- neoprávněnou manipulací, nebo poškozením zařízení nebo tras MAN mimo objekty centrálních, agregačních a koncových bodů MAN, přičemž v tomto případě je Poskytovatel v rámci této smlouvy odpovědný pouze za identifikaci a lokalizaci závady.
- výpadkem nebo odpojením napájení uživatelem MAN nebo uživatelem objektu, kde je zařízení MAN umístěno
- nežádoucí sítovou aktivitou uživatelů MAN nebo jiných osob (např. útok na infrastrukturu, služby nebo uživatele MAN)
- chybnou konfigurací zařízení uživatelů MAN

Mezi činnosti vykovávané Poskytovatelem patří zejména

- odstranění vzniklé závady, pokud není ujednáno jinak
- realizace dočasných opatření k obnovení provozu, nebo k částečnému obnovení

provozu MAN po dobu řešení závady, zejména pokud je řešení závady časově náročné nebo z jakéhokoli důvodu hrozí zpoždění řešení závady a to bez ohledu na to, kdo je osobou odpovědnou za řešení závady.

7. INSTALACE A KONFIGURACE NOVÝCH ZAŘÍZENÍ

Tato část určuje rozsah prací prováděných Poskytovatelem při instalaci nebo výměně aktivních prvků:

- instalace, připojení a konfigurace nových aktivních prvků ve stávajících nebo nově budovaných bodech MAN z důvodu rozšiřování MAN nebo rozšiřování služeb poskytovaných prostřednictvím MAN (výstavba MAN nebo dodávka zařízení není součástí)
- instalace, připojení a konfigurace nových aktivních prvků ve stávajících bodech z důvodu výměny vadných zařízení (dodávka zařízení není součástí).