

1. Podmínky poskytování Služeb

Dodavatel je povinen

- a) Při poskytování Služeb postupovat s odbornou péčí tak, aby nebyla narušena činnost UTB a poškozen její majetek.
- b) Provádět poskytování Služeb řádně a včas, s veškerou odbornou péčí a za dohodnutých podmínek.
- c) Oznámit UTB všechny skutečnosti, které by Dodavateli bránily v řádném provádění a dokončení prací.
- d) Dokumenty či jiné výsledky poskytování Služeb, které Dodavatel vytvoří jako předmět poskytovaných Služeb, předat UTB.
- e) Postupovat při poskytování Služeb tak, aby nedošlo ke ztrátě uložených dat na serveru, zároveň však nenese zodpovědnost za data uložena mimo prostor vyhrazený za tímto účelem, nebo za data na lokálních stanicích. Dodavatel zároveň nenese odpovědnost za ztrátu dat v případě, že UTB nemá, nebo nepoužívá prostředky pro bezpečné zálohování dat a za ztrátu dat zaviněnou počítačovými viry, krádeží, nebo způsobenou vyšší mocí.
- f) Učinit taková opatření, aby nedošlo ke zneužití dat uložených na serverech třetí osobou.
- g) Zajistit potřebnou koordinaci, spolupráci a vzájemnou rychlou informovanost obou stran při poskytování Služeb.
- h) Informovat bez prodlení UTB o jakýchkoliv možných zdrženích nebo ohrožení dohodnutého termínu plnění.
- i) Při poskytování Služeb v prostorách UTB dodržovat veškeré interní předpisy a pravidla, jež mu budou ze strany UTB písemně oznámeny.
- j) Zachovat mlčenlivost o skutečnostech a informacích získaných při manipulaci s daty UTB.

UTB se zavazuje

- a) Poskytovat Dodavateli přiměřenou a potřebnou součinnost.
- b) Na vyžádání umožnit Dodavateli přístup do objektu, kde jsou předmětná zařízení umístěna, případně přístup do prostoru, v nichž jsou umístěna zařízení související se zařízením spravovaným.
- c) Po dohodě umožnit Dodavateli v případě nutnosti odstavení technických prostředků z běžného provozu.
- d) Poskytnout Dodavateli dokumentaci k předmětnému zařízení nebo zařízení a programovému vybavení, které s ním souvisí, pokud byla tato dokumentace součástí dodávky zařízení.
- e) Hlásit své jednotlivé požadavky elektronickou cestou (helpdesk na adrese: <http://helpdesk.dc4.cz>), nebo e-mailem na adrese: podpora@dc4.cz tak, aby byl zřejmý časový údaj hlášení požadavku.
- f) Informovat Dodavatele o plánovaných změnách ve spravované infrastruktuře. Změnou se rozumí i nákup jakéhokoli hardware nebo software, který zasahuje do spravované infrastruktury.
- g) Uvědomit Dodavatele o plánovaném zásahu třetí osoby do spravovaných zařízení.

2. Rozsah poskytovaných Služeb

Správa a údržba stávající techniky

-
-
-
-
-
-
-
-
-
-
-
-

Monitoring s těmito parametry

-
-
-
-
-
-
-
-
-
-
-
-
-

Kontaktní osoby UTB

- a)
- b)
- c)
- d)

