



Specifikace služeb

Popis služeb poskytovaných společností INF, s.r.o. zveřejněných na Internetových stránkách
s platností od **1. března 2026**.



Specifikace Služby č. 1

Servisní podpora Aplikace

vydané 30. listopadu 2025 (verze 25.1)

1. Popis Služby

- 1.1. Poskytování vzdálené podpory uživatelům Aplikace realizované v českém jazyce přes telefon, email, webový portál podpory nebo vzdálený přístup přes internet pomocí aplikace TeamViewer (dále jen „**Vzdálená servisní podpora Aplikace**“).
- 1.2. Poskytování lokální podpory uživatelům Aplikace realizované v českém jazyce pracovníkem Společnosti přítomným na lokalitě (středisku, závodě) Zákazníka (dále jen „**Lokální servisní podpora Aplikace**“).

2. Rozsah, kvalita a ostatní parametry Služby

- 2.1. Vzdálená servisní podpora Aplikace je poskytována vzdáleně, za použití Telefonního čísla podpory, Emailu podpory, Webového portálu podpory anebo vzdáleným přístupem přes internet pomocí aplikace TeamViewer ve verzi aktuálně používané Společností.
- 2.2. Lokální servisní podpora Aplikace je poskytována lokálně, pracovníkem Společnosti na středisku (závodě) Zákazníka.
- 2.3. Služba je poskytována na Servisní požadavky týkající se výhradně lokální nebo centrální Aplikace, což představuje zejména požadavky na:
 - a) funkčnost Aplikace a její databáze na závodech,
 - b) funkčnost Aplikace a její databáze na centrále,
 - c) funkčnost služeb pro přenos dat mezi sjednanými zařízeními/systémy a Aplikací,
 - d) funkčnost služeb pro přenos dat mezi Aplikací na závodech a Aplikací na centrále,
 - e) funkčnost služeb pro přenos dat mezi Aplikací a určenými interními systémy Zákazníka,
 - f) jakékoliv požadavky a dotazy uživatelů Aplikace, jen pokud se týkají samotné Aplikace.
- 2.4. Služba není poskytována na Servisní požadavky, které se netýkají výhradně lokální nebo centrální Aplikace, což představuje zejména:
 - a) funkčnost síťových služeb, telekomunikačních služeb, emailových služeb a internetu na závodech Zákazníka,
 - b) funkčnost aplikace pro vzdálený přístup TeamViewer,
 - c) funkčnost HW Zákazníka (počítače, servery, tiskárny, UPSky, síťové prvky, telefony, modemy apod.),
 - d) funkčnost SW Zákazníka (operační systémy, antiviry, firewally, kancelářské aplikace, emailové aplikace apod.).
- 2.5. Služba je poskytována na Servisní požadavky nahlášené telefonicky, emailem anebo přes webový portál podpory, a to výlučně na níže uvedené kontaktní údaje:

Telefonní číslo podpory:	+420 725 870 000 / +421 220 909 802
Email podpory:	podpora@infnet.net / support@infnet.net
Webový portál podpory:	https://infnet.servicedesk.net

V případě nahlášení Servisního požadavku na jiný telefon, jiný email nebo jiný web portál, má se za to, že Servisní požadavek nevznikl a Společnost tak není povinná se jím zabývat.

- 2.6. Služba je poskytována v pracovní dny v režimu **5 x 9 (7:00 - 16:00)**. Služba není poskytována ve dnech pracovního volna, kterými jsou:
 - a) soboty a neděle,

- b) státní svátky České republiky (1.1, Velký pátek, Velikonoční pondělí, 1.5, 8.5, 5.7, 6.7, 28.9, 28.10, 17.11, 24.12, 25.12, 26.12) a
- c) tyto dny: 21.12, 22.12, 23.12, 27.12, 28.12, 29.12, 30.12 a 31.12.

Servisní požadavky je možné hlásit na Telefonní číslo podpory v režimu 5 x 9, na Email podpory v režimu 7 x 24 nebo přes Webový portál podpory v režimu 7 x 24. Pro Servisní požadavky nahlášené mimo režim poskytování Služby platí, že lhůta pro jejich řešení začíná běžet až od 7:00 následujícího nejbližšího pracovního dne a běží vždy jen v rámci schváleného režimu poskytování Služby (pracovní dny, 5 x 9, 7:00 – 16:00). V případě ukončení režimu poskytování Služby v 16:00 pokračuje běh lhůty pro řešení konkrétního Servisního požadavku až od 7:00 následujícího pracovního dne.

- 2.7. Servisní požadavky typu **Incident** budou řešeny dle níže uvedených parametrů SLA.

Kategorie	Popis	Reakce	Zahájení	Ukončení
(A) KRITICKÝ	Jednotlivá řešení Aplikace nejsou použitelná ve svých základních funkcích. Tento stav může ohrozit podnikatelskou či obchodní činnost Zákazníka.	do 1 h	do 2 h	NBD
(B) VÁŽNÝ	Některé funkce Aplikace pracují omezeně, toto omezení však nelze považovat za takové, které může ohrozit podnikatelskou či obchodní činnost Zákazníka.	do 1 h	NBD	2 NBD
(C) BĚŽNÝ	Není nebezpečí přímého ohrožení podnikatelské či obchodní činnosti Zákazníka. Aplikace i funkce jsou dostupné, ale některé funkce jsou omezeny.	do 1 h	3 NBD	5 NBD

Incidentem se rozumí takové porušení funkčnosti Aplikace, které je způsobeno porušením povinnosti Společnosti dle Smlouvy a které znemožňuje nebo omezuje používání Aplikace.

Kategorií Incidentu se rozumí jeho závažnost pro podnikání a obchodní činnosti Zákazníka. Kategorií Incidentu určuje dle výše uvedeného popisu pracovník Společnosti v okamžiku jejího nahlášení s ohledem na znalost Aplikace, prioritu souběhu jednotlivých Incidentů, prioritu určenou Zákazníkem a na základě technických možností.

Reakcí se rozumí informování Zákazníka, resp. uživatele nahlázejícího Incident, že byl Servisní požadavek přijat, a to emailem, popř. telefonicky. Uživatel Zákazníka obdrží emailem potvrzení o zaevidování Servisního požadavku s jednoznačným číslem Servisního požadavku. Při komunikaci je Zákazník povinen vždy uvádět správné číslo Servisního požadavku, v opačném případě by mohlo dojít k zaslání informací na nesprávný požadavek a tím ke Společnosti nezaviněnému nedodržení termínu vyřešení.

Zahájením se rozumí zahájení řešení (přiřazení řešiteli) konkrétního Incidentu.

Ukončením se rozumí vyřešení Incidentu nebo jeho uzavření (např. jednání se o Incident mimo rámec poskytovaných Služeb). Termín

ukončení řešení je závislý na technických aspektech infrastruktury Zákazníka a také rychlosti součinnosti ze strany Zákazníka. Vyžaduje-li vyřešení Incidentu součinnost a ta nebyla poskytnuta vůbec nebo nebyla poskytnuta řádně, lhůta pro vyřešení požadavku se staví až do doby, nežli bude součinnost poskytnuta. Součinností se rozumí zejména:

- zajištění přístupu do sítě Zákazníka, na server či počítač, na kterém uživatel, který zadal Servisní požadavek, pracuje;
- zajištění přístupu na připojená zařízení v dané lokalitě, která mají s Aplikací spolupracovat (např. míchací systémy, váhy, složka pro výměnu dat s ERP, webové služby apod.);
- poskytnutí dodatečných informací a dat nezbytných pro zjištění příčiny a vyřešení Incidentu;
- poskytnutí nezbytného souhlasu či autorizace k navrženým krokům při řešení Incidentu.

2.8. Společnost se zavazuje v rámci podpory Aplikace odstranit bez zbytečného odkladu také nefunkčnost Aplikace, která se projeví obdobně jako Incident, avšak nebude způsobena porušením povinnosti ze strany Společnosti. Zákazník je povinen za odstranění takové nefunkčnosti zaplatit Společnosti cenu a účelně vynaložené výdaje ve výši dle Ceníku Společnosti.

2.9. Servisní požadavky typu **Změna** budou řešeny dle níže uvedených parametrů SLA.

Kategorie	Popis	Reakce	Zahájení	Ukončení
(C) BĚŽNÝ	Požadavky na změny dat v Aplikaci, změny nastavení Aplikace, realizaci konfigurací Aplikace apod., vznesené odpovědnými osobami Zákazníka	do 1 h	NBD	dle dohody

Změnou se rozumí úprava takové sjednané funkčnosti Aplikace, která již je součástí stávajícího provozovaného řešení. Požadavky na funkcionalitu nebo jiný výstup, které nejsou součástí stávající Aplikace, to je zejména koncepční změny vyžadující analýzu (Konzultace) či úpravy Aplikace (Vývoj), se nepovažují za Změnu, ale za objednávku nové Služby a o podmínkách jejího poskytnutí musí být Stranami uzavřen dodatek ke Smlouvě nebo nová Smlouva.

Změny vyžadující schválení odpovědné osoby Zákazníka (změna údajů, výmaz údajů, změny oprávnění apod.) budou realizovány až po obdržení písemného schválení ze strany odpovědné osoby. Po dobu, než bude schválení uděleno, se lhůta pro ukončení staví.

2.10. Podmínkou pro řádné poskytování Služby ze strany Společnosti je, že Zákazník zajistí funkčnosti všech požadovaných komunikačních prostředků (telefon, email, přístup na webový portál podpory Společnosti, vzdálený přístup přes internet pomocí aplikace TeamViewer).

Podmínkou pro řádné poskytování Služby ze strany Společnosti je, že Zákazník zajistí pro sjednaný den a čas servisního zásahu na lokalitě Zákazníka přístup pracovníka Společnosti do těch prostor na lokalitě Zákazníka, kde má být Služba poskytnuta (pracoviště uživatele Aplikace), jakož i do dalších prostor na lokalitě Zákazníka, které s poskytováním Služby přímo souvisí a jsou nezbytné pro fungování Aplikace (rozvodna elektrické energie, přípojny bod datové/internetové linky, rozvody místní sítě, umístění tiskárny, routeru, mikroservru či počítače).

2.11. Není-li funkční služba pro vzdálený přístup a Servisní požadavek nelze vyřešit přes telefon, emailem anebo přes webový portál podpory, sjednané lhůty pro řešení konkrétního požadavku se staví po dobu, než bude vzdálený přístup obnoven. O obnovení funkčnosti Služby pro vzdálený přístup musí Zákazník informovat Společnost písemně, a to formou emailové odpovědi nebo odpovědi přes webový portál podpory.

2.12. Není-li umožněn přístup do prostor na lokalitě Zákazníka a Servisní požadavek nelze vyřešit vzdáleným přístupem, sjednané lhůty pro řešení konkrétního požadavku se staví po dobu, než bude lokální přístup umožněn.

3. Závěrečná ustanovení

- Služba je poskytována výhradně jen na základě Smlouvy se Zákazníkem.
- Nové odpovědné osoby Zákazníka je možné označit také v emailu zaslaném na Email podpory jinou odpovědnou osobou Zákazníka.
- Při poskytování Lokální servisní podpory Aplikace je Zákazníkovi účtován také čas technika na cestě do i z lokality Zákazníka a ujeté kilometry do i z lokality Zákazníka, a to dle sazeb sjednaných ve Smlouvě či Ceníku.
- V případě odchylných ujednání mají přednost ujednání v uvedených dokumentech dle následujícího pořadí: nejprve se uplatní ujednání

ve Smlouvě, poté v Ceníku, Specifikaci Služby a Všeobecných podmínkách.

3.5. Tyto Specifikace nabývají účinnosti dne 1.3.2026.



Specifikace Služby č. 3

Konzultace

vydané 30. listopadu 2025 (verze 25.1)

1. Popis Služby

- 1.1. Konzultační, analytické a poradenské služby v oblasti podnikových procesů, úpravy procesů a funkcí Aplikace, obecných IT postupů, jakož i specifických IT/TelCo řešení.

2. Rozsah, kvalita a ostatní parametry Služby

- 2.1. Služba může být poskytována vzdáleně i osobně. Určující je specifikace požadavku ze strany Zákazníka a vzájemná dohoda Společnosti a Zákazníka.
- 2.2. Služba je poskytována v českém nebo anglickém jazyce.
- 2.3. Služba je poskytována v pracovní dny v režimu **5 x 8 (8:00 - 16:00)**. Služba není poskytována ve dnech pracovního volna, kterými jsou:
- a) soboty a neděle,
 - b) státní svátky České republiky (1.1, Velký pátek, Velikonoční pondělí, 1.5, 8.5, 5.7, 6.7, 28.9, 28.10, 17.11, 24.12, 25.12, 26.12) a
 - c) tyto dny: 21.12, 22.12, 23.12, 27.12, 28.12, 29.12, 30.12 a 31.12.
- 2.4. Služba je poskytována dle níže uvedených parametrů SLA.

Kategorie	Popis	Reakce	Zahájení	Ukončení
(C) BĚŽNÝ	Požadavky na telefonické, virtuální či osobní konzultace vznesené odpovědnými osobami Zákazníka.	5 NBD	dle dohody	dle dohody

- 2.5. Podmínkou pro řádné poskytování Služby ze strany Společnosti je, že Zákazník poskytne nezbytnou součinnost spočívající zejména v dodání podkladů a informací, zajištění přístupů na závody, do systémů Zákazníka, předložení specifikací, popisů procesů, realizaci osobních setkání, telekonferencí apod.).
- 2.6. Není-li součinnost poskytnuta řádně a včas, sjednané lhůty pro řešení konkrétního požadavku se staví po dobu, než bude tato součinnost poskytnuta.

3. Cena a další podmínky Služby

- 3.1. Množství (pracnost) Služby uvedené v Nabídce je pouze odhadované. Cena se určuje podle skutečného množství, nikoliv podle odhadovaného množství.
- 3.2. Cena se účtuje průběžně, tj. za skutečně odpracované MD (člověkoden = 8 h) v daném zúčtovacím období, kterým je kalendářní měsíc. Minimální účtované množství je 0,25 MD (2 hodiny).
- 3.3. Termín dodání uvedený v Nabídce je pouze odhadovaný. Skutečný termín dodání může být dřívejší či pozdější než odhadovaný.
- 3.4. Důvodem pro možné rozdíly v odhadovaném a skutečném množství nebo termínu dodání jsou změny podmínek na straně Zákazníka nebo Společnosti. Mezi tyto podmínky patří zejména:
- a) neposkytnutí nebo zpoždění poskytnutí součinnosti,
 - b) změna rozsahu nebo priorit projektu,
 - c) technické komplikace při analýze, realizaci nebo implementaci, které nebylo možné rozumně předvídat,
 - d) změna personálních kapacit,

- e) legislativní změny,
- f) nemoc,
- g) protiepidemická opatření
- h) přírodní katastrofy,
- i) technické chyby infrastruktury (sítě, severity, počítače, tiskárny datové linky, software apod.)
- j) a vyšší moc.

4. Závěrečná ustanovení

- 4.1. Služba je poskytována výhradně jen na základě Smlouvy se Zákazníkem.
- 4.2. Nové odpovědné osoby Zákazníka je možné označit také v emailu zaslaném na Email podpory jinou odpovědnou osobou Zákazníka.
- 4.3. Při poskytování Služby v lokalitě Zákazníka je účtován také čas Konzultanta na cestě do i z lokality Zákazníka a ujeté kilometry do i z lokality Zákazníka, a to dle sazeb sjednaných ve Smlouvě či Ceníku.
- 4.4. V případě odchýlných ujednání mají přednost ujednání v uvedených dokumentech dle následujícího pořadí: nejprve se uplatní ujednání ve Smlouvě, poté ve Specifikaci Služby, Ceníku a Všeobecných podmínkách.

- 4.5. Tyto Specifikace nabývají účinnosti dne 1.3.2026.



Specifikace Služby č. 4

Vývoje

vydané 30. listopadu 2025 (verze 25.1)

1. Popis Služby

- 1.1. Vývojové práce (programování) v definovaných programovacích jazycích dle schváleného zadání (Analýza) ze stran Zákazníka a Společnosti, testování takto vyvinutých aplikací nebo jejich částí a provedení implementace do testovacího nebo produkčního prostředí Zákazníka.

2. Rozsah, kvalita a ostatní parametry Služby

- 2.1. Služba je poskytována vzdáleně.
- 2.2. Nedílnou součástí Smlouvy je schválená dokumentace zadání díla (požadavku na vývoje) ze strany Zákazníka, tzv. Analýza.
- 2.3. Služba je poskytována v českém nebo anglickém jazyce.
- 2.4. Služba je poskytována v pracovní dny v režimu **5 x 8 (8:00 - 16:00)**. Služba není poskytována ve dnech pracovního volna, kterými jsou:
- a) soboty a neděle,
 - b) státní svátky České republiky (1.1, Velký pátek, Velikonoční pondělí, 1.5, 8.5, 5.7, 6.7, 28.9, 28.10, 17.11, 24.12, 25.12, 26.12) a
 - c) tyto dny: 21.12, 22.12, 23.12, 27.12, 28.12, 29.12, 30.12 a 31.12.
- 2.5. Služba je poskytována dle níže uvedených parametrů SLA.

Kategorie	Popis	Reakce	Zahájení	Ukončení
(C) BĚŽNÝ	Požadavky na vývoje a úpravy aplikací vyžadující zásah vývojářů (programátorů) vznesené odpovědnými osobami Zákazníka	10 NBD	dle dohody	dle dohody

- 2.6. Podmínkou pro řádné poskytování Služby ze strany Společnosti je, že Zákazník poskytne nezbytnou součinnost spočívající zejména v dodání podkladů a informací, zajištění přístupů na závody, do systémů Zákazníka, předložení specifikací, popisů procesů, realizaci osobních setkání, telekonferencí apod.).
- 2.7. Není-li součinnost poskytnuta řádně a včas, sjednané lhůty pro řešení konkrétního požadavku se staví po dobu, než bude tato součinnost poskytnuta.

3. Cena a další podmínky Služby

- 3.1. Množství (pracnost) Služby uvedené v Nabídce je pouze odhadované. Cena se určuje podle skutečného množství, nikoliv podle odhadovaného množství.
- 3.2. Cena se účtuje průběžně, tj. za skutečně odpracované MD (člověkoden = 8 h) v daném účtovacím období, kterým je kalendářní měsíc. Minimální účtované množství je 0,25 MD (2 hodiny).
- 3.3. Termín dodání uvedený v Nabídce je pouze odhadovaný. Skutečný termín dodání může být dřívější či pozdější než odhadovaný.
- 3.4. Důvodem pro možné rozdíly v odhadovaném a skutečném množství nebo termínu dodání jsou změny podmínek na straně Zákazníka nebo Společnosti. Mezi tyto podmínky patří zejména:
- a) neposkytnutí nebo zpoždění poskytnutí součinnosti,
 - b) změna rozsahu nebo priorit projektu,

- c) technické komplikace při analýze, realizaci nebo implementaci, které nebylo možné rozumně předvídat,
- d) změna personálních kapacit,
- e) legislativní změny,
- f) nemoc,
- g) protiepidemická opatření
- h) přírodní katastrofy,
- i) technické chyby infrastruktury (sítě, severity, počítače, tiskárny datové linky, software apod.)
- j) a vyšší moc.

4. Závěrečná ustanovení

- 4.1. Služba je poskytována výhradně jen na základě Smlouvy se Zákazníkem.
- 4.2. Nové odpovědné osoby Zákazníka je možné označit také v emailu zaslaném na Email podpory jinou odpovědnou osobou Zákazníka.
- 4.3. V případě odchylných ujednání mají přednost ujednání v uvedených dokumentech dle následujícího pořadí: nejprve se uplatní ujednání ve Smlouvě, poté ve Specifikaci Služby, Ceníku a Všeobecných podmínkách.
- 4.4. Tyto Specifikace nabývají účinnosti dne 1.3.2026.



Specifikace Služby č. 5

Školení

vydané 30. listopadu 2025 (verze 25.1)

1. Popis Služby

- 1.1. Příprava a realizace školení uživatelů Aplikace, obecných IT postupů, specifických IT/TelCo řešení a zpracování školící dokumentace.

2. Rozsah, kvalita a ostatní parametry Služby

- 2.1. Služba může být poskytována vzdáleně i osobně. Určující je specifikace požadavku ze strany Zákazníka a vzájemná dohoda Společnosti a Zákazníka.
- 2.2. Služba je poskytována v českém jazyce.
- 2.3. Školící dokumentace je zpracována v českém jazyce.
- 2.4. Služba je poskytována v pracovní dny v režimu **5 x 8 (8:00 - 16:00)**. Služba není poskytována ve dnech pracovního volna, kterými jsou:
- a) soboty a neděle,
 - b) státní svátky České republiky (1.1, Velký pátek, Velikonoční pondělí, 1.5, 8.5, 5.7, 6.7, 28.9, 28.10, 17.11, 24.12, 25.12, 26.12) a
- 2.5. tyto dny: 21.12, 22.12, 23.12, 27.12, 28.12, 29.12, 30.12 a 31.12.
- 2.6. Služba je poskytována dle níže uvedených parametrů SLA.

Kategorie	Popis	Reakce	Zahájení	Ukončení
(C) BĚŽNÝ	Požadavky na školení realizované osobně nebo přes internet prostřednictvím aplikace Team Viewer nebo Teams a vznesené odpovědnými osobami Zákazníka.	10 NBD	dle dohody	dle dohody

- 2.7. Podmínkou pro řádné poskytování Služby ze strany Společnosti je, že Zákazník poskytne nezbytnou součinnost spočívající zejména v dodání podkladů a informací, zajištění přístupů na závody, do systémů Zákazníka, předložení specifikací, popisů procesů, realizaci osobních setkání, telekonferencí apod.).
- 2.8. Není-li součinnost poskytnuta řádně a včas, sjednané lhůty pro řešení konkrétního požadavku se staví po dobu, než bude tato součinnost poskytnuta.

3. Závěrečná ustanovení

- 3.1. Služba je poskytována výhradně jen na základě Smlouvy se Zákazníkem.
- 3.2. Nové odpovědné osoby Zákazníka je možné označit také v emailu zaslaném na Email podpory jinou odpovědnou osobou Zákazníka.
- 3.3. Při poskytování Služby v lokalitě Zákazníka je účtován také čas školitele na cestě do i z lokality Zákazníka a ujeté kilometry do i z lokality Zákazníka, a to dle sazeb sjednaných ve Smlouvě či Ceníku.
- 3.4. V případě odchylných ujednání mají přednost ujednání v uvedených dokumentech dle následujícího pořadí: nejprve se uplatní ujednání ve Smlouvě, poté v Ceníku, Specifikaci Služby a Všeobecných podmínkách.
- 3.5. Tyto Specifikace nabývají účinnosti dne 1.3.2026.



Specifikace Služby č. 7

Servisní podpora IT

vydané 30. listopadu 2025 (verze 25.1)

1. Popis Služby

- 1.1. Poskytování vzdálené servisní podpory IT uživatelům realizované v českém jazyce přes telefon, email, webový portál podpory nebo vzdálený přístup přes internet pomocí aplikace TeamViewer (dále jen „**Vzdálená servisní podpora IT**“).
- 1.2. Poskytování lokální servisní podpory IT uživatelům realizované v českém jazyce pracovníkem Společnosti přítomným na středisku (závodě) Zákazníka (dále jen „**Lokální servisní podpora IT**“).

2. Rozsah, kvalita a ostatní parametry Služby

- 2.1. Vzdálená servisní podpora IT je poskytována vzdáleně, za použití Telefonního čísla podpory, Emailu podpory, Webového portálu podpory anebo vzdáleným přístupem přes internet pomocí aplikace TeamViewer ve verzi aktuálně používané Společností.
- 2.2. Lokální servisní podpora IT je poskytována lokálně, pracovníkem Společnosti na středisku (závodě) Zákazníka.
- 2.3. Služba je poskytována na Servisní požadavky týkající se výhradně IT oblasti, což představuje zejména požadavky na:
 - a) funkčnost operačního systému,
 - b) funkčnost obecných služeb (tisk, síťové složky, antivir, firewall, aktualizace operačního systému, zálohování apod.),
 - c) funkčnost obecných aplikací operačního systému (internetový prohlížeč, kancelářské aplikace, prohlížeč PDF souborů, poštovní klient apod.),
 - d) funkčnost síťových zařízení (tiskáren, serverů, switchů, routerů, wifi apod.),
 - e) funkčnost lokálních zařízení (tiskáren, monitorů, počítačů, periférií, UPSek apod.),
 - f) funkčnost datových linek, telefonních linek, poštovních služeb, a webhosting, je-li dodavatelem Společnost,
 - g) a jakékoliv jiné požadavky a dotazy uživatelů, pokud se týkají IT oblasti a nejsou v rozporu s bodem 2.3.
- 2.4. Služba není poskytována na Servisní požadavky, které se týkají specifického SW/HW a služeb Zákazníka, což představuje zejména požadavky na:
 - a) funkčnost datových linek, telefonních linek, poštovních služeb, webhostingu,
 - b) funkčnost ERP systémů, účetních systémů, interně vyvíjených aplikací, přenosových služeb apod.,
 - c) funkčnost aplikace pro vzdálený přístup TeamViewer,
 - d) výrobních počítačů, logických automatů (PLC), semaforů, vah, kamer, speciálních tiskáren, strojních zařízení a jiných specifických zařízení Zákazníka,
 - e) jakékoliv požadavky a dotazy uživatelů, které se týkají softwaru a hardwaru, který spravuje jiný dodavatel.

- 2.5. Služba je poskytována na Servisní požadavky nahlášené telefonicky, emailem anebo přes webový portál podpory, a to výlučně na níže uvedené kontaktní údaje:

Telefonní číslo podpory:	+420 725 870 000 / +421 220 909 802
Email podpory:	podpora@infnet.net / support@infnet.net
Webový portál podpory:	https://infnet.servicedesk.net

V případě nahlášení Servisního požadavku na jiný telefon, jiný email nebo jiný web portál, má se za to, že Servisní požadavek nevznikl a Společnost tak není povinná se jím zabývat.

- 2.1. Služba je poskytována v pracovní dny v režimu **5 x 9 (7:00 - 16:00)**. Služba není poskytována ve dnech pracovního volna, kterými jsou:
 - a) soboty a neděle,
 - b) státní svátky České republiky (1.1, Velký pátek, Velikonoční pondělí, 1.5, 8.5, 5.7, 6.7, 28.9, 28.10, 17.11, 24.12, 25.12, 26.12) a
 - c) tyto dny: 21.12, 22.12, 23.12, 27.12, 28.12, 29.12, 30.12 a 31.12.

Servisní požadavky je možné hlásit na Telefonní číslo podpory v režimu 5 x 9, na Email podpory v režimu 7 x 24 nebo přes Webový portál podpory v režimu 7 x 24. Pro Servisní požadavky nahlášené mimo režim poskytování Služby platí, že lhůta pro jejich řešení začíná běžet až od 7:00 následujícího nejbližšího pracovního dne a běží vždy jen v rámci schváleného režimu poskytování Služby (pracovní dny, 5 x 9, 7:00 – 16:00). V případě ukončení režimu poskytování Služby v 16:00 pokračuje běh lhůty pro řešení konkrétního Servisního požadavku až od 7:00 následujícího pracovního dne.

- 2.2. Servisní požadavky typu **Incident** budou řešeny dle níže uvedených parametrů SLA.

Kategorie	Popis	Reakce	Zahájení	Ukončení
(A) KRITICKÝ	Jednotlivá řešení nejsou použitelná ve svých základních funkcích. Tento stav může ohrozit podnikatelskou či obchodní činnost Zákazníka.	do 1 h	do 2 h	NBD
(B) VÁŽNÝ	Některé funkce pracují omezeně, toto omezení však nelze považovat za takové, které může ohrozit podnikatelskou či obchodní činnost Zákazníka.	do 1 h	NBD	2 NBD
(C) BĚŽNÝ	Není nebezpečí přímého ohrožení podnikatelské či obchodní činnosti Zákazníka. Aplikace i funkce jsou dostupné, ale některé funkce jsou omezeny.	do 1 h	3 NBD	5 NBD

Incidentem se rozumí takové porušení funkčnosti IT služeb, které je způsobeno porušením povinnosti Společnosti dle Smlouvy a které znemožňuje nebo omezuje používání těchto IT služeb.

Kategorií Incidentu se rozumí jeho závažnost pro podnikání a obchodní činnosti Zákazníka. Kategorií Incidentu určuje dle výše uvedeného popisu

pracovník Společnosti v okamžiku jejího nahlášení s ohledem na znalost IT služeb Zákazníka, prioritu souběhu jednotlivých Incidentů, prioritu určenou Zákazníkem a na základě technických možností.

Reakci se rozumí informování Zákazníka, resp. uživatele nahlázejícího Incident, že byl Servisní požadavek přijat, a to emailem, popř. telefonicky. Uživatel Zákazníka obdrží emailem potvrzení o zaevidování Servisního požadavku s jednoznačným číslem Servisního požadavku. Při komunikaci je Zákazník povinen vždy uvádět správné číslo Servisního požadavku, v opačném případě by mohlo dojít k zaslání informací na nesprávný požadavek a tím ke Společností nezaviněnému nedodržení termínu vyřešení.

Zahájením se rozumí zahájení řešení (přiřazení řešiteli) konkrétního Incidentu.

Ukončením se rozumí vyřešení Incidentu nebo jeho uzavření (např. jedná-li se o Incident mimo rámec poskytovaných Služeb). Termín ukončení řešení je závislý na technických aspektech infrastruktury Zákazníka a také rychlosti součinnosti ze strany Zákazníka. Vyžaduje-li vyřešení Incidentu součinnost a ta nebyla poskytnuta vůbec nebo nebyla poskytnuta řádně, lhůta pro vyřešení požadavku se staví až do doby, nežli bude součinnost poskytnuta. Součinností se rozumí zejména:

- zajištění přístupu do sítě Zákazníka, na server či počítač, na kterém uživatel, který zadal Servisní požadavek, pracuje;
- zajištění přístupu na připojená zařízení v dané lokalitě, která mají komunikovat s IT službami (např. míchací systémy, váhy, složka pro výměnu dat s ERP, webové služby apod.);
- poskytnutí dodatečných informací a dat nezbytných pro zjištění příčiny a vyřešení Incidentu;
- poskytnutí nezbytného souhlasu či autorizace k navrženým krokům při řešení Incidentu.

- Společnost se zavazuje v rámci podpory IT odstranit bez zbytečného odkladu také nefunkčnost IT služeb, která se projeví obdobně jako Incident, avšak nebude způsobena porušením povinnosti ze strany Společnosti. Zákazník je povinen za odstranění takové nefunkčnosti zaplatit Společnosti cenu a účelně vynaložené výdaje ve výši dle Ceníku Společnosti.

- Servisní požadavky typu **Změna** budou řešeny dle níže uvedených parametrů SLA.

Kategorie	Popis	Reakce	Zahájení	Ukončení
(C) BĚŽNÝ	Požadavky na změny IT služeb (změny nastavení, rekonfigurace, instalace, profylaxe apod.) vznesené odpovědnými osobami Zákazníka.	NBD	2 NBD	dle dohody

Změnou se rozumí úprava stávajících IT služeb (systémů a zařízení), změny jejich konfigurace a nastavení. Požadavky na funkcionality nebo jiný výstup, které nejsou součástí stávajících IT služeb, to je zejména koncepční změny vyžadující analýzu (Konzultace) či úpravy prostředí Zákazníka, se nepovažují za Změnu, ale za objednávku nové Služby a o podmínkách jejího poskytnutí musí být Stranami uzavřen dodatek ke Smlouvě nebo nová Smlouva.

Změny vyžadující schválení odpovědné osoby Zákazníka (změna údajů, výmaz údajů, změny oprávnění apod.) budou realizovány až po obdržení písemného schválení ze strany odpovědné osoby. Po dobu, než bude schválení uděleno, se lhůta pro ukončení staví.

- Podmínkou pro řádné poskytování Služby ze strany Společnosti je, že Zákazník zajistí funkčnost všech požadovaných komunikačních prostředků (telefon, email, přístup na webový portál podpory Společnosti, vzdálený přístup přes internet pomocí aplikace TeamViewer), pakliže jejich dodavatelem není Společnost.

Podmínkou pro řádné poskytování Služby ze strany Společnosti je, že Zákazník zajistí pro sjednaný den a čas servisního zásahu na lokalitě Zákazníka přístup pracovníka Společnosti do těch prostor na lokalitě Zákazníka, kde má být Služba poskytnuta (pracoviště uživatele), jakož i do dalších prostor na lokalitě Zákazníka, které s poskytováním Služby přímo souvisí a jsou nezbytné pro fungování (rozvodna elektrické energie, přípojny bod datové/internetové linky, rozvody místní sítě, umístění tiskárny, routeru, mikroservru či počítače).

- Není-li funkční služba pro vzdálený přístup a Servisní požadavek nelze vyřešit přes telefon, emailem nebo přes webový portál podpory, sjednané lhůty pro řešení konkrétního požadavku se staví po dobu, než bude vzdálený přístup obnoven. O obnovení funkčnosti Služby pro vzdálený přístup musí Zákazník informovat Společnost písemně, a to formou emailové odpovědi nebo odpovědi přes webový portál podpory.

- Není-li umožněn přístup do prostor na lokalitě Zákazníka a Servisní požadavek nelze vyřešit vzdáleným přístupem, sjednané lhůty pro řešení konkrétního požadavku se staví po dobu, než bude lokální přístup umožněn.

3. Závěrečná ustanovení

- Služba je poskytována výhradně jen na základě Smlouvy se Zákazníkem.
- Nové odpovědné osoby Zákazníka je možné označit také v emailu zaslaném na Email podpory jinou odpovědnou osobou Zákazníka.
- Při poskytování Lokální servisní podpory IT je Zákazníkovi účtován také čas technika na cestě do i z lokality Zákazníka a ujeté kilometry do i z lokality Zákazníka, a to dle sazeb sjednaných ve Smlouvě či Ceníku.
- V případě odchylných ujednání mají přednost ujednání v uvedených dokumentech dle následujícího pořadí: nejprve se uplatní ujednání ve Smlouvě, poté v Ceníku, Specifikaci Služby a Všeobecných podmínkách.
- Tyto Specifikace nabývají účinnosti dne 1.3.2026.



Specifikace Služby č. 12

Doména

vydané 30. listopadu 2025 (verze 25.1)

1. Popis Služby

- 1.1. Registrace internetové domény Zákazníka a její správa u doménového registrátora Společnosti.

2. Rozsah, kvalita a ostatní parametry Služby

- 2.1. Služba je poskytována vzdáleně pracovníky Společnosti.
- 2.2. Služba je poskytována v následujícím rozsahu:
- a) registrace doménového jména u doménového registrátora Společnosti,
 - b) úhrada registračních poplatků,
 - c) konfigurace a správa nastavení domény (DNS záznamy, MX záznamy, SRV záznamy apod.),
 - d) kontrola lhůty vypršení registrace domény s upozorněním zákazníka na prodloužení registrace.
- 2.3. Služba je poskytována na Servisní požadavky nahlášené telefonicky, emailem anebo přes webový portál podpory, a to výlučně na níže uvedené kontaktní údaje:

Telefonní číslo podpory:	+420 725 870 000 / +421 220 909 802
Email podpory:	podpora@infnet.net / support@infnet.net
Webový portál podpory:	https://infnet.servicedesk.net

V případě nahlášení Servisního požadavku na jiný telefon, jiný email nebo jiný web portál, má se za to, že Servisní požadavek nevznikl a Společnost tak není povinná se jím zabývat.

- 2.4. Součástí služby je vzdálená podpora uživatelů v českém jazyce, poskytovaná v pracovní dny v režimu **5 x 9 (7:00 - 16:00)**. Podpora není poskytována ve dnech pracovního volna, kterými jsou:
- a) soboty a neděle,
 - b) státní svátky České republiky (1.1, Velký pátek, Velikonoční pondělí, 1.5, 8.5, 5.7, 6.7, 28.9, 28.10, 17.11, 24.12, 25.12, 26.12) a
 - c) tyto dny: 21.12, 22.12, 23.12, 27.12, 28.12, 29.12, 30.12 a 31.12.
- 2.5. Servisní požadavky typu **Změna** budou řešeny dle níže uvedených parametrů SLA.

Kategorie	Popis	Reakce	Zahájení	Ukončení
(C) BĚŽNÝ	Požadavky na změny nastavení a konfigurace vznesené odpovědnými osobami Zákazníka.	do 1 h	NBD	2NBD

Změnou se rozumí úprava stávajících parametrů služby, změny jejich konfigurace a nastavení. Požadavky na funkcionalitu nebo jiný výstup, které nejsou součástí stávající služby, to je zejména koncepční změny vyžadující analýzu (Konzultace) či úpravy infrastruktury Společnosti, se nepovažují za Změnu, ale za objednávku nové Služby a o podmínkách jejího poskytnutí musí být Stranami uzavřeny dodatek ke Smlouvě nebo nová Smlouva.

Změny vyžadující schválení odpovědné osoby Zákazníka (změna údajů, výmaz údajů, změny oprávnění apod.) budou realizovány až po obdržení písemného schválení ze strany odpovědné osoby. Po dobu, než bude schválení uděleno, se lhůta pro ukončení staví.

- 2.6. Podmínkou pro řádné poskytování Služby ze strany Společnosti je, že Zákazník poskytne nezbytnou součinnost spočívající zejména v dodání podkladů a informací, přesné a jasné zadání změny v konfiguraci a nastavení apod.).
- 2.7. Není-li součinnost poskytnuta řádně a včas, sjednané lhůty pro řešení konkrétního požadavku se staví po dobu, než bude tato součinnost poskytnuta.

3. Závěrečná ustanovení

- 3.1. Služba je poskytována výhradně jen na základě Smlouvy se Zákazníkem.
- 3.2. Nové odpovědné osoby Zákazníka je možné označit také v emailu zaslaném na Email podpory jinou odpovědnou osobou Zákazníka.
- 3.3. V případě odchylných ujednání mají přednost ujednání v uvedených dokumentech dle následujícího pořadí: nejprve se uplatní ujednání ve Smlouvě, poté v Ceníku, Specifikaci Služby a Všeobecných podmínkách.
- 3.4. Tyto Specifikace nabývají účinnosti dne 1.3.2026.



Specifikace Služby č. 13

Email

vydané 30. listopadu 2025 (verze 25.1)

1. Popis Služby

- 1.1. Provoz emailové schránky s kapacitou 10 GB na poštovním serveru společnosti Active 24 dostupný přes protokoly IMAP/POP3/SMTP.

2. Rozsah, kvalita a ostatní parametry Služby

- 2.1. Služba je poskytována vzdáleně.
- 2.2. Součástí Služby je zejména:
- a) služba [ACTIVE 24 E-mail](#) v rozsahu a funkcích dle aktuálního nastavení služby ze strany partnerské společnosti ACTIVE 24, s.r.o.
 - b) vzdálená podpora uživatelů.
- 2.3. Součástí Služby není zejména:
- a) instalace, konfigurace, provoz a údržba poštovního klienta Zákazníka (viz Služba č. 7),
 - b) registrace, konfigurace a správa domény Zákazníka (viz Služba č. 12),
 - c) zálohování poštovních schránek (viz Služba č. 15).
- 2.4. Služba je poskytována nepřetržitě, v režimu 7 x 24.
- 2.5. Součástí služby je vzdálená podpora uživatelů v českém jazyce, poskytovaná v pracovní dny v režimu **5 x 9 (7:00 - 16:00)**. Podpora není poskytována ve dnech pracovního volna, kterými jsou:
- a) soboty a neděle,
 - b) státní svátky České republiky (1.1, Velký pátek, Velikonoční pondělí, 1.5, 8.5, 5.7, 6.7, 28.9, 28.10, 17.11, 24.12, 25.12, 26.12) a
 - c) tyto dny: 21.12, 22.12, 23.12, 27.12, 28.12, 29.12, 30.12 a 31.12.
- 2.6. Služba vzdálené podpory je poskytována na Servisní požadavky nahlášené telefonicky, emailem anebo přes webový portál podpory, a to výlučně na níže uvedené kontaktní údaje:

Telefonní číslo podpory:	+420 725 870 000 / +421 220 909 802
Email podpory:	podpora@infnet.net / support@infnet.net
Webový portál podpory:	https://infnet.servicedesk.net

V případě nahlášení Servisního požadavku na jiný telefon, jiný email nebo jiný web portál, má se za to, že Servisní požadavek nevznikl a Společnost tak není povinná se jím zabývat.

- 2.7. Servisní požadavky typu **Změna** budou řešeny dle níže uvedených parametrů SLA.

Kategorie	Popis	Reakce	Zahájení	Ukončení
(C) BĚŽNÝ	Požadavky na změny nastavení a konfigurace vznesené odpovědnými osobami Zákazníka.	do 1 h	NBD	2NBD

Změnou se rozumí úprava stávajících parametrů služby, změny jejich konfigurace a nastavení. Požadavky na funkcionalitu nebo jiný výstup, které nejsou součástí stávající služby, to je zejména koncepční změny vyžadující analýzu (Konzultace) či úpravy infrastruktury Společnosti, se nepovažují za Změnu, ale za objednávku nové Služby a o podmínkách jejího poskytnutí musí být Stranami uzavřen dodatek ke Smlouvě nebo nová Smlouva.

Změny vyžadující schválení odpovědné osoby Zákazníka (změna údajů, výmaz údajů, změny oprávnění apod.) budou realizovány až po obdržení písemného schválení ze strany odpovědné osoby. Po dobu, než bude schválení uděleno, se lhůta pro ukončení staví.

- 2.8. Podmínkou pro řádné poskytování Služby ze strany Společnosti je, že Zákazník poskytne nezbytnou součinnost spočívající zejména v dodání podkladů a informací, přesné a jasné zadání změny v konfiguraci a nastavení, nastavení DNS záznamů na své doméně apod.).
- 2.9. Není-li součinnost poskytnuta řádně a včas, sjednané lhůty pro řešení konkrétního požadavku se staví po dobu, než bude tato součinnost poskytnuta.

3. Závěrečná ustanovení

- 3.1. Služba je poskytována výhradně jen na základě Smlouvy se Zákazníkem.
- 3.2. Nové odpovědné osoby Zákazníka je možné označit také v emailu zaslaném na Email podpory jinou odpovědnou osobou Zákazníka.
- 3.3. V případě odchylných ujednání mají přednost ujednání v uvedených dokumentech dle následujícího pořadí: nejprve se uplatní ujednání ve Smlouvě, poté v Ceníku, Specifikaci Služby a Všeobecných podmínkách.
- 3.4. Tyto Specifikace nabývají účinnosti dne 1.3.2026.



Specifikace Služby č. 15

Zálohování

vydané 30. listopadu 2025 (verze 25.1)

1. Popis Služby

- 1.1. Služba zálohování fyzických (PC/LINUX/MAC) i virtuálních (VMWare, HyperV, Nutanix) počítačů a serverů do privátního cloudu Společnosti (dále jen „BaaS“).
- 1.2. Služba replikace virtuálních (VMWare, HyperV) počítačů a serverů do privátního cloudu Společnosti s možností jejich spuštění v případě havárie v prostředí Zákazníka (dále jen „DRaaS“).
- 1.3. Služba provozu cloudového objektového úložiště v privátním cloudu Společnosti umožňující Zákazníkovi rozšířit kapacitu jeho místního úložiště. Službu je možné využít pro zálohování/archivaci dat na fyzických/virtuálních koncových zařízeních (PC/SRV), na zařízeních typu NAS i jako běžné síťové úložiště Zákazníka umístěné v cloudu (dále jen „OSB“).
- 1.4. Služba zálohování dat Zákazníka umístěných ve službě Microsoft 365 do privátního cloudu Společnosti a jejich obnova prostřednictvím webového portálu Backup 365 (dále jen „365B“).
- 1.5. Služba zálohování dat Zákazníka umístěných ve službě Microsoft Entra ID do privátního cloudu Společnosti a jejich obnova prostřednictvím webového portálu Backup Entra ID (dále jen „EntraIDB“).

2. Rozsah, kvalita a ostatní parametry Služby

BaaS

- 2.1. Služba je poskytována vzdáleně přes internet prostřednictvím softwaru Veeam Backup & Replication Server (virtuální stroje), Veeam Backup Agent (fyzické stroje) a technologie Veeam Cloud Connect do zálohovacího úložiště v hostingovém centru Společnosti s garantovanou dostupností služby 99,9 %.
- 2.2. Předmětem zálohování jsou uživatelská data umístěná v prostředí Zákazníka.
- 2.3. Zálohovat je možné:
 - a) celé virtuální/fyzické počítače/servery nebo
 - b) disky virtuálních/fyzických počítačů/serverů nebo
 - c) soubory uložené na virtuálních/fyzických počítačích/serverech.
- 2.4. Varianty služby BaaS jsou:

Varianta	Kód
Veeam Backup Storage (1TB/1M)	BAAS-1TB-1M-ST
Veeam Backup Storage (1TB/12M)	BAAS-1TB-12M-ST
Veeam Cloud Connect License (1VM/1M)	BAAS-VM-1M-CC
Veeam Cloud Connect License (1VM/12M)	BAAS-VM-12M-CC
Veeam Agent for Servers (1SRV/1M)	BAAS-S-OS-1M-A
Veeam Agent for Servers (1SRV/12M)	BAAS-S-OS-12M-A
Veeam Agent for Workstation (1PC/1M)	BAAS-W-OS-1M-A
Veeam Agent for Workstation (1PC/12M)	BAAS-W-OS-12M-A

- 2.5. Součástí služby BaaS je zejména:
 - a) provoz privátního cloudového úložiště,
 - b) pronájem licence Veeam Cloud Connect,

c) pronájem licence Veeam Agent for Workstation/Server

d) provoz a správa řešení Veeam Backup & Replication Server v hostingovém centru Společnosti, jehož prostřednictvím se realizuje služba zálohování dat Zákazníka do privátního cloudového úložiště Společnosti.

DRaaS

- 2.6. Služba je poskytována vzdáleně přes internet prostřednictvím softwaru Veeam Backup & Replication Server (virtuální stroje) a technologie Veeam Cloud Connect do replikačního úložiště v hostingovém centru Společnosti s garantovanou dostupností služby 99,9 %.
- 2.7. Předmětem replikace jsou virtuální stroje (počítače/servery) umístěné v prostředí Zákazníka.
- 2.8. Replikovat je možné:
 - a) virtuální počítače/servery provozované na platformě VMWare nebo
 - b) virtuální počítače/servery provozované na platformě Hyper-V.
- 2.9. Varianty služby DRaaS jsou:

Varianta	Kód
Veeam Replication Storage (1TB/1M)	DRAAS-1TB-1M-ST
Veeam Replication Storage (1TB/12M)	DRAAS-1TB-12M-ST
Veeam Cloud Connect License (1VM/1M)	DRAAS-1VM-1M-CC
Veeam Cloud Connect License (1VM/12M)	DRAAS-1VM-12M-CC

- 2.10. Součástí služby DRaaS je zejména:
 - a) provoz privátního cloudového úložiště,
 - b) pronájem licence Veeam Cloud Connect,
 - c) pronájem licence Veeam Agent for Workstation/Server
 - d) provoz a správa řešení Veeam Backup & Replication Server v hostingovém centru Společnosti, jehož prostřednictvím se realizuje služba replikace dat Zákazníka do privátního cloudového úložiště Společnosti,
 - e) rezervace prostředků pro replikovaná zařízení (vCPU, vRAM),
 - f) provoz replikovaných zařízení v hostingovém centru Společnosti v rozsahu rezervovaných prostředků při havárii infrastruktury na straně Zákazníka

OSB

- 2.11. Služba je poskytována vzdáleně přes internet prostřednictvím zpřístupnění kapacity úložiště IBM Cloud Object Storage v hostingovém centru Společnosti s garantovanou dostupností služby 99,9 %.
- 2.12. Služba využívá technologii [IBM Cloud Object Storage](#). Data Zákazníka jsou umístěna v hostingových centrech subdodavatele IBM ([IBM Cloud](#)).
- 2.13. Ke službě je možné připojení pouze prostřednictvím aplikací/zařízení podporujících komunikační protokol Amazon S3, např:
 - Veeam Backup & Replication Server (viz funkce [Capacity Tier](#))
 - Cloud storage browsers [CyberDuck](#), [MountainDuck](#), [S3 Browser](#), [CloudBerry Explorer](#)

- Operační systémy NAS na zařízeních Synology (viz funkce [Cloud Sync](#)) a QNAP (viz funkce [Hybrid Backup Sync](#))

2.14. Varianty služby OSB jsou:

Varianta	Kód
Object Storage Backup (1TB/1M)	OSB-1TB-1M-ST

2.15. Součástí služby OSB je zejména:

- provoz privátního objektového cloudového úložiště,

365B

2.16. Služba je poskytována vzdáleně přes internet prostřednictvím webového portálu Backup 365 a zálohovacího úložiště v hostingovém centru Společnosti s garantovanou dostupností služby 99,9 %.

2.17. Předmětem zálohování jsou uživatelská data umístěná v prostředí Microsoft 365: Outlook, OneDrive for Business, SharePoint a Teams.

2.18. Data Zákazníka jsou umístěna v hostingových centrech subdodavatele IBM ([IBM Cloud](#)).

2.19. Varianty služby 365B jsou:

Varianta	Kód
Backup Microsoft 365 (1USER/1M)	B365-1U-1M
Backup Microsoft 365 (1USER/12M)	B365-1U-12M

2.20. Součástí Služby je zejména:

- provoz privátního cloudového úložiště,
- pronájem licence webového portálu 365B pro správu zákazníků, správu a kontrolu zálohování a pro obnovu dat, který je napojen na Veeam Backup for Microsoft Office 365 provozovaný Společností ve svém hostingovém centru,
- zálohování vybraných dat z Microsoft 365 do privátního cloudového úložiště v frekvenci 1 x denně a retenční dobou
- pro uchování záloh dat v maximální délce 25 let.

2.21. Webový portál 365B využívá pro přihlášení a ověření zákaznické účty Microsoft 365. Takto použitá uživatelská hesla z přihlášení ke službě Microsoft 365 služba 365B ani Společnost nikde neukládá. Výjimkou je uložení účtu využitého pro napojení na tenanta za účelem automatické komunikace s Microsoft 365, pro zajištění zálohování a obnovy dat.

EntraIDB

2.22. Služba je poskytována vzdáleně přes internet prostřednictvím webového portálu Backup Entra ID a zálohovacího úložiště v hostingovém centru Společnosti s garantovanou dostupností služby 99,9 %.

2.23. Předmětem zálohování jsou uživatelská data umístěná v prostředí Microsoft Entra ID: Users, Groups.

2.24. Data Zákazníka jsou umístěna v hostingových centrech subdodavatele IBM ([IBM Cloud](#)).

2.25. Varianty služby 365B jsou:

Varianta	Kód
Backup Microsoft Entra ID (1USER/1M)	BENTRA-1U-1M
Backup Microsoft Entra ID (1USER/12M)	BENTRA-1U-12M

2.26. Součástí Služby je zejména:

- provoz privátního cloudového úložiště,
- pronájem licence webového portálu 365B pro správu zákazníků, správu a kontrolu zálohování a pro obnovu dat, který je napojen na Veeam Backup for Microsoft Office 365 provozovaný Společností ve svém hostingovém centru,
- zálohování vybraných dat z Microsoft 365 do privátního cloudového úložiště v frekvenci 1 x denně a retenční dobou
- pro uchování záloh dat v maximální délce 25 let.

2.27. Webový portál 365B využívá pro přihlášení a ověření zákaznické účty Microsoft 365. Takto použitá uživatelská hesla z přihlášení ke službě Microsoft 365 služba 365B ani Společnost nikde neukládá. Výjimkou je uložení účtu využitého pro napojení na tenanta za účelem automatické komunikace s Microsoft 365, pro zajištění zálohování a obnovy dat.

Ustanovení společná pro všechny varianty služby

2.28. Součástí Služby je zejména:

- internetová konektivita cloudového úložiště 10 Gbps

2.29. Součástí Služby není zejména:

- instalace, konfigurace, provoz, údržba a dohled vlastní infrastruktury Zákazníka (HW/SW/TELCO),
- instalace, konfigurace, provoz, údržba a dohled aplikací a služeb Veeam v infrastruktuře Zákazníka.
- provoz, konfigurace a správa služeb Microsoft Office 365, Microsoft Entra ID a Microsoft Azure.

2.30. Služba je poskytována nepřetržitě, v režimu 7 x 24.

2.31. Součástí služby je vzdálená podpora uživatelů v českém jazyce, poskytovaná v pracovní dny v režimu **5 x 9 (7:00 - 16:00)**. Podpora není poskytována ve dnech pracovního volna, kterými jsou:

- soboty a neděle,
- státní svátky České republiky (1.1, Velký pátek, Velikonoční pondělí, 1.5, 8.5, 5.7, 6.7, 28.9, 28.10, 17.11, 24.12, 25.12, 26.12) a
- tyto dny: 21.12, 22.12, 23.12, 27.12, 28.12, 29.12, 30.12 a 31.12.

2.32. Služba vzdálené podpory je poskytována na Servisní požadavky nahlášené telefonicky, emailem anebo přes webový portál podpory, a to výlučně na níže uvedené kontaktní údaje:

Telefonní číslo podpory:	+420 725 870 000 / +421 220 909 802
Email podpory:	podpora@infnet.net / support@infnet.net
Webový portál podpory:	https://infnet.servicedesk.net

V případě nahlášení Servisního požadavku na jiný telefon, jiný email nebo jiný web portál, má se za to, že Servisní požadavek nevznikl a Společnost tak není povinná se jím zabývat.

2.33. Servisní požadavky typu **Změna** budou řešeny dle níže uvedených parametrů SLA.

Kategorie	Popis	Reakce	Zahájení	Ukončení
(C) BĚŽNÝ	Požadavky na změny nastavení a konfigurace vznesené odpovědnými osobami Zákazníka.	do 1 h	NBD	2NBD

Změnou se rozumí úprava stávajících parametrů služby, změny jejich konfigurace a nastavení. Požadavky na funkcionalitu nebo jiný výstup, které nejsou součástí stávající služby, to je zejména koncepční změny vyžadující analýzu (Konzultace) či úpravy infrastruktury Společnosti, se nepovažují za Změnu, ale za objednávku nové Služby a o podmínkách jejího poskytnutí musí být Stranami uzavřen dodatek ke Smlouvě nebo nová Smlouva.

Změny vyžadující schválení odpovědné osoby Zákazníka (změna údajů, výmaz údajů, změny oprávnění apod.) budou realizovány až po obdržení písemného schválení ze strany odpovědné osoby. Po dobu, než bude schválení uděleno, se lhůta pro ukončení staví.

2.34. Podmínkou pro řádné poskytování Služby ze strany Společnosti je, že Zákazník poskytne nezbytnou součinnost spočívající zejména v dodání podkladů a informací, přesné a jasné zadání změny v konfiguraci a nastavení apod.).

2.35. Není-li součinnost poskytnuta řádně a včas, sjednané lhůty pro řešení konkrétního požadavku se staví po dobu, než bude tato součinnost poskytnuta.

3. Systém zabezpečení dat při poskytování Služby

3.1. Společnost se zavazuje dodržovat při poskytování Služby níže uvedená bezpečnostní opatření a postupy pro nakládání s daty Zákazníka.

3.2. Data Zákazníka mohou být volitelně umístěna v hostingových centrech subdodavatele IBM ([IBM Cloud](#)).

3.3. Vlastníkem zálohovaných/replikovaných dat je Zákazník, který je také odpovědný za jejich obsah. Společnost uzavřením Smlouvy nenabývá vlastnické právo k datům Zákazníka a je oprávněna s těmito daty nakládat pouze způsobem stanoveným ve Smlouvě.

3.4. Společnost se zavazuje zachovávat mlčenlivost o datech Zákazníka za stejných podmínek, jaké jsou ve Všeobecných podmínkách stanoveny pro zachovávání mlčenlivosti o obchodním tajemství.

3.5. Pouze pro poskytování Služby dle této Specifikace Služby a pouze na dobu, na kterou je mezi Smluvními stranami poskytování Služby dle této Specifikace Služby sjednáno, se Smluvní strany dohodly odchýlně od čl. 12.3 věty druhé Všeobecných podmínek tak, že Společnost při poskytování Služeb dle této Specifikace Služby odpovídá Zákazníkovi za ztrátu či poškození zálohovaných dat Zákazníka, pokud Společnost takovou ztrátu či poškození dat způsobí porušením svých povinností ze Smlouvy, včetně povinností ze Všeobecných podmínek. Společnost však za ztrátu či poškození uvedených dat neodpovídá, pokud takovou

ztrátu či poškození způsobí kterákoli ze skutečností uvedených v čl. 11.3 Všeobecných podmínek.

FYZIKÉ ZABEZPEČENÍ

- 3.6. Požár, výpadky napájení, záplavy atd.
- a) Datová centra využívaná Společností při poskytování Služby jsou vybavena technickými prostředky, které patří k nejmodernějším hostingovým prostředím. Vybavení i postupy v těchto datových centrech jsou neustále vyhodnocovány interními a externími odborníky.
 - b) Systémy chlazení v každé místnosti jsou redundantní, což zajišťuje, že při poruše libovolné součásti nebude nijak výrazně ovlivněna teplota v datovém centru. Všechny vzduch je ochlazován na 22–24 °C.
 - c) Datová centra Společnosti jsou chráněna detekčním systémem, který zajišťuje rychlé vyhlášení poplachu a aktivaci hasičích systému s inertním plynem, takže se lokální požár jednoho serveru nerozšíří na další vybavení.
 - d) Datová centra Společnosti se nacházejí 32,5 a 35 metrů nad hladinou moře.
 - e) Všechny elektrické instalace jsou napájeny 2 nezávislými zdroji, což znamená, že při poruše jednoho zdroje zajistí druhý zdroj provoz veškerého vybavení. V případě výpadku napájení je nejprve aktivován zdroj UPS a poté diesel generátory, což zajistí stabilní napájení. Diesel generátory zaručují minimálně 24 hodin provozu na jednu nádrž. Pro případ delších výpadků napájení byla uzavřena smlouva se společností dodávající paliva ohledně dalších dodávek paliv.
 - f) Veškeré elektrické instalace jsou považovány za redundantní vzhledem k vzájemné nezávislosti a redundanci hlavního napájení, zdroje UPS a diesel generátorů.
- 3.7. Řízení přístupu
- K vybavení a systémům využívaným Společností při poskytování Služby mají přístup pouze oprávnění pracovníci Společnosti. Každá osoba, která přistupuje k tomuto vybavení a systémům, je zaznamenána prostřednictvím přístupových karet, skenování duhovky nebo skenování otisků prstů. O dodatečný přístup pro nové zaměstnance mohou žádat pouze vybraní zaměstnanci Společnosti.

TECHNICKÉ ZABEZPEČENÍ

- 3.8. Brány firewall a antivirový software
- Sítě Společnosti byly rozděleny na segmenty, aby byla data uchováвана odděleně. O to se stará provozní oddělení Společnosti.
- Veškeré síť byly segmentovány tak, aby bylo používání sítě klienty odděleno od interního používání. Síť pro interní použití jsou dále rozděleny na více segmentů, aby se předešlo bezpečnostním incidentům v případě výpadku služby ochrany síťové komunikace a ochrany před viry. To má na starosti provozní oddělení a za dodržování zásad zabezpečení Společnosti je odpovědný technický ředitel (CTO) Společnosti.
- Oprávnění členové personálu mají vzdálený přístup k systémům Společnosti. Přístup k systémům Společnosti je možný pouze prostřednictvím sítě s omezením adres MAC nebo prostřednictvím sítě SSL VPN Společnosti. Pro externí návštěvníky Společnosti byla vytvořena síť pro hosty.
- Vzhledem k tomu, že škodlivé programy mohou mít významný vliv na dostupnost systémů a služeb, Společnost zavedla účinnou obranu proti malwaru.
- Každý server Společnosti je vybaven antivirovou ochranou prostřednictvím vlastního softwaru. Tento software mohou ze systémů odstranit pouze vybraní členové personálu s přístupem správce. Veškeré přichodící e-mailové zprávy jsou kontrolovány a případný škodlivý obsah je odstraněn. V souladu se smlouvami o úrovni služeb (SLA) Společnosti musejí být data zákazníků na serverech pronajatých Společností plně chráněna.
- Společnost provozuje systémy pro skenování a sledování, které chrání před známým a škodlivým kódem, mimo jiné před čímkoli, co by se ke Společnosti nebo jejím zákazníkům mohlo dostat prostřednictvím internetu nebo e-mailů atd. Společnost používá antivirové systémy i systémy pro monitorování používání internetu, datového provozu a zdrojů na platformách SaaS, stejně jako bezpečnostní varování v jiných technických a centrálních instalacích (brána firewall atd.).
- 3.9. Šifrování
- Všechna data, která jsou předmětem zálohování jsou šifrována již při tvorbě zálohy, při uložení do hostingového centra i při komunikaci/přenosu záloh do/z hostingového centra Společnosti a také v hostingovém centru. Společnost nemá k dispozici dešifrovací klíče, ty jsou uloženy pouze u Zákazníka.

Přenos dat obsahujících důvěrné nebo citlivé informace prostřednictvím veřejných sítí je vždy šifrován.

K výměně dat nebo ukládání dat, která obsahují důvěrné nebo citlivé informace, není povoleno používat neautorizovaná nebo nebezpečná datová média.

- 3.10. Zálohování a obnova
- Provozní centrum Společnosti nese odpovědnost za zálohování a obnovu s minimální dobou uchování 1 den pro případ, že je potřeba provést obnovení. Postup obnovení je prováděn nejméně jednou za čtvrt roku, abychom se ujistili, že obnovená data správně fungují. Jsou zavedena opatření k řízení přístupu, aby k zálohovaným datům nemohly přistupovat neoprávněné osoby. Přístup má pouze provozní oddělení.
- Při zálohování a obnově se vytváří protokol, který dokumentuje zálohované prvky. Zaměstnanec, který tento proces řídí, je odpovědný za správné zdokumentování a vložení případných incidentů do systému tiketů Společnosti.
- 3.11. Redundantní provoz
- Veškeré vybavení je minimálně v clusteru a je provozováno minimálně v uspořádání aktivní-pasivní. To pomáhá zajistit, že v případě provádění servisu, poruch nebo jiných podobných událostí nedojde k narušení provozu.

ORGANIZAČNÍ ZABEZPEČENÍ

- 3.12. Přístupová práva
- Všechna hesla k interním systémům jsou vázána na konkrétní osobu a tam, kde je to možné, vždy existuje osobní přístup k systémům pro správce.
- Požadavky na hesla:
- Nejméně 8 znaků
 - Nejméně 1 velké písmeno
 - Nejméně 1 symbol
 - Nejméně 1 číslice
- Mobilní vybavení zahrnuje počítače, smartphony, tablety a další podobná zařízení. Mobilní zařízení s přístupem k síti nebo aktivům Společnosti musí být vždy zamčená a splňovat standardy pro zabezpečení IT, které jsou popsány v tomto dokumentu. Tam, kde se k přístupu využívají veřejné sítě, se vždy používají virtuální privátní sítě (VPN). Mobilní zařízení s nepovolenou úpravou softwaru („jailbreak“) nebo zařízení, která jiným způsobem nefungují pomocí původního operačního systému, nejsou povolena a nebude jim umožněn přístup.
- Společnost zaznamenává úspěšné i neúspěšné pokusy o přístup. Společnost si vyhrazuje právo takové pokusy podrobně zkoumat v případě, že existuje podezření na zneužití.
- 3.13. Zachování důvěrnosti
- Provozní oddělení Společnosti zajišťuje, aby provozní činnosti Společnosti byly prováděny stabilním, kvalifikovaným a zabezpečeným způsobem a aby byla zachována důvěrnost, spolehlivost a dostupnost. Plánované servisní práce se provádějí především mimo běžnou pracovní dobu a vždy takovým způsobem, aby představovaly co nejmenší narušení pro zákazníky. Všichni členové personálu Společnosti, kteří mají přístup k důvěrným informacím, podepsali doložku o zachování důvěrnosti.

- 3.14. Protokolování
- Provozní oddělení Společnosti zajišťuje sledování sítí i dalšího IT vybavení. To probíhá prostřednictvím automatizovaného sledování, přičemž zajišťujeme následné řešení chyb, problémů nebo bezpečnostních záležitostí, které případně vyžadují další zkoumání nebo sledování. Tyto události se automaticky zaznamenávají v systému Společnosti pro správu Servisních požadavků.

VYMAZÁNÍ A ZNIČENÍ

- 3.15. Veškerá zařízení, která obsahují data, jsou v případě jejich vyřazení z majetku Společnosti fyzicky zničena, aby se zajistilo, že ze zařízení nebude možno získat žádná data. To je realizováno ve spolupráci s obchodním partnerem, který je třetí stranou, přičemž zničení se provádí certifikovaným postupem a vždy je vystaveno potvrzení o zničení.
- 3.16. Pokud některý zaměstnanec opouští Společnost, jsou stanoveny komplexní postupy, které zajistí, aby zaměstnanec odevzdal všechna příslušná aktiva, včetně mobilního vybavení atd., a byl zrušen přístup zaměstnance do budov Společnosti, k systémům Společnosti a k datům. Celkovou odpovědnost za udržování všech kontrolních opatření v průběhu výpovědní lhůty zaměstnanec nese ředitel Společnosti.
- 3.17. V případě skončení poskytování Služby dle této Specifikace Společnost naloží s daty Zákazníka následujícím způsobem:
- a) Společnost vrátí Zákazníkovi jeho data dle jeho volby na fyzických nosičích (USB/DVD/BD/external HDD) nebo uložení na síťový disk

se zajištěním přístupu ze strany Zákazníka anebo do cloudové služby pro sdílení dat se zajištěním přístupu ze strany Zákazníka,

Společnost vymaže data Zákazníka ze svých zařízení v souladu se svými standardními postupy pro mazání dat a tento výmaz potvrdí Zákazníkovi emailem.

4. Závěrečná ustanovení

- 4.1. Služba je poskytována výhradně jen na základě Smlouvy se Zákazníkem.
- 4.2. Nové odpovědné osoby Zákazníka je možné označit také v emailu zaslaném na Email podpory jinou odpovědnou osobou Zákazníka.
- 4.3. V případě odchylných ujednání mají přednost ujednání v uvedených dokumentech dle následujícího pořadí: nejprve se uplatní ujednání ve Smlouvě, poté v Ceníku, Specifikaci Služby a Všeobecných podmínkách.
- 4.4. Tyto Specifikace nabývají účinnosti dne 1.3.2026.



Specifikace Služby č. 21

Server Aplikace – Centrála

vydané 30. listopadu 2025 (verze 25.1)

1. Popis Služby

- 1.1. Provoz a správa centrálního databázového, aplikačního a komunikačního serveru Aplikace v hostingovém centru Společnosti.

2. Rozsah, kvalita a ostatní parametry Služby

- 2.1. Služba je poskytována vzdáleně z hostingového centra Společnosti s garantovanou dostupností služby 99,6 %.

- 2.2. Součástí Služby je zejména:

- instalace, konfigurace, provoz, správa a dohled aplikačního serveru Aplikace (web),
- instalace, konfigurace, provoz, správa a dohled databázového serveru Aplikace (data),
- instalace, konfigurace, provoz, správa a dohled komunikačního serveru Aplikace (přenosy),
- antivirové zabezpečení aplikačního, databázového a komunikačního serveru Aplikace,
- zálohování aplikačního a komunikačního serveru Aplikace 1 x denně s retenční dobou uchování záloh v délce 30 dnů, zálohování databázového serveru Aplikace každých 30 minut do stejné lokality s retenční dobou uchování záloh v délce 2 dnů a 1 x denně do geograficky odlišného kolokačního centra s retenční dobou uchování záloha v délce 30 dnů.
- replikace aplikačního, databázového a komunikačního serveru Aplikace do geograficky odlišného kolokačního centra 1 x denně s retenční dobou uchování replik v délce 30 dnů,
- internetová konektivita hostingového centra s kapacitou 100 Gbps.

- 2.3. Součástí Služby není zejména:

- instalace, konfigurace, provoz, správa a dohled aplikačního, databázového a komunikačního serveru na závodě Zákazníka (viz Služba č. 23),
- instalace, konfigurace, provoz, správa a dohled aplikačního počítače na závodě Zákazníka (viz Služba č. 24),
- instalace, konfigurace, provoz, správa a dohled datové konektivity na straně Zákazníka (viz Služba č. 30).

- 2.4. Služba je poskytována nepřetržitě, v režimu 7 x 24.

- 2.5. Součástí služby je vzdálená podpora v českém jazyce, poskytovaná v pracovní dny v režimu **5 x 9 (7:00 - 16:00)**. Podpora není poskytována ve dnech pracovního volna, kterými jsou:

- soboty a neděle,
- státní svátky České republiky (1.1, Velký pátek, Velikonoční pondělí, 1.5, 8.5, 5.7, 6.7, 28.9, 28.10, 17.11, 24.12, 25.12, 26.12) a
- tyto dny: 21.12, 22.12, 23.12, 27.12, 28.12, 29.12, 30.12 a 31.12.

- 2.6. Služba vzdálené podpory je poskytována na Servisní požadavky nahlášené telefonicky, emailem anebo přes webový portál podpory, a to výlučně na níže uvedené kontaktní údaje:

Telefonní číslo podpory:	+420 725 870 000 / +421 220 909 802
Email podpory:	podpora@infnet.net / support@infnet.net
Webový portál podpory:	https://infnet.servicedesk.net

V případě nahlášení Servisního požadavku na jiný telefon, jiný email nebo jiný web portál, má se za to, že Servisní požadavek nevznikl a Společnost tak není povinná se jím zabývat.

- 2.7. Servisní požadavky typu **Změna** budou řešeny dle níže uvedených parametrů SLA.

Kategorie	Popis	Reakce	Zahájení	Ukončení
(C) BĚŽNÝ	Požadavky na změny nastavení a konfigurace vznesené odpovědnými osobami Zákazníka.	do 1 h	NBD	2NBD

Změnou se rozumí úprava stávajících parametrů služby, změny jejich konfigurace a nastavení. Požadavky na funkcionality nebo jiný výstup, které nejsou součástí stávající služby, to je zejména koncepční změny vyžadující analýzu (Konzultace) či úpravy infrastruktury Společnosti, se nepovažují za Změnu, ale za objednávku nové Služby a o podmínkách jejího poskytnutí musí být Stranami uzavřen dodatek ke Smlouvě nebo nová Smlouva.

Změny vyžadující schválení odpovědné osoby Zákazníka (změna údajů, výmaz údajů, změny oprávnění apod.) budou realizovány až po obdržení písemného schválení ze strany odpovědné osoby. Po dobu, než bude schválení uděleno, se lhůta pro ukončení staví.

- 2.8. Podmínkou pro řádné poskytování Služby ze strany Společnosti je, že Zákazník poskytne nezbytnou součinnost spočívající zejména v dodání podkladů a informací, přesné a jasné zadání změny v konfiguraci a nastavení apod.).
- 2.9. Není-li součinnost poskytnuta řádně a včas, sjednané lhůty pro řešení konkrétního požadavku se staví po dobu, než bude tato součinnost poskytnuta.

3. Systém zabezpečení dat při poskytování Služby

- 3.1. Společnost se zavazuje dodržovat při poskytování Služby níže uvedená bezpečnostní opatření a postupy pro nakládání s daty Zákazníka.

- 3.2. Data Zákazníka jsou umístěna v hostingových centrech subdodavatele

- VS Hosting**, geolokace Česko, Praha, kde jsou umístěna produkční data, zálohy i repliky a
- IBM**, geolokace Německo, Frankfurt nad Mohanem, kde jsou umístěny zálohy.

- 3.3. Aplikační účet Zákazník nemá oprávnění, na úrovni operačního systému a virtualizační platformy, pro přístup na server.

- 3.4. Vlastníkem dat je Zákazník, který je také odpovědný za jejich obsah. Společnost uzavřením Smlouvy nenabývá vlastnické právo k datům Zákazníka a je oprávněna s těmito daty nakládat pouze způsobem stanoveným ve Smlouvě.

- 3.5. Všechna data v Aplikaci jsou uložena ve strukturované databázi Microsoft SQL. Na žádost Zákazníka mohou být při ukončení Služby tato data před jejich smazáním jednorázově vyexportována Zákazníkovi ve formátu:

- zálohy databáze Microsoft SQL,
- souborů Microsoft Excel případně souborů s formátem CSV,

- c) samostatných souborů v původním formátu v případě souborů vložených do Aplikace přes modul DMS.
- 3.6. Společnost se zavazuje zachovávat mlčenlivost o datech Zákazníka za stejných podmínek, jaké jsou ve Všeobecných podmínkách stanoveny pro zachování mlčenlivosti o obchodním tajemství.
- 3.7. Pouze pro poskytování Služby dle této Specifikace Služby a pouze na dobu, na kterou je mezi Smluvními stranami poskytování Služby dle této Specifikace Služby sjednáno, se Smluvní strany dohodly odchýlně od čl. 12.3 věty druhé Všeobecných podmínek tak, že Společnost při poskytování Služeb dle této Specifikace Služby odpovídá Zákazníkovi za ztrátu či poškození zálohovaných dat Zákazníka ukládaných či užívaných za využití Služby či jiného plnění Společnosti, pokud Společnost takovou ztrátu či poškození dat způsobí porušením svých povinností ze Smlouvy, včetně povinností ze Všeobecných podmínek. Společnost však za ztrátu či poškození uvedených dat neodpovídá ve stejných případech, v jakých neodpovídá za vady dle čl. 11 odst. 11.3 Všeobecných podmínek, zejména tak Společnost za ztrátu či poškození uvedených dat neodpovídá, pokud takovou ztrátu či poškození způsobí kterákoli ze skutečností uvedených v čl. 11.3 písm. a) až g) Všeobecných podmínek.

FYZIKÉ ZABEZPEČENÍ

- 3.8. Požár, výpadky napájení, záplavy atd.
- a) Datová centra využívaná Společností při poskytování Služby jsou vybavena technickými prostředky, které patří k nejmodernějším hostingovým prostředím. Vybavení i postupy v těchto datových centrech jsou neustále vyhodnocovány interními a externími odborníky.
- b) Systémy chlazení v každé místnosti jsou redundantní, což zajišťuje, že při poruše libovolné součásti nebude nijak výrazně ovlivněna teplota v datovém centru.
- c) Datová centra Společnosti jsou chráněna detekčním systémem, který zajišťuje rychlé vyhlášení poplachu a aktivaci hasičího systému s inertním plynem, takže se lokální požár jednoho serveru nerozšíří na další vybavení.
- d) Všechny elektrické instalace jsou napájeny 2 nezávislými zdroji, což znamená, že při poruše jednoho zdroje zajistí druhý zdroj provoz veškerého vybavení. V případě výpadku napájení je nejprve aktivován zdroj UPS a poté diesel generátory, což zajistí stabilní napájení.
- e) Veškeré elektrické instalace jsou považovány za redundantní vzhledem k vzájemné nezávislosti a redundanci hlavního napájení, zdroje UPS a diesel generátorů.
- 3.9. Řízení přístupu

K vybavení a systémům využívaným Společností při poskytování Služby mají přístup pouze oprávnění pracovníci Společnosti. Každá osoba, která přistupuje k tomuto vybavení a systémům, je zaznamenána prostřednictvím přístupových karet, skenování duhovky nebo skenování otisků prstů. O dodatečný přístup pro nové zaměstnance mohou žádat pouze vybraní zaměstnanci Společnosti.

TECHNICKÉ ZABEZPEČENÍ

- 3.10. Brány firewall a antivirový software
- Sítě Společnosti byly rozděleny na segmenty, aby byla data uchovávána odděleně. O to se stará provozní oddělení Společnosti.
- Veškeré sítě byly segmentovány tak, aby bylo používání sítě klienty odděleno od interního používání.
- Oprávnění členové personálu mají vzdálený přístup k systémům Společnosti. Přístup k systémům Společnosti je možný pouze prostřednictvím sítí s omezením adres MAC nebo prostřednictvím sítě SSL VPN Společnosti. Pro externí návštěvníky Společnosti byla vytvořena síť pro hosty.
- Vzhledem k tomu, že škodlivé programy mohou mít významný vliv na dostupnost systémů a služeb, Společnost zavedla účinnou obranu proti malwaru.
- Každý server Společnosti je vybaven antivirovou ochranou. Tento software mohou ze systémů odstranit pouze vybraní členové personálu s přístupem správce. Veškeré přichodící e-mailové zprávy jsou kontrolovány a případný škodlivý obsah je odstraněn. V souladu se smlouvami o úrovni služeb (SLA) Společnosti musejí být data zákazníků na serverech pronajatých Společností plně chráněna.
- Společnost provozuje systémy pro skenování a sledování, které chrání před známým a škodlivým kódem, mimo jiné před čímkoli, co by se ke Společnosti nebo jejím zákazníkům mohlo dostat prostřednictvím internetu nebo e-mailů atd. Společnost používá antivirové systémy i systémy pro monitorování používání internetu, datového provozu

a zdrojů na platformách SaaS, stejně jako bezpečnostní varování v jiných technických a centrálních instalacích (brána firewall atd.).

- 3.11. Šifrování
- Všechna data, která jsou předmětem zálohování jsou šifrována již při tvorbě zálohy, při uložení do hostingového centra i při komunikaci/přenosech záloh do/z hostingového centra Společnosti a také v hostingovém centru.
- Přenos dat obsahujících důvěrné nebo citlivé informace prostřednictvím veřejných sítí je vždy šifrován.
- K výměně dat nebo ukládání dat, která obsahují důvěrné nebo citlivé informace, není povoleno používat neautorizovaná nebo nebezpečná datová média.
- 3.12. Zálohování a obnova
- Provozní centrum Společnosti nese odpovědnost za zálohování a obnovu s minimální dobou uchování 1 den pro případ, že je potřeba provést obnovení. Postup obnovení je prováděn nejméně jednou za čtvrt roku, abychom se ujistili, že obnovená data správně fungují. Jsou zavedena opatření k řízení přístupu, aby k zálohovaným datům nemohly přistupovat neoprávněné osoby. Přístup má pouze provozní oddělení.

ORGANIZAČNÍ ZABEZPEČENÍ

- 3.13. Přístupová práva
- Tam, kde je to možné, vždy existuje osobní přístup k systémům pro správce.
- Požadavky na hesla:
- Nejméně 8 znaků
 - Nejméně 1 velké písmeno
 - Nejméně 1 symbol
 - Nejméně 1 číslice
- 3.14. Zachování důvěrnosti
- Provozní oddělení Společnosti zajišťuje, aby provozní činnosti Společnosti byly prováděny stabilním, kvalifikovaným a zabezpečeným způsobem a aby byla zachovávána důvěrnost, spolehlivost a dostupnost. Plánované servisní práce se provádějí především mimo běžnou pracovní dobu a vždy takovým způsobem, aby představovaly co nejmenší narušení pro zákazníky.
- 3.15. Protokolování
- Provozní oddělení Společnosti zajišťuje sledování sítí i dalšího IT vybavení. To probíhá prostřednictvím automatizovaného sledování, přičemž zajišťujeme následné řešení chyb, problémů nebo bezpečnostních záležitostí, které případně vyžadují další zkoumání nebo sledování. Tyto události se automaticky zaznamenávají v systému Společnosti pro správu Servisních požadavků.

VYMAZÁNÍ A ZNIČENÍ

- 3.16. Pokud některý zaměstnanec opouští Společnost, jsou stanoveny komplexní postupy, které zajistí, aby zaměstnanec odevzdal všechna příslušná aktiva, včetně mobilního vybavení atd., a byl zrušen přístup zaměstnance do budov Společnosti, k systémům Společnosti a k datům. Celkovou odpovědnost za udržování všech kontrolních opatření v průběhu výpovědní lhůty zaměstnanec nese ředitel Společnosti.
- 3.17. V případě skončení poskytování Služby dle této Specifikace Společnost naloží s daty Zákazníka následujícím způsobem:
- a) Společnost vrátí Zákazníkovi jeho data dle jeho volby na fyzických nosičích (USB/DVD/BD/external HDD) nebo uložení na síťový disk se zajištěním přístupu ze strany Zákazníka anebo do cloudové služby pro sdílení dat se zajištěním přístupu ze strany Zákazníka,
- b) Společnost vymaže data Zákazníka ze svých zařízení v souladu se svými standardními postupy pro mazání dat a tento výmaz potvrdí Zákazníkovi emailem.

4. Závěrečná ustanovení

- 4.1. Služba je poskytována výhradně jen na základě Smlouvy se Zákazníkem.
- 4.2. Nové odpovědné osoby Zákazníka je možné označit také v emailu zaslaném na Email podpory jinou odpovědnou osobou Zákazníka.
- 4.3. V případě odchýlných ujednání mají přednost ujednání v uvedených dokumentech dle následujícího pořadí: nejprve se uplatní ujednání ve Smlouvě, poté v Ceníku, Specifikaci Služby a Všeobecných podmínkách.
- 4.4. Tyto Specifikace nabývají účinnosti dne 1.3.2026.



Specifikace Služby č. 25

Microsoft 365

vydané 30. listopadu 2025 (verze 25.1)

1. Popis Služby

- 1.1. Prodej služby [Microsoft 365](#) nebo [Microsoft Exchange Online](#) v rozsahu dle podmínek definovaných společností Microsoft pro jednotlivé plány.

2. Rozsah, kvalita a ostatní parametry Služby

- 2.1. Služba je poskytována formou prodeje příslušného [plánu Microsoft 365](#):

- a) Microsoft 365 pro jednotlivce,
- b) Microsoft 365 pro rodiny,
- c) Microsoft 365 Business Basic,
- d) Microsoft 365 Business Standard,
- e) Microsoft 365 Business Premium,
- f) Microsoft 365 Apps.
- g) Microsoft 365 E3,
- h) Microsoft 365 E5,
- i) Microsoft 365 F3

- 2.2. Služba je poskytována formou prodeje příslušného [plánu Microsoft Exchange Online](#):

- a) Exchange Online (Plán 1)
- b) Exchange Online (Plán 2).

- 2.3. Služba je kompatibilní s Windows 10 a novějšími verzemi. Úplný souhrn předpokladů, které musí počítače PC a Mac splňovat, najdete v [požadavcích na systém](#) na webových stránkách Microsoft.

- 2.4. Součástí Služby je zejména:

- a) prodej a provoz cloudových služeb a aplikací Microsoft 365 nebo Exchange Online v rozsahu dle příslušného plánu,
- b) registrace a správa nastavení Microsoft 365 nebo Exchange Online,

- 2.5. Součástí Služby není zejména:

- a) instalace, konfigurace, školení a údržba aplikací Microsoft na koncových zařízeních Zákazníka (viz Služba č. 7),
- b) zálohování dat uložených ve službě Microsoft 365 nebo Exchange Online (viz Služba č. 15).

- 2.6. Služba je poskytována nepřetržitě, v režimu 7 x 24.

- 2.7. Součástí služby je vzdálená podpora uživatelů v českém jazyce, poskytovaná v pracovní dny v režimu **5 x 9 (7:00 - 16:00)**. Podpora není poskytována ve dnech pracovního volna, kterými jsou:

- a) soboty a neděle,
- b) státní svátky České republiky (1.1, Velký pátek, Velikonoční pondělí, 1.5, 8.5, 5.7, 6.7, 28.9, 28.10, 17.11, 24.12, 25.12, 26.12) a
- c) tyto dny: 21.12, 22.12, 23.12, 27.12, 28.12, 29.12, 30.12 a 31.12.

- 2.8. Služba vzdálené podpory je poskytována na Servisní požadavky nahlášené telefonicky, emailem nebo přes webový portál podpory, a to výlučně na níže uvedené kontaktní údaje:

Telefonní číslo podpory:	+420 725 870 000 / +421 220 909 802
Email podpory:	podpora@infnet.net / support@infnet.net
Webový portál podpory:	https://infnet.servicedesk.net

V případě nahlášení Servisního požadavku na jiný telefon, jiný email nebo jiný web portál, má se za to, že Servisní požadavek nevznikl a Společnost tak není povinná se jím zabývat.

- 2.9. Servisní požadavky typu **Změna** budou řešeny dle níže uvedených parametrů SLA.

Kategorie	Popis	Reakce	Zahájení	Ukončení
(C) BĚŽNÝ	Požadavky na změny nastavení a konfigurace vznesené odpovědnými osobami Zákazníka.	do 1 h	NBD	2NBD

Změnou se rozumí úprava stávajících parametrů služby, změny jejich konfigurace a nastavení. Požadavky na funkcionality nebo jiný výstup, které nejsou součástí stávající služby, to je zejména koncepční změny vyžadující analýzu (Konzultace) či úpravy infrastruktury Společnosti, se nepovažují za Změnu, ale za objednávku nové Služby a o podmínkách jejího poskytnutí musí být Stranami uzavřen dodatek ke Smlouvě nebo nová Smlouva.

Změny vyžadující schválení odpovědné osoby Zákazníka (změna údajů, výmaz údajů, změny oprávnění apod.) budou realizovány až po obdržení písemného schválení ze strany odpovědné osoby. Po dobu, než bude schválení uděleno, se lhůta pro ukončení staví.

- 2.10. Podmínkou pro řádné poskytování Služby ze strany Společnosti je, že Zákazník poskytne nezbytnou součinnost spočívající zejména v dodání podkladů a informací, přesné a jasné zadání změny v konfiguraci a nastavení, nastavení DNS záznamů na své doméně apod.).
- 2.11. Není-li součinnost poskytnuta řádně a včas, sjednané lhůty pro řešení konkrétního požadavku se staví po dobu, než bude tato součinnost poskytnuta.

3. Závěrečná ustanovení

- 3.1. Služba je poskytována výhradně jen na základě Smlouvy se Zákazníkem.
- 3.2. Nové odpovědné osoby Zákazníka je možné označit také v emailu zaslaném na Email podpory jinou odpovědnou osobou Zákazníka.
- 3.3. V případě odchylných ujednání mají přednost ujednání v uvedených dokumentech dle následujícího pořadí: nejprve se uplatní ujednání ve Smlouvě, poté v Ceníku, Specifikaci Služby a Všeobecných podmínkách.
- 3.4. Podmínky a pravidla jednotlivých plánů jsou definovány vlastníkem služby, kterým je společnost Microsoft. Zákazník je povinen se s těmito podmínkami, publikovanými na webu společnosti Microsoft, řádně a úplně seznámit a veškeré tyto podmínky také dodržovat.
- 3.5. Tyto Specifikace nabývají účinnosti dne 1.3.2026.



Specifikace Služby č. 33

Aplikace ICOBIS

vydané 30. listopadu 2025 (verze 25.2.5)

1. Popis Služby

- 1.1. Poskytování oprávnění k užití softwarové aplikace ICOBIS za úplaty a dle podmínek sjednaných ve Smlouvě (dále jen „**Licence**“).

2. Rozsah, kvalita a ostatní parametry Služby

Podmínky Licence

- 2.1. Společnost poskytuje Zákazníkovi Licenci k užití této Aplikace: aplikace ICOBIS specifikovaná: (i) v popisu Aplikace, který tvoří přílohu k této Specifikaci Služby a současně i její součást (dále jen „**Popis Aplikace**“), a dále (ii) ve Smlouvě. Společnost Popis Aplikace uveřejňuje rovněž na svých Internetových stránkách. Společnost poskytuje Zákazníkovi Licenci za těchto podmínek:

- a) pouze k těmto způsobům užití Aplikace:

Zákazník má právo užívat Aplikaci jako konečný uživatel k zabezpečení svého řádného provozu, a to pouze na svých závodech na území sjednaného státu a v počtu sjednaném ve Smlouvě (dále je „**Provoz**“) s tím, že součástí Aplikace tvoří centrální aplikace (dále jen „**Centrální Aplikace**“), kterou je Zákazník oprávněn užívat jen k zabezpečení provozu Aplikace na svých Provozech, a dále lokální aplikace provozované přímo na Provozech (dále jen „**Lokální Aplikace**“).
Jednotlivé Provozy Zákazníka se mohou během doby trvání této smlouvy měnit při zachování celkového počtu Provozů dle Smlouvy.

- b) jen pro území České republiky a Slovenské republiky, není-li ve Smlouvě uzemní rozsah definován odlišně,
c) v časovém rozsahu na dobu určitou, která odpovídá Době odběru definované ve Smlouvě,
d) s tímto množstevním omezením: bez množstevního omezení, pokud jde o počet uživatelů oprávněných k užití v rámci jednotlivých provozů a v rámci Centrální Aplikace, pro které se Licence touto smlouvou poskytuje, avšak vždy pouze s množstevním omezením na počet Provozů uvedený ve Smlouvě, přičemž k zabezpečení provozu Aplikace v těchto provozech (bez ohledu na jejich počet) lze užívat vždy pouze jednu Centrální Aplikaci.

- 2.2. Společnost poskytuje Zákazníkovi Licenci jako nevýhradní.

- 2.3. Zákazník nemá právo postoupit, prodat, pronajmout, půjčit ani jinak poskytnout či převést Licenci na třetí osobu, není-li ve Smlouvě dohodnuto odlišně.

- 2.4. Zákazník má povinnost zaplatit Společnosti za poskytnutí Licence Cenu ve výši a v termínech sjednaných ve Smlouvě. Není-li sjednáno jinak, Cena je stanovena jako pevná, hradí se měsíčně; nárok na Cenu vznikne Společnosti dnem Provedení Implementace a dále pak po celou Doba odběru vždy prvním dnem každého následujícího kalendářního měsíce.

- 2.5. Zákazník se zavazuje dodržovat tyto další podmínky poskytnutí Licence k Aplikaci, není-li ve Smlouvě sjednáno jinak:

- a) Zákazník má právo užívat Aplikaci výlučně v souladu s právním řádem: České republiky,
b) vedle Ceny Zákazník nese veškeré ostatní náklady spojené s výkonem oprávnění tvořících součást Licence,
c) Zákazník nesmí Aplikaci rozmnožovat, napodobovat, měnit, upravovat, ani do ní jinak zasahovat a dále nesmí Aplikaci spojit s jinými díly ani zařazovat do děl souborných,
d) Zákazník je povinen umožnit na základě předchozí žádosti Společnosti kontrolu dodržování podmínek Licence, a to formou dálkového přístupu Společnosti do Centrální Aplikace k souhrnným datům umožňujícím Společnosti ověřit alespoň: počet a umístění provozů, v nichž byla Aplikace užívána za celou dobu trvání Smlouvy,

- e) Zákazník je povinen oznámit Společnosti případné porušování autorských práv k Aplikaci anebo jiné porušování Licence, dohodnout způsob ochrany proti takovému jednání a vyvinout veškerou součinnost k zamezení takovému jednání.

Dodání Aplikace

- 2.6. Společnost se zavazuje dodat Zákazníkovi Aplikaci tímto způsobem: Společnost provede implementaci Aplikace (dále jen „**Implementace**“): (i) implementace Centrální Aplikace v hostingovém centru Společnosti a dále (ii) implementace Lokální Aplikace na Provozech pracovníky Společnosti dle harmonogramu sjednaného se Zákazníkem ve Smlouvě; Zákazník bere na vědomí a souhlasí s tím, že součástí Implementace je instalace, konfigurace, testování a stabilizace Lokální i Centrální Aplikace, za kterou je Zákazník povinen uhradit Cenu sjednanou ve Smlouvě. Cena za Implementaci je jednorázová a není součástí Ceny za Licenci.

- 2.7. Implementace Aplikace je řádně provedena Společností dle odst. 2.6 okamžikem podepsání písemného protokolu o provedení Implementace (dále jen „**Akceptační protokol**“) oběma Smluvními stranami.

Zákazník je povinen Implementaci Aplikace převzít a potvrdit podpisem Akceptačního protokolu i s případnými drobnými vadami a nedodělkami, které samy o sobě ani ve spojení s jinými nebrání funkčnosti implementované Aplikace. Tyto drobné vady a nedodělkami musí být uvedeny v příslušném Akceptačním protokolu se stanovením termínu jejich odstranění. Jestliže Zákazník neoprávněně odmítne implementovanou Aplikaci převzít a potvrdit podpisem Akceptačního protokolu v termínu dle výzvy Společnosti k převzetí Implementace, považuje se pro účely Smlouvy Implementace Aplikace za řádně provedenou Společností v termínu dle výzvy k převzetí Implementace, kterou Společnost doručila Zákazníkovi, o čemž Společnost jednostranně vyhotoví písemný záznam.

Okamžik provedení Implementace stanovený dle tohoto odstavce se pro účely Specifikace Služby a Smlouvy dále označuje jen jako „**Provedení Implementace**“.

- 2.8. Ustanovení odst. 2.7 se použije i pro Implementaci případných dílčích programových úprav Aplikace (dále jen „**Úpravy**“) realizovaných na základě požadavku Zákazníka nebo na základě interního vývoje prováděného Společností. Zákazník v této souvislosti bere na vědomí a souhlasí s tím, že Společnost je oprávněna provádět nepřetržitý interní vývoj Aplikace i bez požadavků Zákazníka za tím účelem, aby vlastnosti Aplikace co nejlépe odpovídaly aktuální úrovni technologických možností a tržních požadavků.

Veškeré výsledky Úprav se okamžikem jejich vytvoření stávají součástí Aplikace s tím, že veškerá práva duševního vlastnictví k těmto výsledkům Úprav, to je zejména veškerá autorská majetková práva, jakož i další vlastnická a uživatelská práva k veškerým ostatním hmotným i nehmotným statkům tvořícím součást těchto výsledků Úprav, náleží majiteli Aplikace, kterou je Společnost, a zůstávají v jejím výlučném vlastnictví a Zákazník k těmto výsledkům Úprav nemá žádná jiná práva, než oprávnění užívat tyto výsledky Úprav jako součást Aplikace na základě Licence.

V návaznosti na provádění Úprav Společnost jednostranně aktualizuje i Popis Aplikace s tím, že nový Popis Aplikace nahrazuje ten dosavadní v okamžiku uveřejnění nového Popisu Aplikace na Internetových stránkách.

- 2.9. Společnost je povinna vyvinout veškerou součinnost nezbytnou k tomu, aby Zákazník mohl Aplikaci řádně užívat, s tím, že touto součinností se rozumí zejména neprodlené poskytnutí nezbytné konzultace, vysvětlení či chybějících dokladů, technických plánů, schémat apod. Ustanovení odst. 2.17 zůstává tímto nedotčeno.

Odpovědnost za vady

- 2.10. Společnost přejímá záruku za jakost Aplikace (dále jen „Záruka“) a v rámci této Záruky se tedy zavazuje, že Aplikace bude mít vlastnosti uvedené v Popisu Aplikace. Záruční doba je poskytována po dobu trvání Doby odběru uvedeného ve Smlouvě, a začíná běžet od okamžiku Provedení Implementace.
- 2.11. Zjevné vady Aplikace je Zákazník povinen reklamovat u Společnosti písemně, to je i jen emailem, neprodleně poté, co tyto vady zjistil anebo při vynaložení odborné péče měl zjistit při převzetí Aplikace, nejpozději však do 15 pracovních dnů poté, co Aplikaci převzal a v případě zjevné vady, která se vyskytla až po převzetí, nejpozději do 15 pracovních dnů poté, co se tato vada vyskytla. Skryté vady Aplikace je Zákazník povinen písemně reklamovat u Společnosti nejpozději do 15 pracovních dnů poté, co tyto vady zjistí. Nejpozději lze vady Aplikace, na které se vztahuje Záruka, reklamovat (za podmínky dodržení subjektivních lhůt dle předchozí věty) v záruční době. Nedodržení kterékoli z reklamačních lhůt má za následek zánik nároků Zákazníka ze Záruky i z odpovědnosti za vady Aplikace a zakládá neoprávněnou reklamaci (dále jen „**Neoprávněná reklamační**“), při které Společnosti nevzniká povinnost vadu odstranit či se jí v rámci Záruky jinak zabývat. Rovněž reklamace vady, za kterou Společnost dle odst. 2.15 neodpovídá, zakládá Neoprávněnou reklamaci.
- 2.12. Reklamaci vad je třeba uplatnit u Společnosti telefonicky, emailem anebo přes webový portál podpory, a to výlučně na níže uvedené kontaktní údaje:

Telefonní číslo podpory:	+420 725 870 000 / +421 220 909 802
Email podpory:	podpora@infnet.net / support@infnet.net
Webový portál podpory:	https://infnet.servicedesk.net

V případě nahlášení reklamace vad na jiný telefon, jiný email nebo jiný web portál, má se za to, že reklamace vad nebyla učiněna řádně a zakládá tedy Neoprávněnou reklamaci.

- 2.13. Společnost odstraní řádně reklamovanou vadu Aplikace, na kterou se vztahuje Záruka, na své náklady a v termínech definovaných dle níže uvedených podmínek:

Kategorie	Popis	Reakce	Zahájení	Ukončení
(A) KRITICKÝ	Jednotlivá řešení Aplikace nejsou použitelná ve svých základních funkcích. Tento stav může ohrozit podnikatelskou či obchodní činnost Zákazníka.	do 1 h	do 4 h	NBD
(B) VÁŽNÝ	Některé funkce Aplikace pracují omezeně, toto omezení však nelze považovat za takové, které může ohrozit podnikatelskou či obchodní činnost Zákazníka.	do 1 h	NBD	5 NBD
(C) BĚŽNÝ	Není nebezpečí přímého ohrožení podnikatelské či obchodní činnosti Zákazníka. Aplikace i funkce jsou dostupné, ale některé funkce jsou omezeny.	do 1 h	3 NBD	10 NBD

*NBD = Next Business Day | 1. následující pracovní den od nahlášení / *3 NBD = 3. následující pracovní den od nahlášení / *5 NBD = 5. následující pracovní den od nahlášení / *10 NBD = 10. následující pracovní den od nahlášení

- 2.14. Reklamace nemá ve vztahu k platebním povinnostem Zákazníka odkladný účinek a Zákazník je povinen i při uplatnění reklamace uhradit Společnosti veškeré peněžitě dluhy ze Smlouvy ve lhůtě splatnosti.
- 2.15. Odpovědnost Společnosti za vady Aplikace se nevztahuje na vady způsobené:
- živelní či jinou vnější událostí, kterou Společnost nezpůsobila,
 - neodborným či neoprávněným zásahem do Aplikace, zejména se tím rozumí smazání souborů, změny konfigurací, změny v nastaveních oprávnění, přímé zásahy do databáze realizované mimo Aplikaci,
 - nesprávnou údržbou, zejména instalací nekompatibilních bezpečnostních systémů do operačního systému, nedostatkem volného místa na pevném disku, nesprávným nastavením komunikačních portů a protokolů na firewallech v prostředí Zákazníka,
 - užíváním v rozporu s pokyny Společnosti a nebudou-li tyto pokyny uděleny, pak s užíváním v rozporu s odbornou péčí,
 - užíváním společně s jiným, než doporučeným hardware nebo software (viz Specifikace služeb č. 21, č. 23 a č. 24)

a/nebo výpadky, poruchami či jinými nedostatky operačního software nebo hardware.

- 2.16. V případě Neoprávněné reklamace je Zákazník povinen zaplatit Společnosti veškeré náklady na prověření této reklamace. Pokud se Zákazník dohodne se Společností na odstranění vady, která byla předmětem Neoprávněné reklamace, je povinen zaplatit za toto odstranění cenu, na které se Zákazník se Společností dohodl.
- 2.17. Společnost informuje Zákazníka, že jakýkoli servis, podporu a údržbu Aplikace nad rámec Záruky bude Společnost poskytovat Zákazníkovi pouze na základě smlouvy uzavřené mezi Společností a Zákazníkem na poskytování Služby č. 1 – Servisní podpora Aplikace (dále jen „S1“). Nebude-li smlouva mezi Stranami uzavřena, není Společnost povinna servis, podporu a údržbu Aplikace nad rámec Záruky Zákazníka poskytovat.

Odpovědnost za škodu

- 2.18. Společnost i Zákazník nesou odpovědnost za způsobenou škodu v rámci platných a účinných právních předpisů.
- 2.19. Strany jsou povinny vyvíjet maximální úsilí předcházení vzniku škod a učinit veškerá dostatečná opatření k minimalizaci vzniklých škod. V rámci této prevenční povinnosti jsou Smluvní strany povinny zejména respektovat zadání, pokyny a doporučení, která jsou významná z hlediska plnění této služby, uzavřené Smlouvy a plnění poskytovaných na jejich základě.
- 2.20. Strany se zavazují upozornit druhou Smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé okolnosti vylučující odpovědnost bránící řádnému plnění služby či poskytování plnění na jejím základě. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání okolností vylučujících odpovědnost.
- 2.21. Společnost neodpovídá za škodu ve formě ušlého zisku.
- 2.22. Společnost neodpovídá za ztrátu nebo poškození dat ukládaných či užívaných za využití Aplikace v případě, že k této ztrátě či poškození došlo v důsledku provozování Aplikace na HW/SW prostředcích Zákazníka.
- 2.23. Společnost neodpovídá za to, zda obsah dat ukládaných či užívaných za využití Aplikace není v rozporu s obecně závaznými právními předpisy a dále za účel, k němuž je Aplikace užívána Zákazníkem.
- 2.24. Strany se dohodly, že celkový závazek kterékoli Smluvní strany k náhradě škody nebo jiné újmy případně vzniklé druhé Smluvní straně na základě Smlouvy či v souvislosti s ní z jedné nebo více škodných událostí, v celkovém souhrnu nepřesáhne částku 250.000,- CZK.
- 2.25. Případný nárok na smluvní pokutu dle Smlouvy nemá vliv na právo Smluvní strany požadovat náhradu škody v plné výši, avšak s omezením dle odst. 2.24. Strany se dále dohodly, že celkový závazek kterékoli Strany k zaplacení smluvní pokuty či smluvních pokut na základě Smlouvy v celkovém souhrnu nepřesáhne částku 250.000,- CZK.
- 2.26. Ujednání o vyloučení či omezení odpovědnosti dle výše uvedených ustanovení se nevztahují na případy újmy způsobené člověku na jeho přirozených právech anebo způsobené úmyslně nebo z hrubé nedbalosti.

Smluvní pokuta

- 2.27. Jestliže Smluvní strana poruší kteroukoli z povinností mlčenlivosti uvedené v čl. 10 Všeobecných podmínek, Smluvní strana, která tuto povinnost porušila z důvodu každého takového jednotlivého porušení této povinnosti je povinna zaplatit druhé Smluvní straně smluvní pokutu ve výši 15.000,- Kč.

3. Závěrečná ustanovení

- 3.1. Služba je poskytována výhradně jen na základě Smlouvy se Zákazníkem. Pokud Smlouva z jakéhokoli důvodu skončí, pak v okamžiku skončení této Smlouvy zanikne i Licence.
- 3.2. Po zániku Licence již Zákazník není oprávněn vykonávat žádná oprávnění k užití Aplikace, je povinen ve lhůtě do konce kalendářního měsíce následujícího po měsíci, v němž došlo k zániku Licence, odinstalovat Aplikaci ze svých záznamů a nosičů a tento výmaz Společnosti v uvedené lhůtě písemně potvrdit.
- 3.3. Licence udělená na základě Smlouvy přechází při zániku Zákazníka na jeho právního nástupce. Práva a povinnosti Smluvních stran přecházejí v celém rozsahu na jejich právního nástupce anebo na třetí strany, na které byla Smlouva postoupena s tím, že Smlouvu lze postoupit pouze s předchozím písemným souhlasem druhé Smluvní strany.
- 3.4. Zákazník má právo za podmínek dle Všeobecných podmínek objednat u Společnosti konzultační služby za účelem analýzy nových požadavků Zákazníka na úpravu Aplikace (Služba č. 3 - Konzultace, dále jen „**Konzultace**“) a vývoj odsouhlasených programových úprav Aplikace (Služba č. 4 - Vývoje, dále jen „**Vývoj**“).
- 3.5. Tato Specifikace nabývá účinnosti dne 1.3.2026.

ICOBIS®

Příloha č. 1 - Popis Aplikace

Přehled funkcí aplikace ICOBIS ve verzi **25.2.5**, který tvoří přílohu ke Specifikaci Služby č. 33

4. Základní informace

4.1. ICOBIS (dále jen „**Aplikace**“) je softwarová aplikace pro komplexní správu obchodu, kvality, dopravy, výroby, expedice, čerpání, vedení skladového hospodářství, pokladen a fakturaci pro malé, střední i velké producenty/dodavatele stavebních materiálů.

4.2. Aplikace je členěna na tři oblasti zájmu, které jsou uzpůsobeny specifickým požadavkům a odlišné povaze podnikání v dané oblasti.

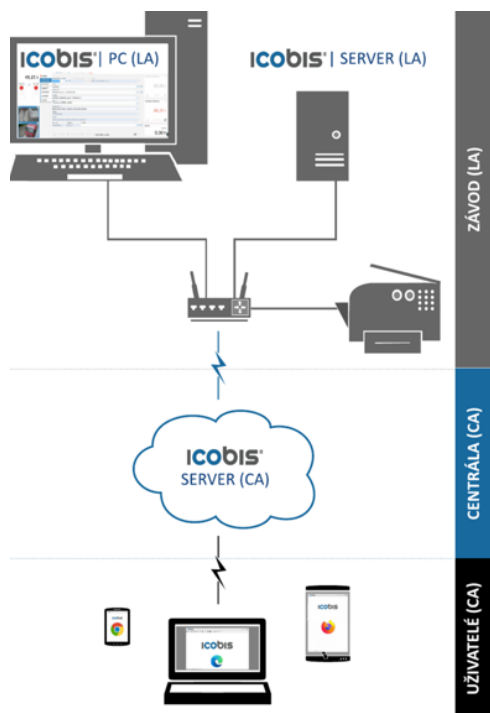
Oblast zájmu „**Beton**“ (dále jen „**RMX**“) je vyvíjena a optimalizována pro potřeby výrobců/dodavatelů transportbetonu, anhydritu a služeb čerpání.

Oblast zájmu „**Kamenivo**“ (dále jen „**AGG**“) je vyvíjena a optimalizována pro potřeby výrobců/dodavatelů štěrkopísků, lomového kamene či jiných sypkých stavebních hmot a také pro zpracovatele inertních odpadů.

Oblast zájmu „**Asfalt**“ (dále jen „**ASF**“) je vyvíjena a optimalizována pro potřeby výrobců/dodavatelů obalových směsí.

4.3. Aplikace je tvořena centrální webovou aplikací provozovanou v privátním hostingovém centru Společnosti (dále jen „**CA**“), a dále lokální desktopovou aplikací provozovanou na lokalitách Zákazníka (dále jen „**LA**“). Systém pravidelných přenosů zajišťuje distribuci dat mezi závody a centrálou.

4.4. **CA** je provozována v hostingovém centru Společnosti jako cloudová aplikace (viz Specifikace Služby č. 21 – Server Aplikace – Centrála) a pro svůj běh vyžaduje na straně uživatele kompatibilní webový prohlížeč, který využívá jádro Chromium (od verze 132), jako je [Microsoft Edge](#), [Google Chrome](#), [Opera](#) nebo [Vivaldi](#).



4.5. **LA** je provozována na lokalitě Zákazníka (závod) a vyžaduje pro svůj běh:

a) **PC** splňující minimální požadavky:

- CPU Intel/AMD, 8 GB RAM, 250 GB HDD/SSD,
- OS Microsoft Windows 10/11.

b) **SERVER HPE Proliant MicroServer Gen11** splňující minimální požadavky:

- CPU Intel Xeon E-2414, 16 GB RAM, 2 x 500 GB SSD, 1 TB HDD,
- iLO, USB Flash Disk 16 GB, UPS Záložní zdroj,
- OS Microsoft Windows Server 2025 Essential.

c) datovou konektivitu z lokality Zákazníka do hostingového centra Společnosti s minimální rychlostí 2/2 Mbps a garantovanou dostupností 99,0 %. Může se jednat o internetovou linku s veřejnou IP adresou a spojením přes IPSec/VPN, nebo MPLS/VPLS linku.

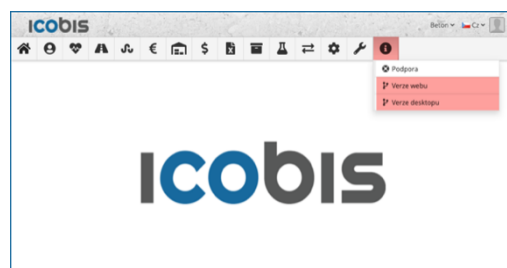
4.6. Aplikace je dostupná v anglickém, českém a slovenském jazyce. Umožňuje doplnění překladu do dalších jazyků.

4.7. Aplikace je autorským dílem Společnosti (INF, s.r.o.), která je také jejím výlučným vlastníkem. Zákazníkovi je poskytována Licence za podmínek dle Smlouvy a Specifikace Služby č. 33 – Aplikace ICOBIS.

4.8. Aplikace je vyvinuta v programovacím jazyku .NET C# od společnosti Microsoft a využívá pro ukládání dat databázi Microsoft SQL. Všechny technologie používané při tvorbě systému jsou v současnosti v hlavních vývojových proudech. Tím je zajištěna dlouhodobá podpora ze strany výrobce (Microsoft), jeho partnerů i komunit. Minimální garantovaný životní cyklus systému je 10 let.



4.9. Aplikace je průběžně aktualizována ze strany Společnosti, a to minimálně jednou v kalendářním čtvrtletí. Seznam nových funkcí a oprav je publikován v CA (viz menu Pomoc – Verze webu / Verze desktopu).



4.10. Pro vybrané funkce Aplikace lze využít mobilní aplikaci („**MA**“), kterou Společnost poskytuje pro mobilní zařízení s operačním systémem Android (od verze č. 8.1), a která je ke stažení na online distribuční platformě Google Play. Společnost tuto mobilní aplikaci poskytuje pouze pro Zákazníka a jeho obchodní partnery, a dále za podmínek dle End-User Licence Agreement (EULA) uvedených na platformě Google Play.

4.11. Mezi zákazníky Aplikace patří:



5. Seznam funkcí

OBCHOD

Odběratelé	CA	LA	MA	RMX	AGG
Evidence odběratelů, jejich adres (divizí), kontaktních osob a bankovních účtů	●	●		●	●
Validace údajů ve veřejných registrech ARES, VIES, Registr plátců DPH, ORSK (SK) a IC DPH (SK)	●	●		●	●
Nastavení fakturace na úrovni odběratele, divize odběratele nebo smlouvy odběratele	●			●	●
Správa úvěrových limitů s možností blokáce dodávek	●	●		●	●
Dashboard (plán vs realita)	●			●	●
Import odběratelů a divizí z ERP systému SAP	●			●	●
Import odběratelů a divizí z ERP systému ORACLE	●			●	
Export odběratelů a divizí z Aplikace do ERP systému Microsoft Dynamics 365 Business Central	●			●	●
Produkty					
Materiály (výrobky/zboží) a Doprava	●			●	●
Příplatky a Služby	●			●	
Odpady (služba ukládky odpadů)	●				●
Čerpání (služba čerpání betonu)	●			●	
Obchodní skupiny produktů	●			●	●
Stavby					
Evidence centrálních, systémových a dílčích staveb (míst určení)	●			●	●
Evidence lokálních staveb		●		●	
Napojení na Google Maps (zobrazení, GPS, vzdálenost) a generování QR kódu s GPS	●	●		●	
Dashboard (plán vs realita)	●			●	●
Ceníky					
Ceník produktů Materiály (výrobky/zboží) a produktů Doprava	●			●	●
Ceník produktů Příplatky a Služby	●			●	
Ceník produktů Odpady (služba ukládky odpadů)	●				●
Ceník produktů Čerpání (služba čerpání betonu)	●			●	
Evidence provozních a administrativních nákladů; dodavatelských, vstupních a interních cen	●			●	●
Schvalování a verzování ceníků (historie změn)	●			●	●
Nabídky & Smlouvy					
Evidence nabídek, smluv i objednávek (smluvní dokumenty).	●			●	●
Schvalování a verzování smluvních dokumentů (historie změn)	●			●	●
Cenotvorba	●			●	●
Bonusy (množstevní, finanční)	●			●	●
Nastavení fakturace	●			●	●
Generování smluvních dokumentů do PDF, vkládání příloh (ceník, obchodní podmínky)	●			●	●
Segmenty smluv	●			●	●
Úvěrová kontrola					
Evidence denního stavu pohledávek	●			●	●
Evidence úvěrového limitu a pojistného limitu	●			●	●
Poznámky	●			●	●
Import denního stavu pohledávek z ERP systému Microsoft Dynamics 365 Business Central	●			●	●
Ostatní					
Evidence konkurentů, jejich adres (divizí), kontaktních osob	●			●	●
Evidence a správa záloh	●	●		●	●
Příjem úhrad hrazených platební kartou		●		●	●
Cenová kalkulace poptávky Zákazníka (celková cena zboží a služeb pro poptávanou zakázku)		●		●	
Možnost tisku opisu DL na centrále	●			●	●

KVALITA

Materiály	CA	LA	MA	RMX	AGG
Správa materiálů (surovin), nastavení technologických vlastností a určení nákupních cen	•			•	•
Správa dodavatelů, jejich adres (divizí), kontaktních osob a bankovních účtů	•			•	•
Validace údajů ve veřejných registrech ARES, VIES, Registr plátců DPH, ORSK (SK) a IC DPH (SK)	•			•	•
Evidence nákupních objednávek (ceny materiálů)	•			•	•
Import dodavatelů a nákupních objednávek z ERP systému SAP	•			•	•
Produkty					
Evidence technologických vlastností produktů	•			•	•
Evidence norem a certifikačních autorit	•			•	•
Technologické skupiny produktů	•			•	•
Receptury					
Správa receptur s možností použití receptury pro více závodů a produktů	•			•	•
Schvalování a verzování receptur (historie změn)	•			•	•
Kopírování receptur	•			•	•
Hromadné záměny materiálů v recepturách	•			•	•
Správa UFI kódů	•			•	•
Laboratoře					
Správa laboratoří, těles, zkoušek a laboratorních měřících zařízení	•			•	
Správa odběrových skupin	•			•	
Kontrola četnosti odběrů při výrobě včetně upozornění, realizace a odeslání odběrů	•			•	
Export odběrů do laboratorního systému KEJVAL LAB	•			•	
Evidence výsledků zkoušek na úrovni produktu a receptury	•			•	
Import výsledků zkoušek z laboratorního systému KEJVAL LAB	•			•	

DOPRAVA

Dopravci – Vozidla – Řidiči	CA	LA	MA	RMX	AGG
Správa vozidel a řidičů	•	•		•	•
Správa dopravců, jejich adres (divizí), kontaktních osob a bankovních účtů	•			•	•
Validace údajů ve veřejných registrech ARES, VIES, Registr plátců DPH, ORSK (SK) a IC DPH (SK)	•			•	•
Import dopravců z ERP systému SAP	•			•	•
Vyúčtování dopravy pro dopravce					
Evidence nákladových i prodejních cen dopravy	•			•	•
Generování podkladů pro fakturaci služeb dopravy pro dopravce (Report fakturace dopravy)	•			•	•
Mobilní aplikace (pro Android)					
Elektronický dodací list umožňující elektronické doplnění dat do DL, elektronický podpis DL prostřednictvím služby SIGNATUS na tabletu a odeslání DL e-mailem na odběratele.	•	•	•	•	

VÝROBA

Beton	CA	LA	MA	RMX	AGG
Centralizovaná správa výrobních míchacích linek pro betonárny (síla, dávkovače, míchačky)	•			•	
Napojení na podporované řídicí systémy betonáren (MARTEK, ASTERIX) s možností automatické tvorby dávek (pokynů pro výrobu) a vyčítání spotřeb		•		•	
Generování a správa záměsových listů – Protokolů o výrobě	•	•		•	
Tvorba a správa odběrů vzorků pro laboratorní zkoušky		•		•	
Napojení na podporované teploměry venkovní teploty s možností ukládání dat při výrobě	•			•	
Optimalizaci dávkování materiálů prostřednictvím korekce odchylek navažování výrobních vah	•	•		•	

Automatická optimalizace dávkování kalové vody.

Kamenivo	CA	LA	MA	RMX	AGG
Denní hlášení výroby (těžby/třídění) u šterkoven a lomů s evidencí rozpadu frakcí					
Napojení na podporované dopravníkové váhy pro vyčítání hodnot do Denního hlášení výroby					

EXPEDICE

Beton	CA	LA	MA	RMX	AGG
Evidence a správa výrobních zakázek včetně sledování dodaného objemu (Kokpit výroby)					
Tvorba dodávek produktů (Dodací list – Beton) s automatickou tvorbou pokynů pro výrobu					
Tvorba dodávek služeb (Dodací list – Služby) pro účtování služeb a příplatků					
Tvorba dodávek na přepravek betonu (Dodací list – Přepravek)					
Tvorba lokálních staveb s napojením na Google Maps, kalkulací vzdáleností a tiskem GPS (QR)					
Denní uzávěrka expedice					
Kamenivo					
Tvorba dodávek produktů (Dodací list – Kamenivo) s napojením na podporované typy mostových vah, včetně indikátorů s ALIBI jednotkou					
Tvorba dodávek služby ukládky odpadů (Dodací list – Odpady) s napojením na podporované typy mostových vah, včetně indikátorů s ALIBI jednotkou					
Tvorba vážních listů pro účely převážení vozidel, kontroly materiálu nebo interní potřeby					
Automatické řízení semaforů na expedici díky napojení těchto zařízení na expediční proces tvorby dodacích listů					
Kontrola a upozornění na přetížení vozidla					
Ukládání snímků z podporovaných IP kamer, které monitorují prostor expediční váhy, k dodacím listům pro následnou kontrolu vozidel nebo řešení reklamací					
Ostatní					
Evidence odběratelů, produktů, staveb, ceníků a smluv pro účely tvorby a nacenění dodávek					
Evidence dodavatelů, materiálů, receptur pro účely výroby a vedení skladů					
Evidence skladových pohybů a pokladních dokladů pro účely kontroly zásob a peněz					
Evidence dopravců, vozidel a řidičů pro účely expedice dopravy					
Možnost úhrady dodávek (dodacích listů) v hotovosti, ze zálohy, platební kartou nebo převodem					
Digitalizace vystavených dodacích listů přímo na závodě pro archivaci a rychlejší fakturaci					
Množnost tisku přílohy DL na závodě (např. tisk Všeobecných podmínek na zadní stranu DL)					
Cenová kalkulace poptávky Zákazníka (celková cena zboží a služeb pro poptávanou zakázku)					
Mobilní aplikace (pro Android)					
Elektronický dodací list umožňující elektronické doplnění dat do DL, elektronický podpis DL prostřednictvím služby SIGNATUS na tabletu a odeslání DL e-mailem na odběratele.					

SKLADY

Sklady	CA	LA	MA	RMX	AGG
Správa skladového hospodářství (materiály, PHM, náhradní díly, plyny, oleje a maziva)					
Funkce pro inventurní a adjustační opravy stavu skladů					
Přeskladnění mezi závody (sklady) s centrálním přehledem materiálů na cestě					
Přehled skladových pohybů s možností exportu do PDF i Excelu					
Export skladových pohybů do ERP systémů Microsoft Dynamics 365 Business Central a SAP					

POKLADNY

Pokladny	CA	LA	MA	RMX	AGG
Evidence hotovostních operací – Pokladna					
Evidence bezhotovostních operací hrazených platební kartou – Pokladna					

Evidence hotovostních i bezhotovostních záloh	•	•	•	•
Pokladní kniha s možností exportu do PDF i Excelu	•	•	•	•
Kontrola stavu pokladny – Pokladní výčetka		•	•	•
Funkce předání pokladny mezi směny		•	•	•
Napojení na služby finanční správy EET (ČR) a eKasa (SK)		•	•	•
Napojení na podporované typy fiskálních pokladen (SK)		•	•	•
Export pokladních dokladů do ERP systémů Microsoft Dynamics 365 Business Central a SAP	•		•	•

ČERPÁNÍ

Dodavatelé – Čerpadla – Řidiči	CA	LA	MA	RMX	AGG
Správa čerpadel a řidičů	•			•	
Správa dodavatelů služeb čerpání, jejich adres (divizi), kontaktních osob a bankovních účtů	•			•	
Validace údajů ve veřejných registrech ARES, VIES, Registr plátců DPH, ORSK (SK) a IC DPH (SK)	•			•	
Import dodavatelů služeb čerpání z ERP systému SAP	•			•	
Dodávky					
Tvorba zakázek a dodávek služeb čerpání, jejich nacenění dle ceníku/smlouvy	•			•	
Fakturace dodávek služeb čerpání (výkony, doprava, příplatky)	•			•	
Úhrada zakázek čerpání na stavbě (v hotovosti).	•			•	
Export dodávek služeb čerpání do ERP systému SAP	•			•	
Export faktur za služby čerpání do ERP systému Microsoft Dynamics 365 Business Central	•			•	
Vyúčtování služeb čerpání pro dodavatele					
Evidence nákladových i prodejních cen čerpání	•			•	
Generování podkladů pro fakturaci služeb čerpání pro dodavatele (Report fakturace čerpání)	•			•	
Mobilní aplikace (pro Android)					
Elektronický dodací list umožňující elektronické doplnění dat do dodávek čerpání, elektronický podpis dodávky prostřednictvím služby SIGNATUS na tabletu a odeslání dodávky e-mailem na odběratele.	•	•	•	•	

FAKTURACE

Fakturace	CA	LA	MA	RMX	AGG
Fakturace dodávek (DL) odběratelům (tvorba faktur)	•			•	•
Fakturace dodávek v konsignaci (DL) odběratelům (tvorba faktur)	•				•
Fakturace opravných daňových dokladů odběratelům (tvorba dobropisů).	•			•	•
Fakturace bonusů odběratelům (tvorba dobropisů).	•			•	•
Interní faktury	•			•	•
Storno faktury	•			•	•
Generování faktur a příloh k fakturám do formátu PDF (seznam dodávek, skeny DL)	•			•	•
Export faktur do souboru (PDF, ISDOC)	•			•	•
Export faktur do účetního systému OMEGA	•			•	•
Export faktur do účetního systému POHODA	•			•	•
Export faktur do ERP systému Microsoft Dynamics 365 Business Central	•			•	•
Export faktur do ERP systému ORACLE	•			•	•
Export faktur do ERP systému SAP	•			•	•
Odeslání faktur, opravných daňových dokladů a příloh odběratelům e-mailem z Aplikace	•			•	•
Možnost nastavit číselné řady faktur dle závodů.	•			•	•
Seskupování produktů do účetních skupin slučuje při exportu položky faktur dle požadavků účetního systému (prodejní organizace, účet HK, typ transakce, projekt, úkol apod.).	•			•	•

OSTATNÍ

Ostatní funkce	CA	LA	MA	RMX	AGG
Možnost vložení souborů různých formátů (fotky, videa, dokumenty apod.) nebo odkazů (weby, sociální sítě apod.) přímo k danému záznamu do Aplikace (DMS)	•			•	•
Generování nabídek, smluv, příloh k fakturám, podkladů pro dopravu, protokolů atd. přímo do PDF formátu na základě výchozích nebo zákazníkem definovaných tiskových šablon	•			•	•
Funkce pro rozpoznání čárových kódů na dodacích listech a pokladních dokladech umožňuje automaticky rozpoznat číslo dokladu a elektronicky jej archivovat v Aplikaci (DMS)		•		•	•
Evidence aktivity uživatelů u vybraných záznamů, v rámci funkce Log aktivity Aplikace, umožňuje v souladu s požadavky GDPR zobrazit historii zásahů do dat v Aplikaci	•			•	•
Export údajů partnerů (Odběratelé/Dodavatelé), tzv. Karta partnera, do PDF umožňuje prokázat subjektu GDPR, jaké osobní údaje jsou o něm v Aplikaci evidovány	•			•	•

REPORTY

Statistiky & Exporty	CA	LA	MA	RMX	AGG
001. Přehled dodacích listů (Excel)	•	•		•	•
002. Přehled pokladních dokladů (Excel, PDF)	•	•		•	•
003. Přehled skladových pohybů (Excel, PDF)	•	•		•	•
004. Přehled skladových karet (Excel, PDF)	•	•		•	•
006. Sum report prodeje podle produktů (Excel)	•				•
007. Sum report prodeje podle odběratelů (Excel)	•				•
008. Sum report prodeje podle smluv (Excel)	•				•
009. Sum report prodeje podle staveb (Excel)	•				•
010. Sum report prodeje podle dopravy (Excel)	•				•
011. Sum report prodeje podle dopravců (Excel)	•				•
012. Přehled vozidel (Excel)	•			•	•
013. Expedice – Měsíční kumulativ (PDF)	•	•			•
014. Expedice – Prodej doprava / odběratel / produkt (PDF)	•	•			•
015. Expedice – Prodej odběratel / produkt (PDF)	•	•			•
016. Expedice – Prodej místo určení / odběratel (PDF)	•	•			•
017. Expedice – Prodej produkt / odběratel (PDF)	•	•			•
018. Prodej odběratele za období (Excel)	•				•
023. Přehled faktur (Excel)	•			•	•
027. Historie čerpání zálohy (PDF)		•		•	•
028. Report cen dopravy podle smluv (Excel)	•				•
029. Přehled smluvních dokumentů (Excel)	•				•
030. Přehled expedice (Excel)	•			•	•
032. Přehled vážních záznamů (Excel)	•				•
033. Přehled pokladen (Excel, PDF)	•	•		•	•
034. Přehled dodávek (Excel, PDF)	•	•		•	
035. Report spotřeby materiálů (PDF)	•	•		•	
036. Report odchylek navažování (PDF)	•	•		•	
037. Report expedice dle odběratele, stavby a produktu (PDF)	•	•		•	
038. Report expedice dle odběratele, produktu a receptury (PDF)	•	•		•	
039. Report expedice dle stavby, odběratele a produktu (PDF)	•	•		•	
040. Report expedice dle stavby, produktu a receptury (PDF)	•	•		•	
041. Report expedice dle produktu, receptury a odběratele (PDF)	•	•		•	
042. Report expedice dle produktu, receptury a stavby (PDF)	•	•		•	

043. Report expedice dle receptury, odběratele a stavby (PDF)

Statistiky & Exporty					
	CA	LA	MA	RMX	AGG
048. Přehled bonusů a dodávek (Excel)	•			•	
049. Karta partnera (PDF)	•			•	•
051. Report dopravy dle dopravce, vozidla a stavby (PDF)	•	•		•	•
052. Report čerpání dle dopravce, vozidla a stavby (PDF)	•	•		•	
053. Hlášení odpadů (Excel)	•				•
054. Přehled zálohových dokladů (PDF)		•		•	•
059. Expedice – prázdný dodací list (PDF)	•			•	•



End-User License Agreement (EULA)

Mobilní aplikace ICOBIS

vydané 5. ledna 2026 (verze 26.1)

1. Úvodní ustanovení

- 1.1. Tato smlouva - End-User License Agreement (dále jen „**EULA**“) upravuje podmínky poskytování oprávnění k užití mobilní softwarové aplikace ICOBIS (dále jen „**Licence**“), která zahrnuje pouze mobilní aplikaci (dále jen „**Mobilní aplikace**“).
- 1.2. **Mobilní aplikace** je vlastněna a provozována společností INF, s.r.o., Tř. Maršála Malinovského 1262, 686 01 Uherské Hradiště, IČ: 25336509, DIČ: CZ25336509 (dále jen „**Společnost**“).

2. Udělení licence

- 2.1. Společnost uděluje koncovému uživateli („**Zákazník**“) nevýhradní, nepřenositelnou licenci k užívání Mobilní aplikace za podmínek uvedených v této EULA a dále ve Všeobecných podmínkách společnosti INF, s.r.o. pro poskytování služeb (dále jen „**Všeobecné podmínky**“), které jsou dostupné na internetové adrese www.infnet.net a tvoří nedílnou součást EULA; pro účely Všeobecných podmínek tato EULA představuje smlouvu o poskytování služeb mezi Společností a Zákazníkem.
- 2.2. Licence opravňuje k užívání Mobilní aplikace:
 - a) pouze k těmto způsobům užití Mobilní aplikace: Zákazník má právo užívat Mobilní aplikaci jako konečný uživatel pro využití vybraných funkcí z rámcové aplikace ICOBIS, kterou Zákazník využívá k zabezpečení svého řádného provozu na základě příslušné smlouvy o poskytování rámcové aplikace ICOBIS uzavřené mezi Zákazníkem a Společností (dále jen „**Smlouva**“), a dále je Zákazník oprávněn umožnit užití Mobilní aplikace za podmínek dle této EULA svým obchodním partnerům, kteří jsou konečnými uživateli využívajícími rámcovou aplikaci ICOBIS (dále jen „**Odvození uživatelé**“); práva a povinnosti Zákazníka dle EULA se přiměřeně použijí i pro Odvozeného uživatele,
 - b) jen pro území České republiky a Slovenské republiky, není-li ve Smlouvě uzemní rozsah definován odlišně,
 - c) s tímto množstevním omezením: s množstevním omezením na počet uživatelů nebo mobilních zařízení uvedeným ve Smlouvě. Jednotliví uživatelé Mobilní aplikace nebo zařízení se mohou během doby trvání této smlouvy měnit při zachování celkového počtu uživatelů nebo zařízení dle Smlouvy.
 - d) v časovém rozsahu na dobu určitou, která odpovídá Době odběru definované ve Smlouvě,
- 2.3. Licence zaniká uplynutím doby, na kterou byla poskytnuta, nebo ukončením Smlouvy. Po zániku Licence již Zákazník není oprávněn vykonávat žádná oprávnění k užití Mobilní aplikace.

3. Omezení užívání

- 3.1. Zákazník se zavazuje dodržovat tyto další podmínky poskytnutí Licence k Mobilní aplikaci, není-li ve Smlouvě sjednáno jinak:
 - a) Zákazník má právo užívat Mobilní aplikaci výlučně v souladu s právním řádem: České republiky,
 - b) s výjimkou dle odst. 2.2 Zákazník nemá právo postoupit, prodat, pronajmout, půjčit ani jinak poskytnout či převést Licenci na třetí osobu, vedle Ceny Zákazník nese veškeré ostatní náklady spojené s výkonem oprávnění tvořících součást Licence,
 - c) Zákazník nesmí Mobilní aplikaci rozmnožovat, napodobovat, měnit, upravovat, ani do ní jinak zasahovat a dále nesmí Mobilní aplikaci spojovat s jinými díly ani zařazovat do děl souborných,
 - d) Zákazník je povinen umožnit na základě předchozí žádosti Společnosti kontrolu dodržování podmínek Licence, a to formou dálkového přístupu Společnosti k souhrnným datům umožňujícím Společnosti ověřit počet uživatelů Mobilní aplikace a počet mobilních zařízení, kde je Mobilní aplikace nainstalována za celou dobu trvání Smlouvy,

- e) Zákazník je povinen oznámit Společnosti případné porušování autorských práv k Mobilní aplikaci anebo jiné porušování Licence, dohodnout způsob ochrany proti takovému jednání a vyvinout veškerou součinnost k zamezení takovému jednání.

4. Dodání a instalace

- 4.1. Společnost se zavazuje dodat Zákazníkovi Mobilní aplikaci těmito způsoby:
 - a) Společnost provede implementaci Mobilní aplikace (dále jen „**Implementace**“) vzdálenou či osobní instalací pracovníkem Společnosti na zařízení Zákazníka, je-li tak dojednáno ve Smlouvě. Zákazník bere na vědomí a souhlasí s tím, že součástí Implementace je instalace a konfigurace Mobilní aplikace, případně část technika na cestě, za kterou je Zákazník povinen uhradit Cenu sjednanou ve Smlouvě. Cena za Implementaci je jednorázová a není součástí Ceny za Licenci.
 - b) Společnost umožní provést implementaci pověřenými pracovníky Zákazníka (IT oddělení). Zákazník bere na vědomí a souhlasí s tím, že tito pracovníci Zákazníka musí být proškoleni Společností. Zákazník je povinen uhradit za školení Cenu sjednanou ve Smlouvě. Cena za školení je jednorázová a není součástí Ceny za Licenci.
 - c) Společnost umožní provést implementaci Mobilní aplikace také Odvozeným uživatelům prostřednictvím stažení z katalogu aplikací [Google Play](https://play.google.com/store/apps/details?id=com.infnet.icobis) dostupného na internetu.
 - d) Stažením Mobilní aplikace z katalogu Google Play potvrzuje Zákazník i Odvozený uživatel svůj souhlas s touto EULA a Všeobecnými podmínkami a zavazuje se je při užívání Mobilní aplikace dodržovat.

5. Aktualizace a úpravy

- 5.1. Ustanovení EULA se použijí i pro Implementaci případných dílčích programových úprav Mobilní aplikace (dále jen „**Úpravy**“) realizovaných na základě požadavku Zákazníka nebo na základě interního vývoje prováděného Společností. Zákazník v této souvislosti bere na vědomí a souhlasí s tím, že Společnost je oprávněna provádět nepřetržitý interní vývoj Mobilní aplikace i bez požadavků Zákazníka za tím účelem, aby vlastnosti Mobilní aplikace co nejlépe odpovídaly aktuální úrovni technologických možností a tržních požadavků.
- 5.2. Veškeré výsledky Úprav se okamžikem jejich vytvoření stávají součástí Mobilní aplikace s tím, že veškerá práva duševního vlastnictví k těmto výsledkům Úprav, to je zejména veškerá autorská majetková práva, jakož i další vlastnická a uživatelská práva k veškerým ostatním hmotným i nehmotným statkům tvořícím součást těchto výsledků Úprav, náleží majiteli Mobilní aplikace, kterou je Společnost, a zůstávají v jejím výlučném vlastnictví a Zákazník k těmto výsledkům Úprav nemá žádná jiná práva, než oprávnění užívat tyto výsledky Úprav jako součást Mobilní aplikace na základě Licence.

6. Reklamační podmínky

- 6.1. Společnost postupuje při odstraňování reklamovaných vad způsobem dle Všeobecných podmínek.

7. Ochrana dat

- 7.1. Osobní údaje zpracovávané v rámci užívání Mobilní aplikace podléhají právním předpisům o ochraně osobních údajů, zejména Nařízení GDPR. Poskytovatel je zpracovává pouze v nezbytném rozsahu pro plnění smluvních závazků.

8. Rozhodné právo

- 8.1. Tato EULA se řídí právním řádem České republiky. Veškeré spory budou řešeny příslušnými soudy České republiky.