

Obchodní podmínky poskytování služeb Google Workspace

Tyto Obchodní podmínky poskytování služeb Google Workspace jsou obchodními podmínkami ve smyslu § 1751 zákona č. 89/2012 Sb. občanského zákoníku a jsou určeny pro zákazníky společnosti Mon Alba s.r.o., kteří využívají služeb Google Workspace.

Čl. 1. Úvodní ustanovení

1. Mon Alba s.r.o., se sídlem Praha-Řepy, Třanovského 222/16, PSČ 163 00, IČ: 24211591, DIČ: CZ24211591, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 189071, vydává:

Obchodní podmínky pro poskytování služby Google Workspace

2. Obchodní podmínky pro poskytování služeb Google Workspace (dále jen **Podmínky**) stanovují základní technické, provozní, organizační a obchodní podmínky pro poskytování této služby. Současně tyto Podmínky vymezují základní práva a povinnosti společnosti Mon Alba s.r.o., jako poskytovatele této služby (dále jen **Poskytovatel**), a Zákazníků, kterým je tato služba poskytována.
3. Poskytovatel je na základě smlouvy uzavřené mezi společností Mon Alba s.r.o. a společností Google Ireland Limited se sídlem Gordon House, Barrow Street, Dublin 4, Irsko (dále jen **Společnost Google**) autorizovaným distributorem služby Google Workspace (dříve G Suite).
4. Služba bude ze strany Poskytovatele poskytována Zákazníkovi na základě smluvního vztahu uzavřeného mezi Poskytovatelem a Zákazníkem formou a za podmínek uvedených v těchto Podmínkách (dále jen **Smluvní vztah**).

Čl. 2. Definice pojmů

1. Pojmy užívané v těchto Obchodních podmínkách mají následující význam:

„ Poskytovatel “:	Název:	Mon Alba s.r.o.
	Sídlo a adresa pro poštovní písemný styk:	Třanovského 222/16, 163 00 Praha – Řepy
	Adresa pro e-mailový písemný styk:	info@monalba.cz
	Technická podpora:	support@monalba.cz
	Telefonické spojení:	+420 603 849 849 (v pracovní dny od 9:00 do 18:00 h.)
	Bankovní spojení:	Fio Banka, č. účtu.: 2100217484 / 2010

„**Internetové stránky Poskytovatele**“: www.monalba.cz.

„**Služby Google Workspace**“ představují příslušné služby (např. Google Workspace Business Starter) zakoupené zákazníkem od Poskytovatele, které jsou podrobněji popsány na této stránce https://workspace.google.com/terms/user_features.html. Služby Google Workspace nabízí Poskytovatel pouze jako zprostředkovatel, Provozovatel není provozovatelem ani přímým poskytovatelem těchto služeb.

„**Zákazník**“ je fyzická nebo právnická osoba, způsobilá k právním úkonům, která přistoupí na všechna ustanovení těchto Obchodních podmínek, a které Poskytovatel poskytuje služby na základě objednávky služeb Google Workspace podané prostřednictvím sítě Internet nebo písemně.

„**Vlastní služby**“ jsou služby nabízené přímo Poskytovatelem, nezprostředkovaně. Jedná se např. o doménové služby nebo služby technické podpory.

„**Administrátorskou konzoli**“ se rozumí online nástroj, který Zákazníkovi poskytuje Společnost Google. Tento nástroj slouží k vykazování a některým dalším funkcím administrace.

„**Administrátor**“ je technický pracovník Zákazníka, kterého Zákazník pověřil, aby jeho jménem spravoval služby pro koncové uživatele.

„**Kontaktní adresa**“: Kontaktní adresa Poskytovatele je poštovní adresa sídla nebo adresa elektronické pošty uvedená v článku 2.1 u pojmu Poskytovatel nebo uvedená ve Smlouvě. Kontaktní adresa Zákazníka je poštovní adresa místa nebo adresa elektronické pošty pověřené osoby uvedená ve Smlouvě.

„**Oznámení**“: je oznámení uskutečněné Písemně (listinně nebo elektronické) a zasláné na Kontaktní adresu Zákazníka nebo zveřejněné na Internetových stránkách Poskytovatele.

„**Osobní údaje**“: Osobní údaje v této smlouvě mají význam, který je jim připisován nařízením GDPR.

„**GDPR**“: Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů (GDPR - General Data Protection Regulation).

„**Písemný (písemně)**“: jedná se o dokument nebo sdělení smluvní strany ve formě listinné nebo elektronické, doručené na Kontaktní adresu druhé strany. Za písemné sdělení dle tohoto ustanovení se považuje také sdělení formou datového souboru vzniklého řádným vyplněním všech potřebných údajů Zákazníkem do formuláře na Internetových stránkách Poskytovatele a jeho odeslání podle pokynů Poskytovatele.

"**Požadavek**": žádost Zákazníka o technickou podporu.

Čl. 3. Předmět Smlouvy

1. Poskytovatel se zavazuje zajistit Zákazníkovi přístup ke službě Google Workspace společnosti Google nebo poskytovat Zákazníkovi Vlastní služby, a to v rozsahu dle Smlouvy.
2. Zákazník objednááním služeb Google Workspace vyslovuje souhlas řídit se těmito Podmínkami a zavazuje se, že za služby poskytované Poskytovatelem zaplatí sjednanou cenu a poskytne Poskytovateli potřebnou součinnost.

Čl. 4. Služby

1. Službami se rozumí konkrétní služby objednané Zákazníkem z nabídky Poskytovatele a potvrzené Poskytovatelem. Jde především o následující služby:
 - a) **Služby Google Workspace** – služby Společnosti Google, které pro Zákazníka zprostředkovává Poskytovatel.
 - b) **Služby technické podpory** – Vlastní služby Poskytovatele spočívající v řešení požadavků Zákazníka v souvislosti s používáním služby Google Workspace, např. implementace služby, migrace a zpracování dat, školení uživatelů a administrátorů.
2. Výčet služeb se může změnit podle aktuální nabídky Poskytovatele.

Čl. 5. Smluvní zabezpečení

1. Služby dle čl. 4 jsou poskytovány Poskytovatelem Zákazníkovi na základě mezi nimi uzavřené Písemné Smlouvy. Při provádění právních úkonů souvisejících s uzavřením smluvního vztahu, jeho změnou nebo ukončením, se smluvní strany mohou nechat zastoupit jinou fyzickou nebo právnickou osobou na základě písemné plné moci.
2. Podle technických a provozních možností Poskytovatele lze uzavřít Smlouvu též elektronickou formou. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
3. Vznikem smluvního vztahu se Poskytovatel a Zákazník zavazují k dodržování těchto Podmínek, které jsou k dispozici na Internetových stránkách Poskytovatele.
4. Smluvní vztah vzniká dnem uzavření Smlouvy v písemné podobě, a není-li tento den totožný, pak okamžikem dodání Smlouvy nebo písemné informace o její akceptaci druhé smluvní straně. K účinnosti Smlouvy dochází ke dni, který je sjednán ve Smlouvě, a pokud není sjednán, tak ke dni zprovoznění služby.

5. Veškeré změny Smlouvy, včetně změny úrovně poskytované služby a identifikačních údajů, se provádějí formou písemného a oběma stranami akceptovaného Dodatku ke Smlouvě.
6. Smlouva zaniká uplynutím dohodnuté doby, zánikem (smrtí v případě fyzické osoby) jedné ze smluvních stran, odstoupením jedné ze smluvních stran pro případ podstatného porušení Smlouvy druhou smluvní stranou, formou písemné výpovědi, nebo na základě písemné dohody smluvních stran. V případě výpovědi musí být dodržena její písemná forma a **jednoměsíční výpovědní lhůta** počínající běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně.

Čl. 6. Služby Google Workspace

1. Zákazník bere na vědomí, že Poskytovatel není provozovatelem ani přímým poskytovatelem Služeb Google Workspace, ale tyto služby pouze zprostředkovává.
2. Smluvní podmínky Společnosti Google:
 - a. Zákazník nebude mít ke Službám Google Workspace přístup, dokud Zákazník (prostřednictvím pověřeného administrátora) neodsouhlasí Smluvní podmínky Služeb Google Workspace Společnosti Google. Přijetí těchto podmínek bude vyžadováno při prvním přihlášení Administrátora Zákazníka do Administrátorské konzole. Smluvní podmínky užívání Služeb Google Workspace Společnosti Google jsou uvedeny ve Smlouvě o poskytování služby Google Workspace pro firmy prostřednictvím distributora, které jsou k dispozici na stránkách Společnosti Google: https://workspace.google.com/terms/premier_terms.html.
 - b. Zákazník se podpisem Smlouvy zavazuje, že při používání Služeb Google Workspace bude dodržovat Smluvní podmínky Služeb Google Workspace Společnosti Google.
3. Zákazník je povinen vyvinout přiměřené úsilí, aby předešel zneužití Služeb Google Workspace neoprávněnými osobami.
4. Fakturace a platba, tarify, počty uživatelů:
 - a. Poplatky za užívání služeb Google Workspace jsou uvedeny ve Smlouvě. Pokud nejsou uvedeny ve smlouvě, řídí se ceny služeb poskytovaných Poskytovatelem aktuálním ceníkem, který je přístupný na Internetových stránkách Poskytovatele.
 - b. Zákazník souhlasí s tím, že ceny a platební podmínky mohou být jednostranně změněny Poskytovatelem. V takovém případě je Zákazník o změně informován minimálně s 30denním předstihem.
 - c. Při uzavírání Smlouvy nebo při objednávce služeb si zákazník může vybrat některou z následujících možností fakturace:
 - i. **Flexibilní tarif.** Pokud zákazník zvolí tuto možnost, nebude povinen zakoupit služby na předem určené období, ale bude za ně platit zpětně za uplynulý měsíc. Poskytovatel bude zákazníkovi účtovat: (i) poplatky v závislosti na jeho denním užívání služeb během předchozího měsíce a (ii) měsíčně nedoplatky za využívání služeb. Poskytovatel poskytne zákazníkovi měsíční sazbu za služby a tuto sazbu použije k výpočtu poměrného rozdělení poplatků za jejich denní používání během daného měsíce. Pro účely výpočtu poplatků bude každý započatý den využívání služeb zaokrouhlen na celý den.
 - ii. **Roční tarif.** Pokud zákazník zvolí tuto možnost, zaváže se nakupovat služby od Poskytovatele po dobu jednoho roku a výměnou obdrží slevu na služby, která se projeví v jeho měsíční (rozpočítaná roční platba) nebo roční platbě (platba předem).
 - d. Možnost změny zvoleného tarifu:
 - i. Změnu flexibilního tarifu na roční lze provést kdykoliv na základě písemné žádosti Zákazníka zaslané Poskytovateli. Poskytovatel provede změnu tarifu do 3 pracovních dnů od doručení žádosti.
 - ii. Změnu ročního tarifu na flexibilní bude účinná až po uplynutí sjednaného ročního intervalu. Písemnou žádost pro změnu z ročního tarifu na flexibilní musí Zákazník zaslat Poskytovateli nejpozději 3 pracovní dny před datem obnovení ročního tarifu.
 - e. Obnovení ročního tarifu:
 - i. Zákazníkovi, který využívá roční tarif, zašle Poskytovatel nejméně 30 dní před datem obnovení (expirace ročního tarifu) výzvu k platbě na další roční období. Pokud Zákazník uhradí tuto výzvu

- k platbě do data obnovení, prodlouží se Zákazníkovi roční tarif na další roční období. Pokud výzvu neuhradí, přepne se služba Google Workspace na flexibilní tarif.
- ii. Zákazník bere na vědomí, že výzva k úhradě ceny služeb na další období je zasílána na e-mailovou adresu pro zasílání elektronické fakturace uvedenou ve Smlouvě. Za faktické doručení emailu Poskytovatel neodpovídá.
- f. Změna počtu uživatelů/licencí:
- i. Pokud zákazník využívá flexibilní tarif, může se libovolně přidávat nebo naopak odstraňovat uživatele v administrátorské konzoli sám. Poplatky budou vždy za uplynulý měsíc účtovány dle aktuální počtu účtů v daném měsíci. Pokud bude některý účet existovat jen část měsíce, bude účtována poměrná část měsíční platby za účet. Poplatky jsou účtovány i za účty ve stavu „pozastavené“.
 - ii. Pokud zákazník využívá roční tarif, má předplacený počet licencí (úctů). Pro navýšení počtu licencí je nutné požádat Poskytovatele písemnou žádostí. Za každou přidanou licenci bude Zákazníkovi vyúčtována poměrná část roční platby za licenci, a to za období od data navýšení počtu licencí do data obnovení (expirace) ročního tarifu.
5. Pozastavení, reaktivace a ukončení Služeb Google Workspace:
- a. Poskytovatel je oprávněn pozastavit poskytování Služeb Google Workspace, pokud Zákazník závažným způsobem porušuje tyto Podmínky, zejména pokud je Zákazník v prodlení s některou platbou dle Smlouvy déle než 30 dní. Na tuto skutečnost bude Zákazník upozorněn e-mailovou zprávou. Pokud do 14 dní od zaslání informace o prodlení neobdrží Poskytovatel úhradu dlužné částky, která je v prodlení více než 30 dní, pozastaví Poskytovatel Zákazníkovi možnost využívání Služby Google Workspace. Během pozastavení jsou stále účtovány poplatky za službu, data jsou zachována, ale účty nejsou přístupné. Na pozastavení Služeb Google Workspace je Zákazník neprodleně upozorněn e-mailovou zprávou.
 - b. Pokud je Zákazník v prodlení s některou platbou dle Smlouvy déle než 60 dní, může Poskytovatel odstoupit od Smlouvy z důvodu jejího závažného porušení. Služba Google Workspace bude ukončena a Zákazník informován e-mailem. Tím nejsou dotčeny nároky Poskytovatele na úhradu dlužných částek a případné další nároky související s prodlením Zákazníka.
 - c. Reaktivace služeb – Poskytovatel je povinen zřídit přístup ke Službám Google Workspace nejpozději následující pracovní den po připsání dlužné částky na účet Poskytovatele. O reaktivaci služeb je zákazník neprodleně informován e-mailovou zprávou.
6. Technická podpora:
- a. Poskytovatel bude na vlastní náklady odpovídat na dotazy a stížnosti Zákazníka, které se týkají používání služby zákazníkem nebo koncovými uživateli. Zákazník nebo Poskytovatel vynaloží obchodně přiměřené úsilí na vyřešení problémů podpory před jejich předáním společnosti Google. Jestliže Zákazník nebo Poskytovatel nemůže vyřešit problém podpory v souladu s výše uvedeným, může požadavek předat přímo Společnosti Google, která poskytne Zákazníkovi nebo Poskytovateli služby technické podpory v souladu se zásadami pro poskytování služeb technické podpory.
 - b. Technická podpora nad rámec bodu a. bude poskytnuta jako některá Vlastní služba dle podmínek a cen uvedených v čl. 7 níže a v Příloze A těchto Podmínek, není-li cena pro příslušnou službu již uvedena ve Smlouvě.
7. Odpovědnost – Zákazník je povinen zdržet se takového používání Služeb Google Workspace, které by bylo v rozporu s právním řádem České republiky, nebo které by zasahovalo do práv nebo oprávněných zájmů třetích osob. Poskytovatel nenese odpovědnost za škodu způsobenou provozovatelem Služeb Google Workspace – Společností Google.

Čl. 7. Služby technické podpory

1. Práva a povinnosti Poskytovatele:
- a. Poskytovatel se na základě uzavřené Smlouvy zavazuje poskytnout Zákazníkovi službu spočívající v poskytování technické podpory. Tento závazek zahrnuje řešení servisních a konzultačních požadavků za podmínek uvedených v příloze A.

- b. Rozsah technické podpory je ve Smlouvě sjednán na základní dohodnutý počet hodin v měsíci a tomu odpovídající cenu (výši měsíčního paušálu). Poskytovatel garantuje Zákazníkovi v rámci jednoho měsíce poskytnutí systémové podpory pouze ve sjednaném základním měsíčním rozsahu.
- c. Pokud není sjednaný základní měsíční rozsah podpory využit v rámci řešení servisních nebo konzultačních požadavků, jsou takto nevyčerpané hodiny za posledních 12 měsíců podpory převedeny do následujícího měsíce k dalšímu využití.
- d. Zákazník se může s Poskytovatelem dohodnout na překročení sjednaného rozsahu Služby v daném měsíci. V případě, že plnění překročí sjednaný rozsah, a nelze již využít nevyužité hodiny z předcházejících měsíců, budou služby poskytnuté nad uvedený rozsah účtovány podle sazeb "nad rámec sjednaného rozsahu" uvedených taktéž v příloze A.
- e. Upřesnění plnění musí být vždy provedeno písemnou formou na základě dohody mezi Zákazníkem a Poskytovatelem.
- f. Požadavky Poskytovatel řeší v pořadí jejich priority a sjednaných metrik. Po dobu řešení Servisního požadavku s vysokou prioritou, může být pozastaveno zahájení řešení ostatních požadavků. V takovémto případě pracovník Poskytovatele tuto skutečnost neprodleně nahlásí Zákazníkovi. Změnu v pořadí řešení Požadavků je oprávněn Zákazník před zahájením prací na řešení Požadavku, kterého se toto týká.
- g. Poskytovatel o vyřešení Požadavku informuje Zákazníka formou elektronické pošty na Kontaktní adresu.
- h. Provedení požadavků bude písemně potvrzeno na základě měsíčního přehledu uzavřených požadavků předloženého Poskytovatelem Zákazníkovi.

2. Práva a povinnosti Zákazníka:

- a. Pro úspěšný průběh plnění v rámci Služby se Zákazník zavazuje k poskytnutí součinnosti podle požadavků Poskytovatele, zejména předáváním veškerých potřebných podkladů pro realizaci Požadavků vždy do termínu dohodnutého mezi smluvními stranami a zajištěním konzultací k vyjasnění obsahu plnění dle požadavků Poskytovatele a možností Zákazníka.

Čl. 8. Zpracování osobních údajů

1. Definice Osobních údajů, Zvláštní kategorie osobních údajů (Citlivé údaje), Zpracování osobních údajů, Subjekt údajů, Správce a Zpracovatele odpovídá definicím podle platné a účinné právní úpravy, a to včetně GDPR.
2. Poskytovatel je ve vztahu k osobním údajům Zákazníka **Zpracovatelem**, Zákazník je Správcem těchto údajů.
3. Zpracovatel osobních údajů postupuje v souladu s **Informací o ochraně osobních údajů**, která je dostupná na Internetových stránkách Poskytovatele.
4. Tato část Podmínek upravuje způsob zpracování osobních údajů Zpracovatelem podle pokynů Správce v souladu s platnou a účinnou právní úpravou, včetně GDPR.
5. Účelem zpracování Osobních údajů Zpracovatelem na pokyn Správce je pouze plnění Smlouvy a těchto Podmínek. Zpracovatel zpracovává osobní údaje v rozsahu běžných osobních údajů.
6. Zpracovatel je povinen zpracovávat osobní údaje jen podle pokynů Správce, které jsou dále zahrnuty ve Smlouvě a v těchto Podmínkách. Zpracovatel se zavazuje Zpracovávat Osobní údaje pouze v souladu s platnými a účinnými právními předpisy a pouze k naplnění svých povinností vyplývajících ze Smlouvy.
7. Zpracovatel přijal a bude udržovat technická a organizační opatření odpovídající míře rizika, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k údajům, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití.
8. Zpracovatel je povinen zajistit dodržování povinností vyplývajících pro něj z těchto Podmínek i jeho zaměstnanci a spolupracovníky, kteří budou mít přístup k Osobním údajům. Tímto ujednáním je Zpracovatel vázán i po skončení Smlouvy.
9. Dojde-li k narušení bezpečnosti ochrany osobních údajů, je Zpracovatel povinen bez zbytečného odkladu toto oznámit Správci, který je následně povinen v souladu s relevantními právními předpisy na ochranu osobních údajů toto oznámit orgánu ochrany osobních údajů nebo Subjektu osobních údajů.

10. Zpracovatel je povinen si vyžádat souhlas Správce, chce-li zapojit do zpracování dalšího zpracovatele osobních údajů. Zpracovatel musí uložit svým subdodavatelům v postavení zpracovatele osobních údajů stejné povinnosti na ochranu osobních údajů, jak jsou stanoveny v těchto Podmínkách.
11. Zpracovatel je povinen poskytnout Správci veškerou možnou součinnost při plnění jeho povinností podle platných a účinných právních předpisů na ochranu osobních údajů včetně GDPR, a to zejména technickými a organizačními opatřeními. Tato součinnost bude poskytována v míře zohledňující povahu Zpracování a informací dostupných Zpracovateli.
12. Po skončení Smlouvy Zpracovatel na pokyn Správce do 90 dní vymaže nebo předá zpět Správci všechny Osobní údaje a vymaže existující kopie. Zpracovatel však může i po skončení Smlouvy uchovat Osobní údaje v rozsahu vyžadovaném zákonem. V takovém případě musí být technická a organizační opatření dodržována podle těchto Podmínek.

Čl. 9. Platební podmínky

1. Zákazník bude hradit platby na základě účetních dokladů – faktur vystavených Poskytovatelem s dobou splatnosti 14 dnů.
2. Faktury budou zasílány na e-mailovou adresu pro zasílání elektronické fakturace uvedenou ve Smlouvě.
3. Zákazník se zavazuje uhradit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 0,05 % z konkrétní fakturované částky za každý den prodlení s placením faktur Poskytovatele.

Čl. 10. Závěrečná ustanovení

1. Poskytovatel neověřuje doručení Oznámení ani jiných sdělení Zákazníkovi. Odeslání Oznámení či jiného sdělení na Kontaktní adresu Zákazníka je považováno za doručení. Přijetím těchto Podmínek bere Zákazník tuto skutečnost na vědomí.
2. Obě strany souhlasí s případnou propagací vzájemné spolupráce ve svých obchodních a marketingových materiálech. Tato propagace bude bezplatná.
3. Poskytovatel je oprávněn měnit Podmínky s tím, že je povinen takovou změnu oznámit Zákazníkovi přede dnem její účinnosti. Povinnost oznámit změnu je také splněna formou Oznámení na Internetových stránkách Poskytovatele. V případě, že Zákazník po oznámení změny Smlouvy nevyhoví, platí, že dnem účinnosti změny Podmínek tuto změnu akceptoval. Změna Podmínek je účinná vždy uplynutím sedmého dne od provedení úpravy nebo stanoveným pozdějším datem, přičemž nová podoba Podmínek je přístupná na Internetových stránkách Poskytovatele.
4. Zákazník dává Poskytovateli svůj souhlas k zasílání informací a obchodních sdělení (podle § 2 písm. f) a § 7 Zákona č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti) na Kontaktní adresu Zákazníka, a to až do doby jeho písemného vyjádření nesouhlasu s tímto zpracováním.
5. Pokud se některé ustanovení Smlouvy nebo těchto Podmínek stane neplatné, neúčinné nebo nevynutitelné, nebude to mít vliv na platnost Smlouvy nebo Podmínek jako celku. Smluvní strany sjednají nové ustanovení, které nahradí stávající ustanovení a které nejlépe odpovídá původnímu účelu.
6. Omezení částky odpovědnosti. **PODLE TÉTO SMLOUVY NEMŮŽE BÝT ŽÁDNÁ ZE STRAN ODPOVĚDNÁ ZA VĚTŠÍ ČÁSTKU, NEŽ JAKOU ZÁKAZNÍK ZAPLATIL POSKYTOVATELI PODLE TÉTO SMLOUVY V POSLEDNÍCH DVANÁCTI MĚSÍCÍCH PŘEDCHÁZEJÍCÍCH UDÁLOSTI, KTERÁ BYLA PŘÍČINOU VZNIKU ZÁVAZKU.**
7. Tyto Obchodní podmínky poskytování služeb Google Workspace nabývají platnosti a účinnosti dnem 1.1.2022 a ruší předchozí Obchodní podmínky.

Příloha A – Podmínky poskytování technické podpory

Čl. 1. Typy podpory

- Konzultační požadavek** – přijatý Požadavek Zákazníka o konzultaci. Např. konzultace možných příčin problému, důsledků zákazníkem zvažovaného úkonu a další osobní, telefonické a e-mailové poradenství.
- Servisní požadavek** – přijatý Požadavek Zákazníka na realizaci servisních zásahů, nastavení a další práce či služby týkající se služeb. Např. nastavení DNS záznamů na doménách, provedení nastavení v administrační konzoli Google Workspace, migrace klientských dat z jiných účtů, vzdálená pomoc apod.

Čl. 2. Rozsah podpory

- Rozsah technické podpory je sjednán na dohodnutý počet hodin v měsíci a tomu odpovídající cenu (výši měsíčního paušálu).
- V případě řešení požadavků se střední nebo vysokou prioritou budou využité hodiny vynásobeny příslušným koeficientem.

Čl. 3. Metrika - příjem požadavku a zahájení řešení

Priorita	Zahájení řešení (max. doba)
Servisní požadavek - vysoká priorita	Nejpozději do konce pracovní doby téhož dne, pokud byl požadavek doručen do 13:00, jinak do 13:00 následujícího pracovního dne.
Servisní požadavek - střední priorita	Nejpozději do konce následujícího pracovního dne.
Servisní požadavek - nízká priorita	Nejpozději do konce třetího pracovního dne.
Konzultační požadavek	Nejpozději do konce třetího pracovního dne.
Změnový požadavek	Nejpozději do konce pátého pracovního dne / dohodou.

Čl. 4. Dostupnost služby, jednotkové ceny

Priorita	Dostupnost	Koeficient	Hod. sazba v rámci sjednaného rozsahu*	Hod. sazba nad rámec sjednaného rozsahu*
Servisní požadavek - vysoká priorita	Po-Pá 9-17 h.	1,50	1 500 Kč	1 800 Kč
Servisní požadavek - střední priorita	Po-Pá 9-17 h.	1,25	1 250 Kč	1 500 Kč
Servisní požadavek - nízká priorita, konzultační a změnový požadavek	Po-Pá 9-17 h.	1,00	1 000 Kč	1 200 Kč

*) veškeré ceny uvedeny v Kč bez DPH.