

# SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

uzavřená podle § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen "OZ"),

Číslo smlouvy Zákazníka: Spr 125/2017  
Číslo smlouvy Poskytovatele: 20O37DML21

## 1. Česká republika – Vrchní soud v Praze

se sídlem náměstí Hrdinů 1300, 140 00 Praha 4  
zastoupená Ing. Václavem Šilhánkem, ředitelem správy soudu zmocněným předsedou Vrchního soudu  
v Praze dne 3. 1. 2013, č. j. Spr 3/2013

IČO: 00215651

DIČ: není plátce DPH

bankovní spojení: [REDACTED]

číslo účtu: [REDACTED]

(dále jen „objednatel“)

a

## 2. S&T CZ s.r.o.

se sídlem Na Strži 1702/65, 140 00 Praha 4

IČO: 44846029

DIČ: CZ44846029

společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 6033  
zastoupená Ing. Václavem Krausem, jednatelem a Miroslavem Bečkou, jednatelem

bankovní spojení: [REDACTED]

číslo účtu: [REDACTED]

(dále jen „poskytovatel“) na straně druhé

(Objednatel a Poskytovatel společně též jen „Smluvní strany“)

uzavřeli níže uvedeného dne, měsíce a roku v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších změn, následující smlouvu o poskytování služeb

## I.

### Předmět smlouvy

- 1.1. Předmětem této smlouvy o poskytování služeb (dále jen „Smlouva“) je poskytování služeb za podmínek uvedených v této Smlouvě a jejích přílohách, které tvoří nedílnou součást této Smlouvy.
- 1.2. Poskytovatel se zavazuje Zákazníkovi řádně poskytovat služby specifikované blíže v Příloze B této Smlouvy, a to služby:  
**Podpora CISCO LAN + VoIP** - v rozsahu a za podmínek, které jsou blíže uvedeny v Příloze B (Service Level Agreement - Dohoda o úrovni poskytovaných služeb) této Smlouvy (pojmem SLA se rozumí též úroveň poskytovaných služeb dle Smlouvy a příloh, případně Příloha B samotná).
- 1.3. Případné změny struktury a rozsahu služeb musí být odsouhlaseny oběma Smluvními stranami formou písemného dodatku k této Smlouvě.
- 1.4. Objednatel se zavazuje uhradit Poskytovateli sjednanou odměnu (ve Smlouvě označovanou rovněž jako „cenu“) a dále též poskytnout Poskytovateli nezbytnou součinnost.

## II. Doba poskytování služeb

Poskytovatel se zavazuje poskytovat služby, jež jsou předmětem plnění dle této Smlouvy na dobu určitou, a to ode dne 1.11.2017 do dne 31.10.2021.

## III. Cena služeb

- 3.1. Jako období opakovaného plnění při poskytování služeb se sjednává jeden rok nebo jeho poměrná část podle počtu kalendářních dní při zahájení nebo ukončení v termínech dle ustanovení čl. II. Smlouvy).
- 3.2. Cena za roční období poskytování služeb uvedených v Příloze B činí částku 119.064,-Kč (slovy jedno sto devatenáct tisíc šedesát čtyři koruny české) včetně DPH.

Rozpis ceny:

Poskytování služeb/rok bez DPH	98.400,-Kč (slovy devadesát osm tisíc čtyři sta korun českých)
DPH	20.664,-Kč (slovy dvacet tisíc šest set šedesát čtyři koruny české)
<b>Cena s DP</b>	<b>119.064,-Kč (slovy jedno sto devatenáct tisíc šedesát čtyři koruny české)</b>

- 3.3. Cena služeb může být změněna pouze v případě úprav rozsahu služeb dle ustanovení odst. 1.3. nebo ustanovení odst. 4.3. nebo odst. 4.4. **Chyba! Nenalezen zdroj odkazů..** Smlouvy.

## IV. Platební podmínky

- 4.1. Objednatel se zavazuje platit Poskytovateli odměnu za služby poskytnuté podle této Smlouvy, a to na základě faktury – daňového dokladu – vystaveného vždy k 10.11. každého roku po dobu platnosti smlouvy, se splatností 14 dnů od doručení faktury objednateli. Zaplacením se rozumí odepsání příslušné platby z účtu Objednatele. Všechny ceny uvedené v této Smlouvě jsou uvedeny bez DPH a s DPH. DPH bude účtováno ve výši stanovené příslušnými právními předpisy platnými a účinnými ke dni zdanitelného plnění.
- 4.2. Při nezaplacení faktury nebo její části Objednatelem v její splatnosti je Objednatel povinen zaplatit Poskytovateli úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý den prodlení. Zároveň je Poskytovatel, po písemném upozornění Zákazníka, rovněž oprávněn pozastavit poskytování služeb až do obdržení celé dlužné částky, nebo při prodlení delším než 30 dnů odstoupit od Smlouvy, bez nároku Objednatele na jakoukoliv náhradu škody tímto aktem případně vyvolanou a aniž by tím bylo dotčeno právo Poskytovatele na uhrazení ceny poskytnutých služeb. Sjednáním ani zaplacením úroku z prodlení není vyloučen nárok Poskytovatele na náhradu škody v plném rozsahu, tj. jak do výše úroků z prodlení tak v rozsahu škody převyšující částku úroků z prodlení.
- 4.3. Objednatel se zavazuje uhradit Poskytovateli další poplatky a odměny a nahradit mu další případné náklady z důvodu Objednatelem vyžádaných dodatečných nebo nadstandardních prací nezahrnutých ve službách dle Smlouvy a Přílohy B Smlouvy. O těchto dalších službách a poplatcích bude informovat Objednatele písemně předem a služba bude poskytnuta až na základě jeho písemné objednávky. Všechny takové poplatky, odměny a náhrady nákladů jsou splatné ve lhůtě splatnosti faktury, pokud není mezi Smluvními stranami dohodnuto jinak.
- 4.4. V případě změny specifikace hardware nebo software produktů (dále jen „produkty“), ke kterým jsou služby poskytovány, budou ceny za služby vždy přepočteny podle platného sazebníku Poskytovatele na nové specifikace, a to s účinností ke dni instalace takových produktů, a příslušně upravena cena formou dodatku k této Smlouvě.

- 4.5. Vystavením jakéhokoliv dokladu o provedení platby se potvrzuje pouze a výlučně provedení úhrady závazku, který je v takovém potvrzení výslovně uveden a popsán. Vystavením dokladu o provedení platby se nepotvrzuje úhrada jakýchkoliv jiných ať splatných či nesplatných závazků, než výslovně uvedených v potvrzení či dokladu a nepotvrzuje se úhrada jakýchkoliv smluvních pokut, úroků z prodlení či jiného příslušenství či smluvních sankcí, pokud to není v příslušném potvrzení či dokladu výslovně uvedeno.
- 4.6. Promlčecí lhůta pro uplatnění pohledávek na peněžité plnění činí dle dohody Smluvních stran pět (5) let ode dne, kdy mohlo být uplatněno poprvé.

## V.

### Práva a povinnosti Smluvních stran

- 5.1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat služby v souladu s SLA uvedenými v Příloze B této Smlouvy.
- 5.2. Poskytovatel si vyhrazuje právo rozhodovat podle svého uvážení o přidělení svých zaměstnanců pro zajištění jednotlivých služeb. V některých případech, zejména kdy je to podmínkou výrobce nebo dodavatele produktu, mohou být služby prováděny autorizovaným servisem výrobce nebo dodavatele, Poskytovatel však za plnění odpovídá, jako by plnil sám. Takováto skutečnost může být uvedena také v Příloze B Smlouvy.
- 5.3. Poskytovatel se zavazuje, že jeho zaměstnanci se budou pohybovat ve vyhrazených prostorách v sídle Objednatele a nebudou se svévolně pohybovat v ostatních prostorách bez přítomnosti odpovědného pracovníka Objednatele a budou dodržovat bezpečnostní a další pravidla platná pro prostory Objednatele, se kterými bude Poskytovatel seznámen.
- 5.4. Poskytovatel je oprávněn požadovat po Objednateli po dobu trvání této Smlouvy poskytnutí nezbytných informací, podkladů a dokladů nutných k plnění služeb dle této Smlouvy.
- 5.5. Poskytovatel je povinen upozornit Objednatele písemně na nedostatečnou součinnost pověřených pracovníků Objednatele, pokud z toho důvodu dojde nebo hrozí že dojde k ohrožení kvality nebo termínů poskytovaných služeb. V případě nedostatečné součinnosti ze strany pověřených pracovníků Objednatele platí obdobně ustanovení odst.5.9. této Smlouvy.
- 5.6. Poskytovatel si vyhrazuje právo písemným oznámením po předchozím písemném upozornění přerušit nebo zastavit poskytování služeb podle této Smlouvy, bez nároku Zákazníka na jakoukoliv škodu tímto aktem případně vyvolanou v případě, že Zákazník je v prodlení splněním svých platebních povinností.
- 5.7. Poskytovatel je oprávněn bez nároku Objednatele na jakoukoliv náhradu škody tímto aktem případně vyvolanou ukončit Smlouvu odstoupením, pokud Objednatel nezplatí dlužné platby i přes písemné upozornění. Jakékoliv další obnovení pozastavených služeb nebo obnovení Smlouvy bude podmíněno úplným zaplacením všech dlužných plateb včetně úroků a/nebo smluvní pokuty související z důvodu prodlení s plněním platebních povinností.
- 5.8. Poskytovatel je dále oprávněn neposkytovat další dodávky či služby nebo odstoupit od Smlouvy, jestliže Objednatel porušil jakékoliv ustanovení této Smlouvy, a v dodatečně stanovené lhůtě neučinil nápravu porušení Smlouvy. Dočasné ani konečné přerušení poskytování služeb dle této Smlouvy nezabavuje Objednatele povinnosti za služby zaplatit.
- 5.9. Objednatel je povinen poskytovat Poskytovateli řádnou součinnost pro plnění služeb ze strany Poskytovatele. V případě porušení této povinnosti Poskytovatel neodpovídá za případné důsledky neposkytnutí součinnosti (především se nedostává do prodlení s poskytováním služeb, neodpovídá za případnou škodu či není povinen k případným sankcím). Je-li Poskytovatel povinen poskytnout určitou službu ve sjednané lhůtě (například ve smyslu SLA podle Přílohy B), začíná tato lhůta plynout až řádným nahlášením požadavku Poskytovateli, a to pouze ve sjednané provozní době.
- 5.10. Dojde-li při plnění této Smlouvy Poskytovatelem k vytvoření díla či jeho části, které by mohlo být předmětem práv k duševnímu vlastnictví, náležejí tato práva výlučně Poskytovateli. Zákazník bude mít k takto vytvořenému dílu či jeho části časově neomezené, bezplatné, nevýlučné a nepřenosné právo užití pro vlastní vnitřní potřebu v České republice, a to pouze v rozsahu odpovídajícímu účelu

díla vytvořeného Poskytovatelem podle této Smlouvy a vyplývajícím z této Smlouvy; jakékoliv případné rozšíření díla po jeho provedení dle této Smlouvy nezakládá nárok Zákazníka na poskytnutí licencí i k takovému případnému rozšíření díla. Pokud je součástí díla software třetích stran, řídí se práva užití a práva k duševnímu vlastnictví licenčními podmínkami tohoto softwaru.

- 5.11. Objednatel proškolí zástupce Poskytovatele z předpisů BOZP a PO, které se vztahují k místu realizace díla a umožní vstup do objektu za podmínek dodržování mlčenlivosti o všech skutečnostech, o kterých se pracovníci zhotovitele dozví.
- 5.12. Poskytovatel se zavazuje během plnění Smlouvy i po ukončení Smlouvy zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, o kterých se dozví od objednatele v souvislosti s plněním. Poskytovatel odpovídá za porušení mlčenlivosti svými zaměstnanci, jakož i třetími osobami, které se na provádění díla podílejí.
- 5.13. Za porušení povinnosti mlčenlivosti specifikované v odst. 5.13 je poskytovatel povinen uhradit objednateli smluvní pokutu ve výši 50 000,00 Kč a to za každý jednotlivý případ porušení.

## **VI. Ukončení Smlouvy**

- 6.1 Odstoupit od Smlouvy lze v případech podstatného porušení smluvní povinnosti ve smyslu ustanovení § 2106 a násl. OZ.
- 6.2 Odstoupení od smlouvy je účinné okamžikem doručení písemného oznámení o odstoupení uvádějícího důvod odstoupení druhé smluvní straně.
- 6.3 Ukončením není žádná ze Smluvních stran zbavena svých závazků a ani povinnosti uhradit částky, které dlužila nebo bude dlužit v důsledku ukončení.

## **VII. Postoupení práv**

- 7.1. Smluvní strany nemohou postoupit svoje práva a povinnosti vyplývající z této Smlouvy zcela ani z části jinému právnímu subjektu bez písemného souhlasu druhé Smluvní strany; poskytnutí takového souhlasu však nesmí být bezdůvodně odmítnuto. Poskytovatel však může převést svá práva na peněžitá plnění vyplývající ze Smlouvy jiné osobě bez nutnosti získat předem souhlas Zákazníka.

## **VIII. Omezení odpovědnosti**

- 8.1. Objednatel je povinen v maximální možné míře předcházet vzniku škod a činit veškerá opatření k zamezení vzniku škod, zejména je povinen provozovat produkty, ke kterým jsou služby poskytovány, v souladu s jejich popisy, dokumentací a provozními návody a respektovat doporučení Poskytovatele pokud jde o implementaci a provoz produktů, chránit produkty před neoprávněnými zásahy třetích osob, zajistit zálohování veškerých dat a programů a mít připravena opatření pro případné náhradní zpracování a obnovení provozu.
- 8.2. Poskytovatel odpovídá za škody vzniklé Objednateli, které mu způsobil zaviněným porušením povinností stanovených Smlouvou nebo obecně závazným právním předpisem, a to v rozsahu sjednaném v ustanovení čl. VIII. Smlouvy. Poskytovatel není v žádném případě odpovědný za škody ani obchodní ztráty vzniklé Objednatelům zapříčiněnou ztrátou, zničením, nebo poškozením dat, nebo ztrátou licence opravňující Zákazníka k užití produktu.
- 8.3. Poskytovatel nepřebírá žádnou odpovědnost za:
  - a) jakoukoli ztrátu, zranění nebo škodu, kterou utrpí Objednatel, a která je způsobena tím, že Objednatel nedodržel pracovní předpisy, postupy, návody a pokyny uvedené v dokumentaci a nebo doporučeních Poskytovatele či dodavatele či výrobce produktu;

- b) kterékoli třetí strany v důsledku neoprávněného používání produktů a nebo v důsledku úpravy produktů Objednatel nebo třetí stranou bez písemného souhlasu Poskytovatele.
- 8.4. Celková odpovědnost Poskytovatele z této Smlouvy za všechny škodní případy se omezuje dohodou Smluvních stran na maximální výši náhrady předvídatelné škody ve výši 200.000,- Kč. Tato částka je mezi Smluvními stranami dohodnuta i v případě, že druhá Smluvní strana byla o možnosti vzniku škody informována. Sjednané omezení plnění z titulu odpovědnosti za škodu zahrnuje v plném rozsahu i náhradu jakékoli nepřímé škody, jako je například ušlý zisk, poškození dobrého jména, ztráta, zničení nebo poškození dat a podobě. Smluvní strany prohlašují, že kalkulace ceny plnění vychází z rozdělení rizik mezi Smluvní strany, přičemž žádnou ze Smluvních stran nelze považovat za slabší či silnější stranu a žádná ze Smluvních stran se za slabší stranu nepovažuje.
- 8.5. Žádná ze Stran nebude zodpovědná za zpoždění způsobené neovlivnitelnými okolnostmi. Za neovlivnitelné okolnosti jsou považovány takové překážky, které vznikly nezávisle na vůli dané Strany, a které této Straně brání konat svou povinnost nebo pokud se nedá předpokládat, že daná Smluvní strana mohla této překážce předejít. Odpovědnost nezaniká překážkou, která vznikla v okamžiku, kdy daná Strana měla v plnění svých povinností zpoždění, nebo překážkou, která vyplynula z její ekonomické situace. Účinky vylučující odpovědnost jsou omezeny pouze na dobu, dokud trvá překážka, s níž jsou tyto účinky spojeny.

## IX. Ostatní

- 9.1. Je-li nebo stane-li se některé ustanovení této Smlouvy neplatné či neúčinné, zůstávají ostatní ustanovení této Smlouvy platná a účinná. Namísto neplatného či neúčinného ustanovení se použijí ustanovení obecně závazných právních předpisů upravujících otázku vzájemného vztahu Smluvních stran.
- 9.2. Tato Smlouva a právní vztahy s ní související se řídí českým právem, zejména pak zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem, ve znění pozdějších změn. Smluvní strany výslovně vylučují z aplikace právních norem České republiky normy mezinárodního práva soukromého.
- 9.3. Všechny změny, doplňky a dodatky této Smlouvy je možné provést jen formou písemných číslovaných dodatků a stávají se nedílnou součástí této Smlouvy.
- 9.4. Tato Smlouva může být považována za řádně uzavřenou a sjednanou pouze dohodou o všech jejích podmínkách uvedených v této Smlouvě včetně příloh a pouze v písemné formě podpisem této Smlouvy oběma Smluvními stranami. Smluvní strany vylučují aplikaci ustanovení § 1740 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších změn. Podpisem této Smlouvy oběma Smluvními stranami jsou veškerá ustanovení této Smlouvy včetně příloh akceptována a v plném rozsahu sjednána mezi Smluvními stranami. Tato Smlouva obsahuje úplné ujednání o předmětu Smlouvy a všech náležitostech, které Smluvní strany měly a chtěly ve smlouvě ujednat, a které považují za důležité pro závaznost této Smlouvy, a nahrazuje veškerá předešlá ujednání mezi Smluvními stranami ve stejné věci, a to ústní i písemná.
- 9.5. Tato Smlouva je vyhotovena ve dvou (2) stejnopisech, z nichž po jednom obdrží každá ze Smluvních stran.
- 9.6. O žádné ze smluvních podmínek zde uvedených nelze mít za to, že se jí některá Smluvní strana zřekla a žádné porušení nebo pochybení nelze považovat za prominuté, pokud to není vyjádřeno písemně a podepsáno Smluvní stranou, která se svého práva nebo nároku zřekla.
- 9.7. Objednatel potvrzuje, že byl seznámen se všemi částmi a ustanoveními této Smlouvy a jejích příloh včetně Všeobecných obchodních podmínek společnosti S&T CZ s.r.o. a že mu všechny jejich části byly důkladně vysvětleny. Objednatel potvrzuje, že veškeré části a ustanovení této Smlouvy včetně příloh a Všeobecných obchodních podmínek společnosti S&T CZ s.r.o. pro něj byly čitelné a že všem jejich částem a ustanovením rozumí bez jakéhokoliv problému s ohledem na jejich obsah a znění a výslovně potvrzuje, že veškeré části a ustanovení této Smlouvy včetně příloh a Všeobecných

obchodních podmínek společnosti S&T CZ s.r.o. pro něj byly zcela srozumitelné bez jakékoliv výhrady a že veškeré jejich části nejsou pro Zákazníka v jakémkoliv ohledu nevýhodné.

- 9.8. Poskytovatel přebírá ve smyslu ustanovení § 1765 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších změn, riziko změny okolností.
- 9.9. Tato smlouva nabývá platnosti dnem podpisu smluvních stran.
- 9.10. Objednatel uveřejní smlouvu v registru smluv v souladu se zákonem č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, po uveřejnění nabývá smlouva účinnosti.
- 9.11. Následující přílohy tvoří nedílnou součást této Smlouvy
- Příloha A – Všeobecné obchodní podmínky společnosti S&T CZ s.r.o
- Příloha B – Service Level Agreement - Dohoda o úrovni poskytovaných služeb

V Praze dne 30.10.2017

V Praze dne 31.10.2017

\_\_\_\_\_  
**S&T CZ s.r.o.**  
Miroslav Bečka, jednatel

\_\_\_\_\_  
**Vrchní soud v Praze**  
Ing. Václav Šilhánek  
ředitel správy soudu

\_\_\_\_\_  
**S&T CZ s.r.o.**  
Ing. Václav Kraus, jednatel

## Příloha A smlouvy o poskytování služeb VŠEOBECNÉ OBCHODNÍ PODMÍNKY SPOLEČNOSTI S&T CZ s.r.o. (dále jen „VOP“)

Tento dokument stanoví podmínky dodávky Produktů, pokud ustanovení Smlouvy, potvrzené Objednávky nebo přílohy Smlouvy (včetně SLA) nestanoví jinak. Smlouva, potvrzená Objednávka nebo příloha Smlouvy (včetně SLA) má tedy přednost před VOP.

### 1. DEFINICE

- 1.1. **Zákazník** znamená subjekt, který S&T zaslal objednávku (která byla následně ze strany S&T potvrzena) nebo uzavřel s S&T Smlouvu na dodávku Produktů.
- 1.2. **S&T** znamená společnost S&T CZ s.r.o., IČ: 44846029, se sídlem Na Strži 1702/65, 140 00 Praha 4, společnost zapsanou v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 6033.
- 1.3. **Datum dodání** znamená datum skutečného dodání Produktů Zákazníkovi nebo datum, kdy Produkty byly v souladu se smlouvou připraveny k předání Zákazníkovi, a Zákazník nepřevzal či odmítl Produkty převzít, aniž by k tomu byl dle Smlouvy či právních předpisů oprávněn, anebo v případě softwaru skutečné datum zahájení platnosti licence.
- 1.4. **Objednávka** znamená Zákazníkovu objednávku Produktů (včetně poskytování služeb), kterou Zákazník vystavil a kterou S&T akceptovala a potvrdila.
- 1.5. **Produkty** znamenají jakékoliv zboží, zařízení, software nebo služby (podle popisů Produktů nebo programové dokumentace), které jsou uvedeny v popisu Produktů ve Smlouvě nebo Objednávce. U Produktů, které S&T nevyrobí, je relevantní popis výrobce Produktu.
- 1.6. **Smlouva** znamená smlouvu na dodání Produktů (včetně poskytování služeb) uzavřenou mezi Zákazníkem a S&T.
- 1.7. **SLA** znamená přílohu Smlouvy či samostatnou dohodu obsahující popis způsobu zajištění a provozování sjednaných služeb.
- 1.8. **SW Produkty** nebo též **software** znamenají operační systém/y, komunikační, aplikační nebo databázový software, ke kterým jsou poskytovány služby podle Smlouvy nebo Objednávky, a ke kterým se Zákazník zavazuje mít platnou licenci.
- 1.9. **HW Produkty** nebo též **zařízení** znamenají hardware zařízení, ke kterým jsou poskytovány služby podle Smlouvy nebo Objednávky.

### 2. DODÁNÍ

- 2.1. Termín dodání Produktů je stanoven ve Smlouvě nebo v potvrzené Objednávce. Dílčí dodání je možné a každá taková dodávka je dílčím plněním. Zákazník je povinen poskytnout součinnost nezbytnou k převzetí Produktů. Zákazník je oprávněn odstoupit od té části Smlouvy/Objednávky, která stanoví povinnost, s jejímž splněním je S&T v prodlení déle než 30 dní, a S&T nenapraví ani ve lhůtě stanovené v písemné výzvě doručené S&T, která nesmí být kratší než 30 dnů.

### 3. PLATBY

- 3.1. Cenu Produktů je Zákazník povinen zaplatit na základě faktury (daňového dokladu) vystaveného S&T se splatností 14 dnů od data vystavení. Datem zdanitelného plnění a vystavení faktury je den podpisu dodacího listu u Produktů dodávaných bez instalace, nebo den podpisu přejímacího protokolu, popřípadě den, kdy mělo k podpisu dodacího listu u Produktů dodávaných bez instalace nebo k podpisu přejímacího protokolu dojít. Za den zaplacení se považuje den

připsání celé částky na bankovní účet S&T. Cena Produktů je uvedena bez DPH (není-li uvedeno jinak) a příslušná DPH bude účtována a Zákazník se zavazuje ji platit S&T podle příslušných předpisů platných v den fakturace. V případě prodlení Zákazníka s uhrazením faktur je Zákazník povinen uhradit S&T též úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý den prodlení; nárok na náhradu škody tím není dotčen. V případě neuhrazení kterékoli faktury ve lhůtě splatnosti je S&T dále oprávněna:

- a) pozastavit příjem dalších objednávek a rovněž nedodat již dříve objednané Produkty, až do doby, kdy budou Zákazníkem uhrazeny všechny splatné a neuhrazené závazky vůči S&T, bez nároku Zákazníka na náhradu jakékoliv škody či újmy tím případně způsobené;
- b) po písemném upozornění Zákazníka s dodatečnou lhůtou k nápravě od Smlouvy/Objednávky odstoupit s okamžitou účinností.

- 3.2. Výslovně se sjednává, že vystavením jakéhokoliv dokladu o provedení platby se potvrzuje pouze a výlučně provedení úhrady závazku, který je v takovém potvrzení výslovně uveden a popsán. Vystavením dokladu o provedení platby se nepotvrzuje úhrada jakýchkoliv jiných ať splatných či nesplatných závazků, než výslovně uvedených v potvrzení či dokladu a nepotvrzuje se úhrada jakýchkoliv smluvních pokut, úroků z prodlení či jiného příslušenství či smluvních sankcí, pokud to není v příslušném potvrzení či dokladu výslovně uvedeno.

- 3.3. Promlčecí lhůta pro uplatnění pohledávek na peněžitě plnění činí dle dohody smluvních stran 5 let ode dne, kdy mohlo být právo uplatněno poprvé.

- 3.4. V případě provedení servisního zásahu, respektive poskytnutí Produktu, který není výslovně sjednán ve Smlouvě, Objednávce či SLA, nebo který je vyvolán z důvodu porušení povinnosti Zákazníkem, zejména pak z důvodu porušení povinnosti dle ustanovení čl. 6.6., 6.7., 8.3. a celého čl. 10. VOP, se Zákazník zavazuje uhradit S&T zvláště též vzniklé náklady, zahrnující především práci, spotřebované náhradní díly, náklady na dopravu, ubytování a stravu. Uvedené náklady Zákazník uhradí i v případě, že závada či problém byl způsoben zařízením, částí zařízení, prvkem sítě, a podobně, které není uvedeno ve sjednaném seznamu zařízení (například v seznamu zařízení uvedených ve Smlouvě či SLA).

### 4. VLASTNICKÉ PRÁVO A PŘECHOD RIZIK

- 4.1. Vlastnické právo přechází na Zákazníka až úplným zaplacením celé ceny Produktů včetně DPH. V případě software (programového vybavení včetně firmware) jde o poskytnutí nevýhradního a nepřenosného práva užití software (licence) v České republice, výlučně pro vnitřní potřebu Zákazníka, na dobu a dle podmínek stanovených ve Smlouvě, Objednávce, příslušné licenční smlouvě nebo příslušných licenčních podmínkách. Na Zákazníka přechází riziko ztráty,

poškození nebo zhoršení Produktů jejich převzetím nebo dodáním na místo určení dle Objednávky nebo Smlouvy (podle toho, co nastane dříve), a to i v případě, že Zákazník Produkty nepřevzal či odmítl převzít, aniž by k tomu byl oprávněn dle Smlouvy, Objednávky či právních předpisů; uvedené platí i v případě dílčího plnění.

## 5. LICENCE NA SOFTWARE

5.1. Software se dodává a jeho užití se řídí podmínkami licenční smlouvy, která je přílohou Smlouvy, nebo příloženými licenčními podmínkami. Příložené licenční podmínky mají vždy přednost před jinými dokumenty.

## 6. SLUŽBY

6.1. S&T může poskytovat Produkty sama nebo prostřednictvím autorizovaných třetích osob.

6.2. Veškerá práva duševního vlastnictví, které vzniknou při poskytování služeb nebo je S&T nebo jí autorizované osoby vytvoří při poskytování služeb, zůstávají vlastnictvím S&T.

6.3. S&T poskytuje sjednané Produkty ve své obvyklé pracovní době, a to v pracovní dny od 09.00 do 16.00.

6.4. S&T poskytuje Produkty v prostorách S&T, není-li sjednáno jinak. Zákazník je povinen zajistit dopravu do i z prostor S&T na vlastní náklady.

6.5. Za dokončenou službu bude považována každá služba, jestliže bude splňovat kritéria dokončení stanovená v S&T Objednávce, Smlouvě, SLA či ve sjednané dohodě, anebo v případech, kdy služby jsou poskytovány na bázi časové nebo materiální, kdy tyto byly řádně dodány. Uvedené platí obdobně obecně pro všechny Produkty.

6.6. Zákazník je povinen mít řádné licence ke všemu, k čemu S&T poskytuje své služby. Zákazník prohlašuje, že takové licence má.

## 6.7. Zvláštní podmínky pro poskytování služeb na HW Produktech:

a) HW Produkty (díly nebo celky) dodané v rámci oprav výměnou budou buď nové, nebo opravené tak, že budou ekvivalentní dílům novým z hlediska provedení, funkčnosti a životnosti. Všechny díly a celky vyjmuté při takové opravě se stanou majetkem S&T (vyjma případů, kdy díly nebo celky Zákazník hradí v plné výši).

b) Jestliže při náhradě nebo výměně dílů je nutné odvézt libovolnou část zařízení z objektu Zákazníka a toto je Zákazníkem bez vážného důvodu odmítnuto, je Zákazník povinen uhradit S&T vzniklé vícenáklady a S&T nenesou žádnou odpovědnost za vzniklé zdržení nebo nedostatky při plnění služeb.

c) Zákazník dopraví zařízení na vlastní náklady do servisu S&T řádně zabalené a s popisem závad, na jejichž základě jsou služby vyžadovány. S&T vrátí po opravě zařízení Zákazníkovi na jeho náklady, k čemuž je Zákazník povinen poskytnout S&T nezbytnou součinnost.

d) Zákazník bere na vědomí a souhlasí s tím, že HW Produkty mohou obsahovat pevně zabudovaný nebo zaveditelný software (systémový software, firmware). Pro odstranění vad způsobených takovýmto software platí ustanovení jeho licenčních podmínek a plněním S&T z titulu odstraňování vad je dle jeho vlastního uvážení oprava chyb, nebo výměna software, a to tak a

v takových termínech, jak stanoví nebo umožní dodavatel HW Produktu.

## 7. ZÁRUČNÍ PODMÍNKY

7.1. S&T odpovídá za to, že veškeré dodané Produkty budou v době dodání odpovídat popisům Produktů. S&T však neodpovídá a nezaručuje trvale nepřerušovaný nebo bezchybný provoz dodávaných Produktů.

7.2. Zařízení - pokud se zjistí na zařízení v záruční době vada v důsledku vadné konstrukce, materiálů nebo zhotovení a v záruční době bude taková vada písemně oznámena S&T, S&T (výlučně podle svého vlastního uvážení a v jí stanovené době) zajistí opravu nebo výměnu vadné části na své náklady, a to zejména za podmínky, že tato část nebyla měněna nebo opravována jinou osobou než S&T nebo autorizovaným servisem a že byla provozována, uložena a udržována v souladu s doporučeními pro používání a že bude vadná část vrácena S&T spolu s popisem, v němž bude popsána vada.

7.3. Software - záruka S&T na software je uvedena v licenční smlouvě nebo licenčních podmínkách příložených k software. S&T zaručuje, že každý nemodifikovaný software bude v době dodání schopen plnit funkce uvedené v příložené dokumentaci. Jediným plněním S&T z titulu poskytnuté záruky je oprava chyb programu, nebo poskytnutí návodu, jak nesoulad funkce programu obejít, a to v termínu a způsobem, který určí dodavatel programu. Po dobu devadesáti (90) dnů ode dne dodání S&T zaručuje, že CD nebo jiná paměťová média budou při běžném používání prosta vad materiálu nebo provedení. Plněním S&T z titulu záruky na paměťová media je výměna vadného paměťového média.

7.4. Služby - S&T zaručuje, že veškeré služby budou poskytovány v souladu a v kvalitě odpovídající obecně uznávaným průmyslovým standardům. Záruka za provedení služby bude platit po dobu devadesáti (90) dnů od poskytnutí služby. Plněním S&T z titulu poskytnuté záruky na služby je opětovné poskytnutí příslušných reklamovaných služeb nebo jejich částí bezplatně, nebo v případě, že S&T nebude schopna poskytovat služby tak, jak stanoví tato záruka, vrácení poplatků uhrazených Zákazníkem za tu část služeb, která odpovídá oprávněně reklamovaným službám, a to od okamžiku reklamace služby.

7.5. U Produktů, které S&T nevyrábí, ale které se S&T zaváže dodat Zákazníkovi (především HW Produkty a SW Produkty), má Zákazník nárok pouze na takové podmínky záruky, jaké poskytuje výrobce nebo dodavatel Produktů.

7.6. Tyto záruky obsahují celý rozsah závazků S&T v souvislosti s kvalitou, způsobilostí nebo popisem Produktů.

## 8. PRÁVA K DUŠEVNÍMU VLASTNICTVÍ

8.1. S&T a třetí osoby, které jí poskytují licence, si ponechávají veškerá práva k duševnímu vlastnictví (včetně změn a úprav provedených S&T) obsažené v Produktech. S&T prohlašuje, že je na základě dohod s vlastníky autorských práv software oprávněna tento software při dodržení licenčních podmínek dále šířit.

8.2. Jestliže v souvislosti s nějakým Produktem nebo jeho částí dojde k obvinění z porušení autorských nebo jiných práv na duševní vlastnictví a/nebo taková skutečnost hrozí, je Zákazník povinen o takové



skutečnosti S&T neprodleně informovat a zavazuje se, že bez předchozího písemného souhlasu S&T neuzná žádné požadavky třetích stran. Zákazník dále umožní S&T, aby výlučně podle svého uvážení buď zajistila Zákazníkovi právo dále používat Produkt nebo jeho část, nebo porušující část upravila nebo vyměnila tak, aby k porušování nedocházelo. Nelze-li za přiměřených podmínek využít některou z těchto možností, zavazuje se Zákazník, že na základě písemné žádosti S&T vrátí takový Produkt nebo jeho část zpět a S&T v takovém případě vrátí Zákazníkovi zbytkovou cenu hodnoty tohoto Produktu nebo jeho části. S&T nepřebírá odpovědnost za jakékoli porušení práv, které bude způsobeno používáním kteréhokoli Produktu nebo jeho části Zákazníkem jiným způsobem, než jaký S&T určila, a na který mu poskytla licenci, nebo za porušení zapříčiněné zařízeními, software nebo službami, které S&T nedodala nebo neprovedla.

### 8.3. Zvláštní podmínky pro poskytování služeb na SW Produktech

- a) Pokud bude provedena jakákoli nepovolená změna nebo úprava jakéhokoli SW Produktu dodaného S&T a podporovaného v rámci Smlouvy nebo Objednávky, nebo pokud Zákazník poruší licenční podmínky takového SW Produktu, bude to považováno za porušení těchto smluvních podmínek Zákazníkem a S&T bude v důsledku toho mít právo ukončit Zákazníkovi licenci na jakýkoli takto upravený SW Produkt, přičemž dosavadní používání takového SW Produktu Zákazníkem bude považováno za neoprávněné.
- b) Za jakékoli nepovolené změny a úpravy provedené Zákazníkem a / nebo v jeho prospěch, které umožní využívat zvýšenou kapacitu jakéhokoli SW Produktu dodaného S&T, je Zákazník povinen zaplatit rozdíl ceny pořízení SW Produktu se zvýšenou kapacitou a rozdíl příslušné ceny služby pro SW Produkty s příslušnou zvýšenou kapacitou od počátku poskytování služby podle Smlouvy či Objednávky.
- c) V případě, že právo používat SW Produkty dodané S&T bude omezeno či znemožněno v důsledku narušení majetkových práv třetí strany, bude S&T oprávněna dle svého uvážení buď upravit či vyměnit SW Produkty tak, aby nenarušovaly majetková práva třetí strany, pokud budou takovéto upravené či vyměněné SW Produkty ve všech podstatných vlastnostech odpovídat uživatelské dokumentaci pro dané SW Produkty, nebo opatřit Zákazníkovi právo, aby příslušnou část SW Produktů dále používal.
- d) Pokud třetí strana vznese proti Zákazníkovi nároky vyplývající z narušení majetkových práv, Zákazník je povinen bez odkladu na takovouto skutečnost S&T upozornit a S&T se na základě vlastního uvážení rozhodne, zda a jak povede případný soudní spor. Bez předchozího písemného souhlasu S&T nebude Zákazník případ jakkoliv řešit ani sjednávat jakákoli vyrovnání.
- e) S&T neodpovídá za porušení majetkových práv, pokud Zákazník písemně okamžitě neoznámí

existenci, nárok nebo obvinění z porušení takových práv třetích osob.

- f) S&T není odpovědná za porušení majetkových práv třetích osob v případě, že SW Produkty jsou používány neoprávněným způsobem či společně s produkty, jež nepocházejí od S&T nebo jím nebyly písemně schváleny.

### 9. EXPORT A DALŠÍ PRODEJ

- 9.1. Pokud bude Zákazník chtít exportovat nebo dále prodat kterékoli, Zákazník sám plně odpovídá za to, že získá potřebná povolení nebo licence, které jsou v některých případech zapotřebí podle právních předpisů ČR, EU, USA a dalších států o omezení exportu.

### 10. ROZSAH A PODMÍNKY POSKYTOVÁNÍ PRODUKTŮ

- 10.1. Není-li ve Smlouvě, Objednávce, SLA či jiné písemné dohodě sjednáno jinak, Produkty nebudou obsahovat práce a náklady, které jsou vyvolány neposkytnutí řádné součinnosti Zákazníkem, porušením povinnosti Zákazníka a dále též zejména:
  - a) nesprávnou instalací v případech, ve kterých nebyla instalace provedena S&T;
  - b) nedodržením specifikací zařízení ve vztahu k užívání, provozním podmínkám a prostředí;
  - c) nesprávným používáním, nedbalostí, fyzickým poškozením, použitím nevhodného spotřebního materiálu;
  - d) běžným mechanickým či fyzickým opotřebením zařízení, prošlou životností (například klávesnice, monitory, baterie a akumulátory a podobně);
  - e) úpravami, výměnami nebo připojeními, které nebyly S&T provedeny nebo písemně odsouhlaseny a / nebo připojením nevhodných či vadných periferních zařízení;
  - f) činností prováděnou se zařízením jakoukoliv jinou osobou než osobou pověřenou a schválenou S&T (například činností jako je rozebírání zařízení, zásahy do zařízení, porušení pečeti a podobně);
  - g) zásahy Zákazníka či uživatele do systémového software, které způsobí jakékoliv omezení funkčnosti zařízení nebo aplikačního software;
  - h) nedodržením uživatelské péče o zařízení podle uživatelského manuálu či instrukcí S&T či dodavatele či výrobce HW Produktů a SW Produktů;
  - i) použitím zařízení, programů nebo příslušenství nedodaných S&T, které nejsou podle stanoviska S&T vhodné pro použití se zařízením;
  - j) zavirováním zařízení;
  - k) nedostatečnými licencemi či porušením licencí.
- 10.2. Zákazník je povinen na své náklady:
  - a) umožňovat S&T použití nejnovějších verzí systémových programů (O/S, komunikační SW a podobně). Nebudou-li tyto verze u Zákazníka k dispozici a bude-li plnění sjednaných služeb jejich použitím vyžadovat, S&T splní svou povinnost ze Smlouvy či Objednávky doporučením zakoupení verze, která odstraní stávající problém;
  - b) souhlasit s nezbytným krátkodobým odpojením a / nebo izolací jakéhokoliv vybavení, které nebylo dodáno S&T, jestliže se S&T odůvodněně domnívá, že taková akce pomůže lépe diagnostikovat a identifikovat závady;

- c) vést a na žádost S&T zpřístupnit záznamy o užívání zařízení a programů;
- d) poskytnout takové telekomunikační a jiné prostředky, které jsou případně nutné pro S&T za účelem diagnostiky.

#### **11. ODPOVĚDNOST S&T**

- 11.1. Zákazník je povinen v maximální možné míře předcházet vzniku škod a činit veškerá opatření k zamezení vzniku škod, zejména je povinen provozovat Produkty v souladu s jejich popisy, dokumentací a provozními návody a respektovat doporučení S&T či výrobců a dodavatelů Produktů, pokud jde o implementaci a provoz Produktů, chránit dodané Produkty před neoprávněnými zásahy třetích osob, jakož i zajistit řádné zálohování veškerých dat.
- 11.2. S&T odpovídá za škody vzniklé Zákazníkovi, které mu způsobila zaviněným porušením povinností sjednaných Smlouvou nebo stanovených obecně závazným právním předpisem, a to v rozsahu stanoveného tímto ustanovením čl. 11 VOP. S&T není v žádném případě odpovědná za škody, újmy a obchodní ztráty vzniklé Zákazníkem zapříčiněnou ztrátou, zničením, nebo poškozením dat, nebo ztrátou licence opravňující Zákazníka k užití software.
- 11.3. S&T není odpovědná za:
  - a) jakoukoli ztrátu, zranění nebo škodu, kterou utrpí Zákazník v souvislosti s Produkty, které dodala S&T, způsobenou nedodržením pracovních postupů, návodů a pokynů uvedených v dokumentaci Produktů a / nebo doporučeních S&T, výrobcem či dodavatelem Produktu Zákazníkem;
  - b) jakoukoli ztrátu, škodu nebo nárok vzniklý jednáním Zákazníka porušujícím omezení exportu nebo jiné právní předpisy;
  - c) jakékoli porušení práv na duševní vlastnictví třetí strany v důsledku používání Produktů společně s produkty, které nedodala S&T a nebo v důsledku úpravy Produktů bez souhlasu S&T.
- 11.4. Celková odpovědnost S&T za všechny škodní případy ze Smlouvy nebo Objednávky se omezuje dohodou smluvních stran na maximální výši náhrady předvídatelné škody ve výši celkové ceny za Produkty v případě poskytování Produktů po období kratší než 12 měsíců (včetně jednorázového poskytnutí Produktů), či celkové ceny za Produkty poskytnuté v období 12 měsíců při poskytování Produktů v období delším než 12 měsíců, v obou případech minimálně však ve výši 25.000,- Kč. Toto sjednané omezení plnění z titulu odpovědnosti za škodu zahrnuje v plném rozsahu i náhradu jakékoli nepřímé škody jako je např. ušlý zisk, poškození dobrého jména, ztráta, zničení nebo poškození dat. Smluvní strany jsou srozuměny s tím, že omezení výše náhrady škody a kalkulace výše cen účtovaných S&T za Produkty vychází z rozdělení rizik mezi smluvní strany, přičemž žádnou ze smluvních stran nelze považovat za slabší či silnější stranu a žádná ze smluvních stran se za slabší stranu nepovažuje.

#### **12. VÝPOVĚĎ/ODSTOUPENÍ**

- 12.1. Kromě obecných právních ustanovení vztahujících se k ukončení smluvního vztahu výpovědí či odstoupením si S&T vyhrazuje právo ukončit Smlouvu či smluvní vztah založený Objednávkou písemným odstoupením s okamžitou účinností v případě, že Zákazník poruší tyto VOP a nenapraví toto porušení ve stanovené lhůtě a / nebo když se Zákazník dostane do platební neschopnosti, likvidace nebo je vůči Zákazníkovi zahájeno insolvenční řízení, prohlášen konkurz na majetek Zákazníka a / nebo když z jakéhokoli jiného důvodu nebude Zákazník schopný dostát svým finančním závazkům. Pokud jde o odstoupení od Smlouvy či smluvního vztahu založeného Objednávkou, má odstoupení účinky ke dni doručení oznámení o odstoupení druhé smluvní straně (*ex nunc*). Bez ohledu na odstoupení se Smlouva či Objednávka nadále bude aplikovat na objednávky a dodávky Produktů, u kterých do odstoupení nebyly splněny závazky obou smluvních stran a ani jinak nezankly, tj. na smlouvy na dodávku těchto konkrétních Produktů, které do doby odstoupení nezankly.
- 12.2. V případě, kdy je Smlouva či Objednávka sjednána na jednorázovou dodávku Produktů, a důvodem pro odstoupení je prodlení Zákazníka s plněním jeho platební povinnosti, zaniká Smlouva či smluvní vztah založený na Objednávce od počátku (*ex tunc*).

#### **13. POSTOUPENÍ PRÁV A ZÁPOČET**

- 13.1. S&T může postoupit svá práva na peněžitá plnění vyplývající ze Smlouvy či Objednávky jiné osobě bez nutnosti získat předem souhlas Zákazníka, ostatní práva může postoupit pouze s předchozím písemným souhlasem, který však nemůže být bezdůvodně odmítnut. Zákazník nemůže postoupit svoje práva nebo závazky bez předchozího písemného souhlasu S&T, který však nemůže být bezdůvodně odmítnut.
- 13.2. Smluvní strany nejsou oprávněny započítat své pohledávky vyplývající ze Smlouvy nebo vzniklé v souvislosti s ní vůči pohledávkám druhé Smluvní strany.

#### **14. DŮVĚRNÉ INFORMACE**

- 14.1. Smluvní strany nesmějí vyrazit žádné třetí straně s výjimkou pro účely dodržování těchto smluvních podmínek žádné důvěrné informace, které jim byly zpřístupněny druhou stranou při plnění Smlouvy či Objednávky. Přitom se ujednává, že programy a know-how v nich a v Produktech obsažené budou považovány za součást důvěrných informací.

#### **15. ROZHODNÉ PRÁVO**

- 15.1. Smluvní vztah vzniklý potvrzením objednávky Zákazníka nebo podpisem Smlouvy se bude řídit a ve všech směrech vykládat podle českého práva, zejména podle příslušných ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších změn, a zákona č. 121/2000 Sb., autorského zákona, v účinném znění.

Tyto VOP jsou účinné ode dne 01.01.2017.

## Příloha B:

### Podpora CISCO LAN + VoIP

#### Service Level Agreement

Tento Service Level Agreement (SLA) je dohodnut mezi Zákazníkem a Poskytovatelem služby a popisuje způsob zajištění a provozování služby a s ní souvisejících procesů.

Service Level Agreement zůstává v platnosti do doby, než je nahrazen formou dodatku smlouvy novým zněním, které odsouhlasí pracovníci zodpovědní za plnění smlouvy.

## 1. Popis služby

1.1 Služba **Servisní technická podpora LAN a VoIP** bude poskytována k CISCO zařízením definovaným v čl. 12.2. : *Seznam HW a SW komponent* , dále jen **Zařízení** .

1.2 Služba zahrnuje následující činnosti:

- Telefonní podporu a konzultace při řešení systémových incidentů a problémů spojených se specifikovanými Zařízeními;
- Vyžaduje-li situace zásah u Objednatele, zajištění příjezdu technika na místo;
- U zařízení pod CISCO kontraktem (CISCO SmartNet apod.) asistence při výměně zařízení, náhradní zařízení poskytuje výrobce podle podmínek definovaných kontraktem;
- Asistenci při obnově konfigurací CISCO komponent z bezpečnostních kopií Objednatele;
- Eskalaci problémů neřešitelných na úrovni Poskytovatele na supportní centra společností výrobců (Cisco)

1.3 **Služby odborné podpory** (služby budou placené zvlášť, dle cen v čl. 12.1 na základě objednávky):

- Práce na upgradech;
- Instalace sw patchů;
- Konfigurace aktivních prvků;
- Práce na optimalizaci a rozvoji systémů;
- Podpora kybernetické bezpečnosti síťové infrastruktury;
- Konzultace;
- Reporting.

Součástí služby není odstraňování závad způsobených neodbornými nebo nepovolenými zásahy Zákazníka do softwaru nebo zařízení (vady vzniklé nedodržením provozních návodů, specifikací nebo dokumentace zařízení a softwaru, mechanickým poškozením, neznalostí obsluhy, chybným zapojením do sítě a pod.). Náklady na takové služby včetně případných nákladů na zbytečný výjezd takovouto vadou vyvolaný budou fakturovány a hrazeny zvlášť, dle cen v čl. 12.1. a cen dílů/zařízení, použitých k odstranění vady.

## 2. Detaily autorizace a popis komunikace

2.1 Problém ohlašuje oprávněná osoba Zákazníka na HotLine Poskytovatele, prioritně telefonicky na linku dispečinku Poskytovatele. Náhradní způsob ohlášení problému je prostřednictvím webu do interního incident management systému Poskytovatele, faxem, e-mailem. Hlášení problému faxem, e-mailem musí být hlášeno na formuláři „Hlášení problému/závady“. V případě telefonického nahlášení problému musí neprodleně následovat zaslání tohoto formuláře (faxem, e-mailem).

2.2 Vyplněný formulář „Hlášení problému/závady“ musí obsahovat

- datum a čas hlášení
- místo, adresu a jméno kontaktní osoby, která problém nahlásila
- stručný popis problému

- 2.3 Problémy se hlásí na HotLine:
- Telefon +420 281 006 281 ( v pracovních dnech od 7:00 – 20:00 )
  - Telefon +420 602 205 241 , 602 205 214 ( v mimopracovní době )
  - Web [www.sntcz.cz](http://www.sntcz.cz)
  - Email [servicedesk@sntcz.cz](mailto:servicedesk@sntcz.cz)
  - Fax +420 281 006 282

2.4 Problémy jsou hlášeny pouze oprávněnými osobami Objednatele:

Jméno a příjmení	E-mail	Telefon	Mobil
██████████	██████████@██████████.██████████.██████████.██████████	██████████	██████████
██████████	██████████@██████████.██████████.██████████.██████████	██████████	██████████

### 3. Mechanismus řízení změny SLA

Pokud nebude dohodnuto jinak, bude revize tohoto SLA prováděna každých 12 měsíců.

### 4. Provozní doba služby

- 4.1 Provozní doba pro hlášení problémů na HotLine je od 00:00 – 24:00 včetně svátků a dnů pracovního volna a klidu.
- 4.2 Provozní doba pro plnění této služby a interval pro počítání měřených parametrů (dle článku č.5.) je od 00:00 – 24:00 včetně svátků a dnů pracovního volna a klidu.

### 5. Cíle služby, termíny a standardní měřené parametry

- 5.1 Poskytovatel vyvine maximální úsilí, které lze spravedlivě požadovat, k odstranění problému.
- 5.2 Do doby řešení se nezapočítává čas, který je nutný pro odstranění softwarových vad systému CallManager a CISCO IOS .
- 5.3 Standardní měřené parametry jsou :
- doba odezvy
  - množství řešených / vyřešených incidentů
- 5.4 Klasifikace důležitosti problému s dobou odezvy:

Priorita	Doba odezvy	Fix time
Vysoká	1 hodina	4 hodiny
Nízká	8 hodin	následující pracovní den

### 6. Reporting

Standardní SLA parametry se vyhodnocují a reportují jednou ročně. V případě požadavku Zákazníka nebo Service Managera Poskytovatele, je provedeno detailnější zhodnocení rozsahu a kvality poskytovaných služeb dle procedury Poskytovatele.

### 7. Podmínky poskytování služby

- 7.1 Poskytovatel poskytuje tuto službu ke standardně dodanému a implementovanému hardware a software, předmětem poskytování služby nejsou doplňky vyvinuté Zákazníkem nebo třetí stranou.
- 7.2 Zákazník poskytne Poskytovateli přístup do systému, který je předmětem této smlouvy některým ze zvolených komunikačních prostředků (modem, VPN) a sdělí Poskytovateli potřebné přihlašovací údaje. Poskytovatel odsouhlasí se zákazníkem parametry tohoto připojení, při jejich změně se budou strany vzájemně informovat.
- 7.3 Zákazník je povinen v případě potřeby zajistit součinnost oprávněné osoby Zákazníka (systémový administrátor, popř. jiná oprávněná osoba) a poskytnou po dobu řešení incidentu potřebné přihlašovací údaje do systému

- 7.4 Zákazník v souvislosti s nahlášením požadavků uvede veškeré jemu známé okolnosti, pravdivé a nezkrácené informace a jiné údaje, důležité pro úspěšné a včasné poskytnutí služby.

## 8. Pravidla pro určení priority a dopadu

- 8.1 V požadavku na službu Zákazník specifikuje její priority pro jednotlivá zařízení v mezích dle níže uvedené tabulky

Priorita	Popis	Příznaky
Vysoká	závada se týká prvků sítě ,jejichž výpadek způsobuje, že významná část uživatelů má znemožněn přístup do sítě LAN/WAN a neexistuje postup pro náhradní řešení problému. <b>Služba Servisní technická podpora</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ nefunkční centrální (core) switch ,</li><li>▪ nefunkční jednotlivé prvky modulárního centrálního switche</li><li>▪ nefunkční gateway do WAN sítě</li></ul>
Nízká	provozní problémy, které omezují pouze jednotlivé uživatele <b>Služby odborné podpory</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ výpadek jednoho prvku ve failover skupině centrálních prvků</li><li>▪ výpadek přístupového ( access) switche</li><li>▪ vadné jednotlivé porty na switchi</li></ul>

- 8.2 Poskytovatel může po prozkoumání problému navržený stupeň důležitosti požadavku ve spolupráci se Zákazníkem překlasifikovat. V případě, že Zákazník nesouhlasí se stanovením klasifikace, je problém eskalován podle článku 0.

## 9. Eskalační proces

V případě, že nestandardní situaci při řešení problému není možné vyřešit v rámci dané úrovně, pracovníci této úrovně řeší tuto situaci s pracovníkem nejbližší vyšší úrovně.

1. úroveň oprávněné osoby Objednatele a Poskytovatele
2. úroveň ServiceDesk nebo jmenovaný Service Manager Objednatele a Poskytovatele
3. úroveň Ředitel společností Objednatele a Poskytovatele

## 10. Údaje o cenách

- 10.1 Měsíční cena za službu činí (bez DPH):

Popis položky	Celkem
<b>Servisní technická podpora</b>	98.400,- Kč/rok
<b>Služby odborné podpory</b>	1.500 Kč/hod
Celkem SLA Kč/měsíc	8.200,- Kč/měsíc

## 11. Definice pojmů

Doba odezvy je maximální čas, do kterého musí být zahájeno řešení požadavku. Za zahájení řešení požadavku je považována akceptace incidentu v Incident Management systému Poskytovatele, tedy první telefonní konzultace za účelem detailního zjištění informací k nahlášenému požadavku.

Fix time je maximální čas pro provedení opravy zařízení (čl. 1.2.)

## 12. Doplnkové informace

- 12.1 Ceník pro práce nad rámec služby **Servisní technická podpora** podle článku č.1.1 (Ceny jsou uvedeny bez DPH) :

v normální pracovní době v pracovních dnech 08:00-17:00	1 500 Kč
přesčas v pracovních dnech 06:00-8:00 a 17:00-22:00 a v sobotu 06:00-22:00	2 250 Kč
přesčas v noci 22:00-06:00, neděle a svátky	3 000 Kč

- 12.2 *Seznam HW a SW komponent* : počet a jednoznačná identifikace podporovaných zařízení:

1.	<b>Cisco catalyst 3850/24 port</b>	<b>1 ks</b>	<b>Vysoká</b>
2.	<b>Cisco router 2811 s 2xEI</b>	<b>1 ks</b>	<b>Vysoká</b>
3.	<b>Cisco server UCS 220 M3 SFF</b>	<b>2 ks</b>	<b>Vysoká</b>

## 13. Řízení dokumentů

Pořadí změny	Verze	Změny (oddíl)	Důvod změny	Datum	Dodatek smlouvy
1.	1.0		Nový dokument	1.10.2017	
2.					
3.					
4.					

## 14. Formulář - Hlášení problému/závady

 fax : 281 006 282		<h1>HLÁŠENÍ ZÁVADY</h1>		Číslo hlášení:	
<b>HLÁŠENÍ:</b>					Č. smlouvy .....
Zákazník :		Datum:	Druh :		
Adresa :			Typ :		
Kontakt.osoba:			S/N:		
Město:		Čas:	S/N:		
Telefon :			Záruka:	ANO	
Fax:				NE	
Popis závady :					
Priorita : Vysoká / Střední / Nízká					
Poznámka (příslušenství, atd.):					
<b>POTVRZENÍ O HLÁŠENÍ :</b>					
Do servisního stř. S&T hlásil:					
Firma:		Razítko a podpis:			
Jméno:					
Ulice:					
Město:					
Tel.:					
Fax:					