

## Definice služeb

1. **Úlohou ASC** je podporovat udržitelnost a úspěšnost propojených Cisco Akademií, a to zejména:

- poskytováním pomoci v procesu začleňování nových Cisco Akademií,
- vyhledáváním a šířením všech podstatných sdělení,
- budováním povědomí a nabízením školení ohledně dostupných a aktuálních zdrojů a nástrojů od Cisco, partnerů Akademie a dalších členů,
- pomáhá akademiím v procesu podpisu, nebo obnovy Smlouvy s Cisco,
- povzbuzuje akademie ke sdílení osvědčených postupů a podpoře studentských talentů, výukových plánů, a provozních diskuzí,
- aktivně přispívá do on-line diskuzí komunity, přičemž členům komunity poskytuje pomoc při získávání dostupných zdrojů a nejnovějších informací o Cisco Networking Academy Programu,
- vykonává další činnosti za účelem podpory a rozvoje komunity jako celku a jejich jednotlivých členů,
- poskytováním pomoci akademiím, které přímo o podporu žádají.

2. **Úlohou ITC** je zejména:

- realizovat školení lektorů programu,
- realizovat aktivity pro podporu lektorů při výuce,
- aktivně rozvíjet další odborný rozvoj lektorů.

3. Objednávkou Služeb mezi Poskytovatelem a Odběratelem a zaplacení Roční ceny za Služby je podmínkou pro to, aby Odběratel mohl využívat Služby ASC Poskytovatele. Služby ITC může Odběratel odebírat na základě objednávky i bez nutnosti odebrání Služeb ASC. Rozsah služeb a jejich dostupnost je na základě vybraného Modelu služeb ASC podle Obchodních podmínek ASC a Ceníku služeb ASC.

4. **Zajišťování kvality výuky programu.** Poskytovatel je odpovědným za pravidelné vyhodnocování kvalitativních hodnot vyžadovaných Cisco („sledování kvality“) a jejich zpřístupňování Cisco ve vyžadovaném rozsahu („reportování“) a na základě vyhodnocených dat doporučuje Odběrateli postupy ke zlepšení Odběratele. Poskytovatel v součinnosti s Odběratelem sestavuje roční plán a průběžně jej vyhodnocuje („řízení ročního plánu“).

5. **Služby poskytované na základě hlášení.** Odběratele získává oprávnění zadávat Poskytovateli hlášení, a to postupem podle bodu 13 Obchodních podmínek ASC. Poskytovatel bude reagovat na hlášení způsobem a v kvalitě podle bodu 13 Obchodních podmínek ASC.

6. **Účast na konferenci.** Poskytovatel předem informuje Odběratele nebo jeho oprávněnou osobu o datu, místě a čase konání výroční konference komunity pořádané Poskytovatelem. Odběratel má právo ve lhůtě stanovené Poskytovatelem přihlásit libovolný počet účastníků této konference. Podle zvoleného Modelu služeb je zdarma umožněna účast sjednanému počtu osob. Za každou osobu nad „Počet účastníků výroční konference zdarma“ se Odběratel zavazuje ve lhůtě stanovené Poskytovatelem uhradit poplatek za účast účastníků v dohodnuté výši. Úhrada poplatku za účast na konferenci je podmínkou vpuštění přihlášených účastníků na konferenci. Poplatek za účast nahlášené osoby na konferenci je nevratný. Poplatek za účast nahlášené osoby je přenosný na jinou osobu, pokud o tom Odběratel informuje poskytovatele minimálně 5 pracovních dnů před zahájením konference.

7. **Účast na semináři.** Poskytovatel předem informuje Odběratele nebo jeho oprávněné osoby

o datu, místě a čase konání, popř. způsobu připojení na pravidelné semináře, které bude Poskytovatel pořádat. Odběratel má právo ve lhůtě stanovené Poskytovatelem přihlásit libovolný počet účastníků semináře. Podle zvoleného Modelu služeb je zdarma umožněna účast sjednanému počtu osob. Za každou osobu nad „Účast na semináři“ se Odběratel zavazuje ve lhůtě stanovené Poskytovatelem uhradit poplatek za účast účastníků v dohodnuté výši. Úhrada poplatku za účast na semináři je podmínkou vpuštění přihlášených účastníků na seminář. Poplatek za účast nahlášené osoby na semináři je nevratný. Poplatek za účast nahlášené osoby je přenosný na jinou osobu, pokud o tom Odběratel informuje poskytovatele minimálně 1 pracovní den před zahájením semináře.

**8. ITC.** Poskytovatel na základě objednávky Odběratele bude poskytovat školení instruktorům Odběratele. Forma a obsah školení bude s Odběratelem předem projednána. Smluvní strany se předem dohodnou na ceně za školení.

**9. Lokalizovaná podpora při komunikaci s Cisco.** Poskytovatel bude Odběrateli na základě zvoleného Modelu nápomocen při provozní komunikaci s Cisco, přičemž bude pro Odběratele třídít, překládat do českého nebo slovenského jazyka a následně předávat veškeré podstatné informace provozního charakteru, které obdrží ze strany Cisco a budou mít význam pro Odběratele.

**10. Organizační, technická podpora.** Poskytovatel bude dle potřeby poskytovat Odběrateli organizační a technickou podporu týkající se fungování Odběratele jako člena komunity, a která bude mít význam pro celou komunitu a nebude mít specifický význam pro Odběratele jako jednotlivce. Pro řešení specifických potřeb Odběratele jako jednotlivce je Odběratel povinen využít procesu hlášení jak je popsán v bodě 14 Obchodních podmínek ASC. Tím není dotčeno právo Poskytovatele aplikovat či rozšiřovat mezi ostatní členy komunity řešení specifických potřeb Odběratelů jako jednotlivců, ke kterému na základě hlášení došel.

**11. Využití telekonference.** Poskytovatel na základě požadavku Odběratele zajistí možnost využití webkonferenčního prostředí Cisco Webex. Požadavek Odběratele musí být vznesen minimálně 1 týden před požadovaným termínem využití webkonference, kdy ohlásí přesný datum a čas pořádané akce.

**12. Prémiové služby.** Dodavatel dodá níže specifikované služby Odběrateli v jejich libovolné kombinaci v maximální výši 8.500,- Kč.

- 1. Podpora v médiích.** Dodavatel na základě požadavku Odběratele zajistí mediální prezentaci Odběratele v předem schváleném formátu.
- 2. Marketingová podpora.** Dodavatel na základě požadavku Odběratele dodá předem specifikované marketingové materiály. Základní seznam marketingových materiálů je k dispozici v sekci na [www.i-com-unity.cz/marketing](http://www.i-com-unity.cz/marketing). V případě požadavku Odběratele na jiné marketingové materiály než jsou uvedeny v Základním seznamu, připraví Dodavatel pro Odběratele individuální kalkulaci.
- 3. Lektorské školení.** Dodavatel na základě požadavku Odběratele zajistí Odběratelem specifikované lektorské školení pořádané ITC skupinou spolu i-com-unity, z.s..
- 4. ITE lokalizace.** Dodavatel je oprávněn k prodeji či poskytnutí uživatelské licence na využití českého překladu kurzu IT Essential. Tuto licenci dodavatel dodá na základě požadavku Odběratele.