

# Slovník pojmů

- 1.1. „**Aktivační poplatek**“ je cena za zřízení služby účtovaná Poskytovatelem a splatná při zřízení služby.
- 1.2. „**Bezpečnostní podmínky**“ jsou souborně označovány závazné právní předpisy, dobré mravy, obecně uznávaná bezpečnostní pravidla v oblasti elektronických komunikací a konkrétní povinnosti Zákazníka dle platných Smluv, Objednávek, VPPS a dalších pravidel Poskytovatele. Jedná se především, nikoliv však výlučně, o povinnost:
  - 1.2.1. úmyslně nebo z nedbalosti nepodporovat a neumožňovat jakékoli nelegální činnosti, nezapojoovat se do nich, včetně přenosu nelegálních informací;
  - 1.2.2. nešířit informace, které porušují právo na ochranu osobnosti (např. pomluvy), jsou v rozporu s dobrými mravy hospodářské soutěže, zasahují do dobré pověsti právnické osoby, porušují autorská práva, porušují průmyslová práva (zejm. ochranné známky) nebo je jejich šíření trestné (např. šíření poplašné zprávy, podněcování nebo schvalování trestného činu, šíření dětské pornografie a dalšího ilegálního obsahu, propagace hnutí směřujícího k potlačení práv a svobod člověka, počítačových virů, atd.);
  - 1.2.3. nenarušovat bezpečnost systému nebo sítě, např. ve snaze získat neoprávněný přístup;
  - 1.2.4. nevyužívat neoprávněně data, systémy a sítě nebo neoprávněně zkoušet, zkoumat či testovat zranitelnost systémů nebo sítí;
  - 1.2.5. neporušovat bezpečnostní a ověřovací procedury bez výslovného souhlasu vlastníka systému nebo sítě;
  - 1.2.6. nezasahovat do služeb poskytovaných jiným uživatelům, hostitelským systémům nebo sítím (např. formou přetížení nebo zahlcení daty, „mailbombing“, pokusy přetížit systém a jinými zásahy);
  - 1.2.7. nerozesílat nevyžádanou elektronickou poštu.
- 1.3. „**Ceník**“ je platný ceník Poskytovatele, jehož aktuální platné znění je dostupné ve všech provozovnách Poskytovatele a na jeho internetových stránkách v příslušné sekci. Ceník neobsahuje ceny jednotlivých služeb. Jedná se o ceník prací, poplatků a příplatků, které jsou zákazníkovi účtovány nad rámec jím objednaných služeb, jejichž cenu má pevně danou v konkrétní Smlouvě či Objednávce.
- 1.4. „**Centrální kontaktní místo**“ je hlavní kontakt Zákazníka uvedený v Seznamu oprávněných osob, na který je Poskytovatelem zasílána veškerá elektronická komunikace určená Zákazníkovi, pro kterou není v Seznamu oprávněných osob specifikován konkrétní kontakt (např. účetní pro faktury) nebo se týkají poskytovaných Služeb obecně (např. plánované odstávky, změny Ceníku, Všeobecných podmínek apod.).
- 1.5. „**Datové centrum**“ je prostor, který je určen pro nepřetržitý provoz počítačových serverů a jiných informačních a telekomunikačních technologií.
- 1.6. „**Deaktivační poplatek**“ je cena za Ukončení služby účtovaná Poskytovatelem dle platného Ceníku a splatná při Ukončení služby.
- 1.7. „**Den zřízení služby**“ je den, od kdy Zákazník bude moci poprvé Službu využít, neohledně na to, zdali tak skutečně učiní. Dle charakteru Služby to je den, kdy bude dokončena dodávka a instalace zařízení, budou provedeny všechny konfigurace na telekomunikační síti Poskytovatele a další úkony, které jsou nezbytné pro užívání Služby, den, kdy budou Zákazníkovi předány přístupové údaje, nebo den, kdy Poskytovatel začne vykonávat svou činnost dle konkrétní Objednávky.
- 1.8. „**Dohled**“ je aktivně vyvíjená činnost Poskytovatele pro zabezpečení bezproblémového provozu Služby tak, aby byly dodrženy Smlouvou a/či Objednávkou garantované parametry Služby, zejm. v podobě Minimální kvality služby.
- 1.9. „**Důvěrné informace**“ jsou informace, které jsou Zákazníkovi zpřístupněny v souvislosti s poskytováním Služby, přičemž mezi ně patří zejména, nikoliv však výlučně, informace o plnění Smlouvy, informace technické i netechnické povahy o Službách, obchodní tajemství, know-how, vzorce, vzory, kompilace, programy, zdrojový kód, dokumentace, nástroje, metody, techniky, nákresy, procesy, finanční data, finanční plány, produktové plány nebo seznamy skutečných či potenciálních zákazníků či dodavatelů, jakož i další informace druhé Smluvní strany, které by pro jejich povahu měly být uchovávány důvěrně, a to s výjimkou některých informací, jak je stanoveno v čl. 7 VPPS.
- 1.10. „**Finish time**“ se definuje jako nejzazší doba od vzniku Ticketu po prokazatelné vyřešení a uzavření Ticketu.
- 1.11. „**Fix time**“ se definuje pro případy řešení Incidentů na konkrétní technologii, kde je součástí řešení spolupráce s externím dodavatelem, servisem, či jinou třetí stranou, jako nejzazší doba od vzniku Ticketu po částečné zprovoznění (pokud bylo Smluvními stranami dohodnuto), či předání dotčené Technologie k řešení třetí straně. Akceptovatelným zprovozněním je i dočasné, náhradní nebo alternativní řešení, které zajistí provozní funkcionalitu dotčené Technologie v kvalitě pro konkrétní technologii obvyklou.
- 1.12. „**HelpDesk**“ (dále také „**dispečink poskytovatele**“ nebo „**HD**“) je služba Poskytovatele, sloužící jako primární kontakt, a je určena pro telefonické zadávání Ticketů, hlášení Incidentů, poradenství a řešení problémů souvisejících s provozem Technologií kategorie L1, která je dostupná v pracovních dnech od 8:00 do 16:00 hodin.
- 1.13. „**HotLine**“ (dále také „**HL**“) je služba Poskytovatele zajišťující telefonickou nepřetržitou dostupnost, pro tyto účely určené části týmu Poskytovatele.
- 1.14. „**Incident**“ označuje jakoukoliv událost, jejímž přímým či nepřímým důsledkem je zhoršení, omezení či odstávka některé z Technologií, porucha Technologie nebo potřeba opravy či úpravy Technologie, nahlášená zadavatelem Poskytovateli prostřednictvím služby HelpDesk nebo HotLine, vzdáleným monitoringem Poskytovatele, popř. jiným dohodnutým způsobem.
- 1.15. „**Jistina**“ je finanční částka sloužící k zajištění úhrady splatných závazků.
- 1.16. „**Kategorie SLA**“ definují maximální časy Fix time a Finish time pro vyřešení Ticketu. Každý Ticket má vždy konkrétní kategorii SLA. Konkrétní kategorie a jejich definice jsou níže, případně upraveny v konkrétní Objednávce. Poskytovatelem definované kategorie SLA se výslovně nevztahují na řešení Ticketů, jejichž součástí je záruční či servisní řízení s třetí stranou (jiným dodavatelem technologie či služeb). V takové případě zajistí Poskytovatel pouze nezbytnou součinnost Zákazníkovi. Poskytovatel výslovně nenese žádnou odpovědnost za způsob či délku řešení takových Ticketů výjma prokazatelného neposkytnutí výše uvedené součinnosti.
- 1.17. „**Koncové zařízení Uživatele**“ je jakékoliv zařízení umožňující přístup ke Službě či využívání Služby. Zákazník potvrzuje, že byl seznámen s nároky na parametry koncového zařízení pro bezproblémové fungování poskytovaných Služeb.
- 1.18. „**L1**“ je označení první základní kategorie SLA požadavků, problémů či Ticketů. K vyřešení není zapotřebí přístup člena týmu Poskytovatele do zařízení či systémů Zákazníka/Uživatele a veškerá komunikace je řešena běžnými komunikačními prostředky (např: email, chat, telefon apod.) Konkrétně jde o poskytnutí rady, návodu či postupu vedoucímu k vyřešení problému. V případě, že nelze problém vyřešit uvedeným způsobem, zajistí člen týmu eskalaci Ticketu s uvedeným problémem a veškerými zjištěnými informacemi a náležitostmi dle odst. 1.42, případně dle všeobecných podmínek, na úroveň L2 v rámci aplikace Service Desk. Následným krokem je předání Ticketu k řešení odpovídajícímu týmu Poskytovatele. Eskalační proces či jeho jednotlivé kroky mohou být pro konkrétní Službu či Zákazníka upraveny ve specifikaci Služby.

- 1.19. „**L2**“ je označení druhé kategorie SLA obtížnosti řešení Ticketů. Jedná se o všechny případy, kdy je k vyřešení Ticketu zapotřebí aktivní přístup a/nebo zásah člena týmu do zařízení či systémů Zákazníka/Uživatelé. Za aktivním přístupem je považována jak fyzická přítomnost člena týmu u zařízení Zákazníka/Uživatelé, tak i činnost realizovaná jakýmkoliv prostředky vzdáleného přístupu k zařízení či systému. V případě, že k řešení problému je zapotřebí specialisty či experta na konkrétní technologii, či více techniků současně, nejedená se již o úroveň L2 a Ticket bude eskalován na úroveň L3.
- 1.20. „**L3**“ je označení nejvyšší úrovně kategorie SLA obtížnosti řešení Ticketů. K jejich řešení je vyžadována vysoká odbornost, zkušenost, spolupráce většího týmu techniků či expertů.
- 1.21. „**Minimální měsíční plnění**“ je objem služeb a finanční částka uvedená ve Smlouvě či Objednávce, které souhrnně specifikují minimální rozsah užívaných Služeb a jejich cenu za jedno fakturační období.
- 1.22. „**Minimální kvalita služby**“ jsou minimální technické parametry Služby, stanovené zejm. prostřednictvím Kategorie SLA mezi Poskytovatelem a Zákazníkem, případně stanovené jiným způsobem, které označují limity těchto parametrů, určené zejména Kategoriami SLA pro to, aby Zákazník/Uživatel mohl službu užívat bez omezení, v rozsahu a v obvyklé kvalitě odpovídající těmto Kategoriami SLA.
- 1.23. „**Náhradní díl**“ je hmotná věc, resp. konkrétní zařízení, součástka či díl Technologie.
- 1.24. „**Objednávka**“ je dokument, který obsahuje specifikaci Služby, stanoví konkrétní technické, cenové a jiné podmínky poskytování dané Služby a na jehož základě je, po její akceptaci ze strany Poskytovatele, tato Služba poskytována; mluví-li se o Objednávce jako o dokumentu, který specifikuje poskytované Služby či ze kterého vznikají Poskytovateli povinnosti, myslí se tímto výhradně Objednávka akceptovaná Poskytovatelem.
- 1.25. „**Odpojení služby**“ je úplné zamezení přístupu ke Službě, tj. úplné omezení poskytování Služby. Po dobu odpojení Služby není příslušná Služba Poskytovatelem účtována.
- 1.26. „**Omezení poskytování služby**“ je zamezení aktivního přístupu ke Službě, tj. částečné omezení poskytování Služby. Po dobu omezení poskytování Služby je příslušná Služba Poskytovatelem účtována v souladu s Objednávkou. Obnovení Služby je možné na základě žádosti Zákazníka a po zaplacení poplatku dle platného Ceníku.
- 1.27. „**Portál**“ je chráněná část internetových stránek Poskytovatele, která přísluší k některým Službám, a do které má Zákazník přístup pomocí unikátního loginu a hesla (login a heslo jsou sděleny nejpozději dnem nabytí účinnosti Smlouvy).
- 1.28. „**Porucha**“ je stav, kdy je Zákazníkovi užívání Služby znemožněno z technických důvodů, Služba je nedostupná, je snížena její kvalita nebo omezen její běžný sjednaný rozsah, pokud nastala před či na přípojném bodě (na straně Poskytovatele).
- 1.29. „**Poskytovatel**“ je společnost **The Cloud Provider s.r.o.**, se sídlem Pražská 483, 397 01 Písek, IČ: 093 21 900, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Českých Budějovicích, pod sp. zn. C 30091. Aktuální kontakty jsou dostupné na webových stránkách [www.thecloudprovider.cz](http://www.thecloudprovider.cz)
- 1.30. „**Pozastavení ticketu**“ je status řešení Ticketu, kdy je pro pokračování řešení Ticketu vyžadována součinnost Zákazníka či jiné třetí strany. Poskytovatel je oprávněn pozastavit řešení Ticketu do doby, kdy mu bude součinnost poskytnuta. Po dobu, kdy je Ticket označen tímto statusem, se neměří čas Fix time či Finish time pro dodržení SLA.
- 1.31. „**Profylaxe**“ se definuje jako předem definovaný soubor činností Poskytovatele, které jsou na konkrétní Technologii prováděny bez nutnosti konkrétního Ticketu Zákazníka, opakovaně, za předem stanovenou cenu a s časovou periodou definovanou v příslušné Objednávce.
- 1.32. „**Přípojný bod**“ (nebo „**koncový bod**“, nebo „**předávací rozhraní**“) je fyzický, virtuální nebo imaginární bod, ve kterém je Zákazníkovi poskytován přístup k telekomunikační síti, či jsou Zákazníkovi předávány služby.
- 1.33. „**Response time**“ se definuje pro Tickety vzniklé jinak než telefonicky na HelpDesk nebo HotLine Poskytovatele jako nejzazší doba od založení Ticketu po prokazatelné předání Ticketu konkrétnímu zástupci Poskytovatele, zodpovědnému za jeho řešení, o čemž je informována osoba, která je vedena jako Zadavatel Ticketu.
- 1.34. „**Service Desk**“ (dále také „**aplikace SD**“ či jen „**SD**“) je aplikace pro příjem a evidenci všech Ticketů, sledování jejich aktuálního stavu a historie řešení. Poskytovatel se zavazuje takovouto aplikaci provozovat po celou dobu platnosti smluvního vztahu. Smluvní strany se mohou u konkrétní Služby dohodnout na evidenci Ticketů v aplikaci Zákazníka či třetí strany. To je možné pouze v případě, že aplikace splňuje technické a kvalitativní parametry odpovídající evidenčním případně fakturačním potřebám konkrétní Objednávky. V takovém případě nese provozní, technické, licenční či jiné náklady spojené s provozem a užíváním takové aplikace Zákazník. Poskytovatel si vyhrazuje právo odmítnout používání takové aplikace v případě, že shledá její technické, provozní či jiné parametry nedostatečné pro bezproblémové plnění jeho smluvních závazků vůči Zákazníkovi.
- 1.35. „**Servisní práce**“ (také „**servisní služby**“ nebo „**servisní zásah**“) je činnost prováděná Pověřenou osobou či Týmem Poskytovatele, jejímž cílem je obvykle (nikoliv však výhradně) odstranit závadu, opravit, doplnit, změnit či rozšířit funkcionality, napravit chybu systému, hardware či Uživatele a podobně. Jsou to zejména:
- servisní práce a služby týkající se běžné výpočetní techniky;
  - servisní práce týkající se již nainstalovaných kabelových rozvodů, síťových prvků a telefonní sítě;
  - technické služby související s modernizací stávající výpočetní techniky;
  - práce a služby související s instalací operačních systémů a běžných uživatelských SW na pracovní stanice, nastavení uživatelského prostředí PC a tiskáren, odvírování systémů apod.;
  - odborná technická a konzultační činnost, podávání návrhů na modernizaci a zlepšení výkonnosti výpočetních systémů Zákazníka a jiné obchodně technické konzultace, příprava technických rešerší, tvorba a správa technické dokumentace apod.;
  - technická softwarová podpora;
  - další odborné servisní úkony podle požadavků Zákazníka, které je Poskytovatel schopen svými nebo zprostředkovanými kapacitami zajistit.
- 1.36. „**Seznam oprávněných osob**“ (také jen „**SOO**“) je evidence obsahující jednotlivé osoby a kontakty Zákazníka, kterým Zákazník udělil oprávnění ke konkrétním činnostem či úkonům ve vztahu k Poskytovateli či jeho službám.
- 1.37. „**SFTP**“ je zkratka „Secure File Transfer Protocol“, zabezpečená síťová služba určená pro přenos souborů.
- 1.38. „**SLA**“ je ujednání mezi Zákazníkem a Poskytovatelem, kterým se Poskytovatel zavazuje dodržovat Minimální kvalitu služby, a přistupovat k řešení incidentů zejména za využití postupů dle Kategorii SLA.
- 1.39. „**Služba**“ jsou obecně činnosti, již poskytuje Poskytovatel Zákazníkovi na základě Smlouvy a/nebo Objednávky.
- 1.40. „**Smlouva**“ je příslušná Rámcová smlouva o poskytování odborných služeb uzavřená mezi Poskytovatelem a Zákazníkem.
- 1.41. „**Smluvní strany**“ je souhrnné označení pro Zákazníka a Poskytovatele, když spolu uzavřeli Smlouvu či Objednávku.

- 1.42. **„Technologie“** je souhrnné označení pro zařízení, software a služby Poskytovatele, Zákazníka či třetích stran, které jsou předmětem plnění dle Smlouvy či Objednávky, nebo je uvedené plnění s nimi spojeno.
- 1.43. **„Telekomunikační síť“** je síť elektronických komunikací, tj. přenosových systémů, které umožňují přenos informace po vedení, rádii, optickými nebo jinými elektromagnetickými prostředky, sloužícími k přenosu hlasu či dat.
- 1.44. **„Ticket“** je označení požadavku v Service Desk. Ticket může vzniknout automaticky na základě monitorovacích systémů, převzetím telefonického požadavku HelpDesk/HotLine Poskytovatele, zadáním do webového rozhraní Service Desk, nebo zasláním emailu na vyhrazenou adresu Service Desk.  
Každý Ticket obsahuje následující informace:
- identifikaci Zákazníka
  - čas a datum vytvoření ticketu
  - typ a číslo, případně jasný popis konkrétní Technologie, která je předmětem požadavku (pokud je známo)
  - konkrétní popis poruchy či potřeby opravy/požadavku, čas a způsob zjištění, případně všechny další relevantní informace
  - kroky, které umožní reprodukovat chybu, podmínky, za nichž lze chybu reprodukovat;
  - jakékoli pokusy o řešení, nebo postupy, které byly provedeny za účelem odstranění problému Zákazníkem/Uživatelé;
  - jakákoliv podezření na příčiny problému;
  - kontakt na straně Zákazníka (jméno, telefon a email), odpovědný za součinnost při řešení
  - kontakt na osobu, která má být informována o řešení incidentu (obvykle Zadavatel)
  - záznam konkrétních kroků a činností, včetně identifikace, kdo je realizoval a čas strávený jejich řešením
  - průběžný status ticketu
  - popis způsobu vyřešení včetně času
- Pokud se Smluvní strany nedohodnou jinak, má HelpDesk Poskytovatele oprávnění úrovně „TECH“ (Technické) dle specifikace v Seznamu oprávněných osob.
- 1.45. **„Tým“** či **„Pověřená osoba“** je označení pro jednoho či více pracovníků, kteří se svou činností podílejí na plnění podmínek Smlouvy či Objednávky.
- 1.46. **„Ukončení/zrušení služby“** je ukončení poskytování Služby nebo ukončení Služby včetně odstranění všech konfigurací a dat ze systémů Poskytovatele. V takovém případě není možné obnovit Služby ani žádná data, které Zákazník zanechal v systémech Poskytovatele (např. při ukončení smluvního vztahu).
- 1.47. **„Uživatel“** je konkrétní fyzická osoba, která příslušné Služby používá či užívá, přičemž je tato osoba sama Zákazníkem, nebo jí Zákazník umožnil Službu používat.
- 1.48. **„Vada“** jiné označení pro Poruchu.
- 1.49. **„Všeobecné podmínky poskytování služeb“** či **„VPPS“** upravují poskytování služeb na základě Rámcové smlouvy o poskytování odborných služeb a objednávký/objednávky, která/é obsahuje/í specifikaci poskytnuté služby nebo služeb uzavíraných mezi Poskytovatelem na straně jedné a Zákazníkem na straně druhé.
- 1.50. **„Vyšší moc“** jsou okolnosti, které nastaly nezávisle na vůli Poskytovatele, bez jeho zavinění, jsou nepředvídatelné, případně předvídatelné, avšak neovlivnitelné, přičemž mají vliv na kvalitu anebo rozsah poskytovaných Služeb, zejména:
- (i) přírodní události jako požár, povodeň, zemětřesení, blesk, krupobití, silný vítr, větrná smršť, sněhová vichřice, extrémní mráz, tornádo apod.;
  - (ii) stávková, mobilizační, válka, povstání, teroristický útok, epidemie;
  - (iii) obchodní, měnová, politická, epidemická případně jiná opatření orgánů veřejné moci, zabavení zboží, embargo, hackerský útok apod.
- 1.51. **„Zadavatel“** je označení osoby, která vytvořila Ticket. Zadavatelem může být, jakákoliv osoba, která zadá Ticket do Service Desk, zašle požadavek na emailovou adresu Service Desk, nebo tak učiní telefonicky na HelpDesk/HotLine Poskytovatele a uvede správnou identifikaci Zákazníka a Technologie. Zákazník má možnost omezit zadavatele na konkrétní Seznam oprávněných osob. V takové případě musí být toto omezení výslovně uvedeno v Ostatních ujednáních Smlouvy či Objednávky a Zadavatelem pak budou pouze osoby s příslušným oprávněním, uvedené v Seznamu oprávněných osob. Poskytovatel pak bude akceptovat požadavky výhradně od osob uvedených v platném Seznamu oprávněných osob.
- 1.52. **„Zákaznický účet služby“** či **„Zákaznický účet“** je souhrnné označení pro individuální sekci webového rozhraní služby Poskytovatele, které slouží ke správě konkrétní služby, obsahuje aktuální identifikační údaje Zákazníka, relevantní dokumentaci k dané službě apod. Přístup do této individuální sekce je chráněn unikátním uživatelským jménem a heslem, které si zvolil sám Zákazník, případně mu bylo vygenerováno v okamžiku zřízení služby. Uživatelské heslo si Zákazník může libovolně měnit, uživatelské jméno je po celou dobu platnosti služby neměnné.
- 1.53. **„Zákazník“** je fyzická či právnická osoba, které Poskytovatel dodává svoje služby.
- 1.54. **„Závada“** je stav, kdy je Zákazníkovi užívání Služby znemožněno z technických důvodů, Služba je nedostupná, je snížena její kvalita nebo omezen její běžný sjednaný rozsah, pokud nastala za přípojným bodem (na straně Zákazníka).
- 1.55. **„Zařízení“** je elektronické či jiné zařízení, které je součástí Technologie.