



Specifikace služeb společnosti INF, s.r.o.



Specifikace Služby č. 1

Servisní podpora Aplikace

vydané 1. dubna 2021 (verze 8.0)

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 Společnosti.
- 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://inf.freshservice.com

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

- 2.6. Služba je poskytována v **pracovní dny** v režimu **5 x 9** (Po - Pá, **7:00 - 16:00**).

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 činnost 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 nahlašujícího 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 (přirazení 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:

- a) zajištění přístupu do sítě Zákazníka, na server či počítač, na kterém uživatel, který zadal Servisní požadavek, pracuje;
- b) 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.);
- c) poskytnutí dodatečných informací a dat nezbytných pro zjištění příčiny a vyřešení Incidentu;
- d) 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, přípojný bod datové/internetové linky, rozvody místní sítě, umístění tiskárny, routeru, mikroserveru 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

- 3.1. Služba je poskytována výhradně jen na základě Smlouvy se Zákazníkem.
- 3.2. Nové odpovědné osoby Zákazníka je možné označit také v emailu zasláném na Email podpory jinou odpovědnou osobou Zákazníka.
- 3.3. 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.
- 3.4. 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.
- 3.5. Tyto Specifikace nabývají účinnosti dne 1.4.2021.



Specifikace Služby č. 3

Konzultace

vydané 1. dubna 2021 (verze 8.0)

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** (Po - Pá, **8:00 - 16:00**).
- 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. 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 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.
- 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 1.4.2021.



Specifikace Služby č. 3

Konzultace

vydané 1. dubna 2021 (verze 8.0)

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** (Po - Pá, **8:00 - 16:00**).
- 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. 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 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.
- 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 1.4.2021.



Specifikace Služby č. 4

Vývoje

vydané 1. dubna 2021 (verze 8.0)

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** (Po - Pá, **8:00 - 16:00**).
- 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. 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 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.
- 3.4. Tyto Specifikace nabývají účinnosti dne 1.4.2021.



Specifikace Služby č. 5

Školení

vydané 1. dubna 2021 (verze 8.0)

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** (Po - Pá, **8:00 - 16:00**).
- 2.5. 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

- 2.6. 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. 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 zasláném 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 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.
- 3.5. Tyto Specifikace nabývají účinnosti dne 1.4.2021.



Specifikace Služby č. 6

Administrativní podpora Aplikace

vydané 1. dubna 2021 (verze 8.0)

1. Popis Služby

- 1.1. Poskytování vzdálené administrativní podpory uživatelům Aplikace realizované v českém jazyce přes telefon a email v rozsahu definovaném Zákazníkem ve Smlouvě.

2. Rozsah, kvalita a ostatní parametry Služby

- 2.1. Služba může být poskytována vzdáleně, za použití telefonu a emailu, nebo osobně v kancelářích Společnosti. Určující je specifikace požadavku ze strany Zákazníka a vzájemná dohoda Společnosti a Zákazníka.

- 2.2. Služba je poskytována na administrativní požadavky týkající se výhradně lokální nebo centrální Aplikace, což představuje zejména požadavky na:

- správu obchodních dat v Aplikaci,
- realizaci kontrol, analýz a statistik v Aplikaci,
- dohledávání informací v Aplikaci,
- elektronickou archivaci podkladů a dokumentů,
- běžnou administrativní agendu zahrnující zejména scanování dokumentů, zakládání dokumentů, evidenci dokumentů, přepis, zjišťování informací, telefonování, vedení elektronické / papírové evidence, běžnou komunikaci.

- 2.3. Služba je poskytována na administrativní požadavky nahlášené telefonicky anebo emailem, 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

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

- 2.4. Služba je poskytována v **pracovní dny** v režimu **5 x 8 (Po – Pá, 8:00 – 16:00)**.

Administrativní požadavky je možné hlásit na Telefonní číslo podpory v režimu 5 x 8, na Email podpory v režimu 7 x 24 nebo přes Webový portál podpory v režimu 7 x 24. Pro požadavky nahlášené mimo režim poskytování Služby platí, že lhůta pro jejich řešení začíná běžet až od 8:00 následujícího nejbližšího pracovního dne a běží vždy jen v rámci schváleného režimu poskytování Služby (pracovní dny, 5 x 8, 8:00 – 16:00). V případě ukončení režimu poskytování Služby v 16:00 pokračuje běh lhůty pro řešení konkrétního požadavku až od 8:00 následujícího pracovního dne.

- 2.5. Služba je poskytována v rozsahu sjednaného limitu hodin pro objednané období. Nevýčerpané hodiny se nepřevádí do dalšího období.

V případě vyčerpání 90 % objednaného počtu hodin v průběhu otevřeného období budou odpovědné osoby Zákazníka na tuto skutečnost písemně upozorněny.

V případě vyčerpání 100 % objednaného počtu hodin v průběhu otevřeného období budou odpovědné osoby Zákazníka na tuto skutečnost písemně upozorněny a současně se Služba nebude nadále poskytovat, pokud nedojde k písemnému objednání dodatečného počtu hodin pro dané období ze strany Zákazníka a Společnost bude mít pro poskytování Služby volné kapacity.

Všechny realizované úkony a jejich časová náročnost jsou evidovány v interním systému Společnosti a na vyžádání je možné tuto evidenci zaslat odpovědné osobě Zákazníka ke kontrole.

- 2.6. Administrativní požadavky budou řešeny dle níže uvedených parametrů SLA.

Kategorie	Popis	Reakce	Zahájení	Ukončení
(C) BĚŽNÝ	Požadavky na založení nebo změny dat v Aplikaci vznesené odpovědnými osobami Zákazníka.	do 1 h	dle dohody	dle dohody

Termíny zahájení a dokončení požadavků jsou součástí zadání a definují se po vzájemné dohodě odpovědné osoby Zákazníka a pracovníka Společnosti, a to s ohledem zejména na:

- prioritu požadavků,
- počet požadavků a jejich vzájemný souběh,
- časovou náročnost realizace požadavků,
- aktuální technické možnosti na straně Zákazníka,
- správnost a úplnost podkladů nezbytných pro realizaci požadavků ze strany Zákazníka,
- poskytnutí požadované autorizace ze strany Zákazníka.

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.

- 2.7. 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).

3. Závěrečná ustanovení

- Služba je poskytována výhradně jen na základě Smlouvy se Zákazníkem.
- V případě, že si Zákazník určí vlastní email pro poskytování administrativní podpory, a tento email zpřístupní pracovníkům Společnosti, má se za to, že doplňuje výše uvedený Email podpory.
- V případě, že si Zákazník určí vlastní telefonní číslo pro poskytování administrativní podpory, a toto číslo zpřístupní pracovníkům Společnosti, má se za to, že doplňuje výše uvedené Telefonní číslo podpory.
- Nové odpovědné osoby Zákazníka je možné označit také v emailu zaslaném na Email podpory jinou odpovědnou osobou Zákazníka.
- 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.
- Tyto Specifikace nabývají účinnosti dne 1.4.2021.



Specifikace Služby č. 7

Servisní podpora IT

vydané 1. dubna 2021 (verze 8.0)

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 Společnosti.
- 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://inf.freshservice.com

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** (Po - Pá, **7:00 - 16:00**).

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 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. Kategorii 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 nahlašujícího 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 (přirazení řešitelů) 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.

2.8. 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.

2.9. 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 funkcionalitu 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.

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), 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, přípojný bod datové/internetové linky, rozvody místní sítě, umístění tiskárny, routeru, mikroserveru či počítače).

2.11. 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.

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 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 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.
- Tyto Specifikace nabývají účinnosti dne 1.4.2021.



Specifikace Služby č. 9

Projektový management

vydané 1. dubna 2021 (verze 8.0)

1. Popis Služby

- 1.1. Poskytování služeb v oblasti projektového managementu.

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 na požadavky týkající se výhradně oblasti projektového řízení a podpory, což představuje zejména požadavky na:
 - a) organizační vedení projektů,
 - b) zpracování a aktualizace projektové dokumentace,
 - c) vedení projektových porad,
 - d) reportování,
- 2.3. Služba je poskytována v českém nebo anglickém jazyce.
- 2.4. Služba je poskytována v **pracovní dny** v režimu **5 x 8** (Po - Pá, **8:00 - 16:00**).
- 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, 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. 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 zasláném na Email podpory jinou odpovědnou osobou Zákazníka.
- 3.3. Při poskytování Služby v lokalitě Zákazníka je účtován také čas pracovníka Společnosti 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 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.
- 3.5. Tyto Specifikace nabývají účinnosti dne 1.4.2021.



Specifikace Služby č. 11

Webhosting

vydané 1. dubna 2021 (verze 8.0)

1. Popis Služby

1.1. Provoz webových stránek (webová prezentace, e-shop) na webovém serveru 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:

- provoz sdíleného webového serveru v hostingovém centru Společnosti,
- provoz redakčních systému WordPress nebo iRes,
- provoz e-shop systému NopCommerce,
- zálohování webového serveru 1 x denně s retenční dobou v délce 7 dnů,
- internetová konektivita webhostingu s kapacitou 1 Gbps.

2.3. Součástí Služby není zejména:

- správa a konfigurace domény (viz. Služba č. 12 – Doména)

2.4. 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://inf.freshservice.com

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.

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

2.6. Služba vzdálené podpory je poskytována českým jazyce, a to pouze v **pracovní dny** v režimu **5 x 9** (Po - Pá, **7:00 - 16:00**).

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 uzavřeny dodatky 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, 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 zasláném na Email podpory jinou odpovědnou osobou Zákazníka.

3.3. 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.

3.4. Tyto Specifikace nabývají účinnosti dne 1.4.2021.



Specifikace Služby č. 12

Doména

vydané 1. dubna 2021 (verze 8.0)

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:
- registrace doménového jména u doménového registrátora Společnosti,
 - úhrada registračních poplatků,
 - konfigurace a správa nastavení domény (DNS záznamy, MX záznamy, SRV záznamy apod.),
 - kontrola lhůty vypršení registrace domény s upozorněním zákazníka na prodloužení registrace.
- 2.3. Služba 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://inf.freshservice.com

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. Služba je poskytována českém jazyce, a to pouze v **pracovní dny** v režimu **5 x 9 (Po - Pá, 7:00 - 16:00)**.
- 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 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.

- 2.6. 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 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.
- 3.4. Tyto Specifikace nabývají účinnosti dne 1.4.2021.



Specifikace Služby č. 13

Email

vydané 1. dubna 2021 (verze 8.0)

1. Popis Služby

1.1. Provoz emailové schránky

- s kapacitou 1 GB na poštovním serveru Společnosti dostupný přes protokoly IMAP/POP3/SMTP (dále jen „**Standard**“) nebo
- s kapacitou 50 GB na groupware serveru Microsoftu v prostředí Microsoft 365 (dále jen „**Plus**“).

2. Rozsah, kvalita a ostatní parametry Služby

- Služba „Standard“ je poskytována vzdáleně z hostingového centra Společnosti s garantovanou dostupností služby 99,6 %.
- Služba „Plus“ je poskytována vzdáleně z hostingového centra společnosti Microsoft, prostřednictvím služby [Microsoft Exchange Online \(Plán 1\)](#), s garantovanou dostupností 99.9%.
- Součástí Služby „**Standard**“ je zejména:
 - provoz sdíleného poštovního serveru v hostingovém centru Společnosti,
 - provoz poštovní schránky s kapacitou 1 GB dostupné přes protokoly IMAP/POP3/SMTP,
 - provoz antispamové ochrany pošty od [SpamExperts](#)
 - zálohování poštovního serveru s frekvencí 1 x denně a retenční dobou uchování zálohy po dobu 7 dnů,
 - internetová konektivita poštovního serveru s kapacitou 1 Gbps,
 - vzdálená podpora uživatelů.
- Součástí Služby „**Plus**“ je zejména:
 - služba [Microsoft Exchange Online \(Plán 1\)](#) v rozsahu a funkcích dle aktuálního nastavení služby ze strany Microsoftu,
 - provoz antispamové ochrany pošty od [SpamExperts](#),
 - vzdálená podpora uživatelů.
- Součástí Služby není zejména:
 - instalace, konfigurace, provoz a údržba poštovního klienta Zákazníka (viz Služba č. 7),
 - registrace, konfigurace a správa domény Zákazníka (viz Služba č. 12),
 - zálohování poštovních schránek (viz Služba č. 15).
- Služba je poskytována nepřetržitě, v režimu 7 x 24.
- Služba vzdálené podpory je poskytována českým jazyce, a to pouze v **pracovní dny** v režimu **5 x 9 (Po - Pá, 7:00 - 16:00)**.
- 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://inf.freshservice.com

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.

- 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.

- 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.).
- 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

- 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.
- 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.
- Tyto Specifikace nabývají účinnosti dne 1.4.2021.



Specifikace Služby č. 15

ReVirt

vydané 1. dubna 2021 (verze 8.0)

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 „**ReVirt 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 „**ReVirt 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 „**ReVirt VOS**“).
- 1.4. Služba zálohování dat Zákazníka umístěných ve službě Microsoft 365 do privátního cloudu Společnosti a jejich obnova prostřednictvím webového portálu ReVirt365 (dále jen „**ReVirt 365**“).

2. Rozsah, kvalita a ostatní parametry Služby

ReVirt 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/sereverech.
- 2.4. Varianty služby ReVirt BaaS jsou:

Varianta	Kód
Veeam Backup Storage (100GB/1M)	RV-BAAS-100GB-1M-ST
Veeam Backup Storage (100GB/12M)	RV-BAAS-100GB-12M-ST
Veeam Backup Storage (1TB/1M)	RV-BAAS-1TB-1M-ST
Veeam Backup Storage (1TB/12M)	RV-BAAS-1TB-12M-ST
Veeam Cloud Connect License (1VM/1M)	RV-BAAS-VM-1M-CC
Veeam Cloud Connect License (1VM/12M)	RV-BAAS-VM-12M-CC
Veeam Agent for Servers (1SRV/1M)	RV-BAAS-S-OS-1M-A
Veeam Agent for Servers (1SRV/12M)	RV-BAAS-S-OS-12M-A
Veeam Agent for Workstation (1PC/1M)	RV-BAAS-W-OS-1M-A
Veeam Agent for Workstation (1PC/12M)	RV-BAAS-W-OS-12M-A

- 2.5. Součástí služby ReVirt 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.

ReVirt 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 ReVirt DRaaS jsou:

Varianta	Kód
Veeam Replication Storage (100GB/1M)	RV-DRAAS-100GB-1M-ST
Veeam Replication Storage (100GB/12M)	RV-DRAAS-100GB-12M-ST
Veeam Replication Storage (1TB/1M)	RV-DRAAS-1TB-1M-ST
Veeam Replication Storage (1TB/12M)	RV-DRAAS-1TB-12M-ST
Veeam Cloud Connect License (1VM/1M)	RV-DRAAS-1VM-1M-CC
Veeam Cloud Connect License (1VM/12M)	RV-DRAAS-1VM-12M-CC

- 2.10. Součástí služby ReVirt 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

ReVirt VOS

- 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 ReVirt VOS jsou:

Varianta	Kód
Veeam Object Storage (100GB/1M)	RV-VOS-100GB-1M-ST
Veeam Object Storage (100GB/12M)	RV-VOS-100GB-12M-ST
Veeam Object Storage (1TB/1M)	RV-VOS-1TB-1M-ST

2.15. Součástí služby ReVirt VOS je zejména:

- provoz privátního objektového cloudového úložiště,

ReVirt 365

2.16. Služba je poskytována vzdáleně přes internet prostřednictvím webového portálu ReVirt 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 ReVirt 365 jsou:

Varianta	Kód
Backup Microsoft 365 (1USER/1M)	RV-BA365-1U-1M
Backup Microsoft 365 (1USER/12M)	RV-BA365-1U-12M
Backup Microsoft 365 EDU (1USER/1M)	RV-BA365-1U-1M-EDU
Backup Microsoft 365 EDU (1USER/12M)	RV-BA365-1U-12M-EDU

2.20. Součástí Služby je zejména:

- provoz privátního cloudového úložiště,
- pronájem licence webového portálu ReVirt 365 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 10 let.

2.21. Webový portál ReVirt365 využívá pro přihlášení a ověření zákaznické účty Microsoft 365. Takto použitá uživatelská hesla z přihlášení ke službě Microsoft 365 služba ReVirt365 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 ReVirt

2.22. Součástí Služby je zejména:

- internetová konektivita cloudového úložiště 10 Gbps

2.23. 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 a Microsoft Azure.

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

2.25. Služba vzdálené podpory je poskytována českým jazyce, a to pouze v **pracovní dny** v režimu **5 x 9 (Po - Pá, 7:00 - 16:00)**.

2.26. 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://inf.freshservice.com

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.

2.27. 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.

2.28. 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.).

2.29. 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 zachování 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 kterákoliv ze skutečností uvedených v čl. 11.3 Všeobecných podmínek.

FYZICKÉ 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 hasicího 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 generátor, 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 uchována odděleně. O to se stará provozní oddělení Společnosti.

Veškeré sítě byly segmentovány tak, aby bylo používání sítě klienty odděleno od interního používání. Sítě 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 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 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 aktivním 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 případech, 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 uložením 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 zasláném 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 1.4.2021.



Specifikace Služby č. 17

Antivir

vydané 1. dubna 2021 (verze 8.0)

1. Popis Služby

- 1.1. Služba antivirové ochrany koncových zařízení (počítačů/serverů) Zákazníka prostřednictvím cloudového antiviru Společnosti.

2. Rozsah, kvalita a ostatní parametry Služby

- 2.1. Služba je poskytována lokálně na zařízení Zákazníka (počítač/server) prostřednictvím antiviru BitDefender s webovým portálem pro centralizovanou správu umístěným v hostingovém centru Společnosti.
- 2.2. Součástí Služby je zejména:
- pronájem licence BitDefender Business Security,
 - licence pro webový portál pro správu klientů BitDefender Business Security,
 - antivirová ochrana koncových zařízení (počítačů/serverů) Zákazníka.
- 2.3. Součástí Služby není zejména:
- vzdálená správa koncových stanic Zákazníka (viz Služba č. 7)
- 2.4. Služba je poskytována nepřetržitě, v režimu 7 x 24.
- 2.5. Služba vzdálené podpory je poskytována českém jazyce, a to pouze v **pracovní dny** v režimu **5 x 9 (Po - Pá, 7:00 - 16:00)**.
- 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://inf.freshservice.com

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 uzavřeny dodatky 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.

- 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 zasláném na Email podpory jinou odpovědnou osobou Zákazníka.
- 3.3. 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.
- 3.4. Tyto Specifikace nabývají účinnosti dne 1.4.2021.



Specifikace Služby č. 21

Server Aplikace – Centrála

vydané 1. dubna 2021 (verze 8.0)

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 databázového, aplikačního a komunikačního serveru Aplikace,
- zálohování databázového serveru Aplikace 4 x denně s retenční dobou uchování záloh v délce 7 dnů,
- zálohování aplikačního a komunikačního serveru Aplikace 1 x denně s retenční dobou uchování záloh v délce 7 dnů,
- replikace databázového serveru Aplikace do geograficky odlišného kolokačního centra 6 x denně s retenční dobou uchování replik v délce 7 dnů,
- replikace aplikačního a komunikačního serveru Aplikace do geograficky odlišného kolokačního centra 1 x denně s retenční dobou uchování replik v délce 7 dnů,
- internetová konektivita hostingového centra s kapacitou 10 Gbps,
- VPLS/MPLS konektivita hostingového centra s kapacitou 1 Gbps pro CZ/SK.

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. Služba vzdálené podpory je poskytována českým jazyce, a to pouze v **pracovní dny** v režimu **5 x 9** (Po - Pá, **7:00 - 16:00**).

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://inf.freshservice.com

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 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 any.cloud a IBM.

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 Zákazníkově ve formátu:

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

- 3.8. Požár, výpadky napájení, záplavy atd.
- 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.
 - Systémy chlazení v každé místnosti jsou redundantní, což zajišťuje, že při poruše libovolné součásti nebude nijak výrazně ovlivněna teplota v datovém centru. Všechn vzduch je ochlazován na 22–24 °C.
 - Datová centra Společnosti jsou chráněna detekčním systémem, který zajišťuje rychlé vyhlášení poplachu a aktivaci hasičského systému s inertním plynem, takže se lokální požár jednoho serveru nerozšíří na další vybavení.
 - Datová centra Společnosti se nacházejí 32,5 a 35 metrů nad hladinou moře.
 - 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.
 - 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 uchováвана odděleně. O to se stará provozní oddělení Společnosti.

Veškeré sítě byly segmentovány tak, aby bylo používání sítě klienty odděleno od interního používání. Sítě 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 sítí s omezením adres MAC nebo prostřednictvím sítí 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.).

3.11. 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. 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.

3.12. 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.

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.

3.13. 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

3.14. 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 neuzítí.

3.15. 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.

3.16. 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

- 3.17. 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.

- 3.18. 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.
- 3.19. 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 uložením 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 zasláném 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 1.4.2021.



Specifikace Služby č. 23

Server Aplikace – Závod

vydané 1. dubna 2021 (verze 8.0)

1. Popis Služby

- 1.1. Pronájem, provoz a správa lokálního databázového, aplikačního a komunikačního serveru Aplikace na středisku (závodě) Zákazníka.

2. Rozsah, kvalita a ostatní parametry Služby

- 2.1. Služba je poskytována na lokalitě (závodě) Zákazníka formou pronájmu serveru nezbytného pro provoz databáze a služeb Aplikace, zahrnující jeho instalaci a konfiguraci, vzdálenou správu, údržbu a dohled ze strany Společnosti.

- 2.2. Specifikace lokálního serveru Aplikace jsou

- 1 x HPE Proliant MicroServer (1 x CPU Intel/AMD)
- 8 GB RAM,
- 2 x 250 GB SSD + 1 x 1 TB HDD,
- 1 x Microsoft Windows Server,
- 1 x Microsoft SQL Server Express,
- 1 x Bitdefender antivir,
- 1 x Veeam Backup Agent,
- 1 x USB Flash Disk 16 GB (pro Veeam Recovery Media)
- 1 x UTP kabel Cat5e,
- 1 x UPS.

- 2.3. Součástí Služby je zejména:

- a) instalace, konfigurace, provoz, správa a dohled lokálního serveru Aplikace (desktop),
- b) antivirové zabezpečení lokálního serveru Aplikace,
- c) zálohování lokálního serveru Aplikace 1 x denně s retenční dobou uchování záloh v délce 7 dnů.

- 2.4. Součástí Služby není zejména:

- a) instalace, konfigurace, provoz, správa a dohled Aplikace, její databáze a služeb s ní souvisejících na závodě Zákazníka (viz Služba č. 1),
- b) instalace, konfigurace, provoz a správa operačního systému počítače Aplikace, lokální síť Zákazníka, jiných specifických aplikací a zařízení Zákazníka (viz Služba č. 7),
- c) instalace, konfigurace, provoz, správa a dohled centrálního aplikačního, databázového a komunikačního serveru (viz Služba č. 21),
- d) instalace, konfigurace, provoz, správa a dohled aplikačního počítače na lokalitě Zákazníka (viz Služba č. 24),
- e) instalace, konfigurace, provoz, správa a dohled datové konektivity na lokalitě Zákazníka (viz Služba č. 30).

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

- 2.6. Služba vzdálené podpory je poskytována českém jazyce, a to pouze v **pracovní dny** v režimu **5 x 9 (Po - Pá, 7:00 - 16:00)**.

- 2.7. 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://inf.freshservice.com

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.

- 2.8. 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.

- 2.9. 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.).

- 2.10. 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. Lokální účet Zákazníka nemá nastaveno administrátorské oprávnění pro přístup na server, má však nastaveno oprávnění pro zápis/čtení do definovaných složek pro zálohování a ukládání souborů umístěných na serveru.

- 3.2. Společnost má nastavena plná administrátorská oprávnění pro přístup na server, a to za účelem jeho správy.

- 3.3. Vlastníkem dat umístěných na serveru 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 zachování mlčenlivosti o obchodním tajemství.

VYMAZÁNÍ A ZNIČENÍ

- 3.5. 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.
- 3.6. 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 uložením na síťový disk se zajištěním přístupu ze strany Zákazníka anebo do cloudové služby pro sdílení dat se zajištěním přístupu ze strany Zákazníka,
- 3.7. Společnost vymaže data Zákazníka ze svých zařízení v souladu se svými standardními postupy pro mazání dat a tento výmaz potvrdí

4. Závěrečná ustanovení

- 4.1. Služba je poskytována výhradně jen na základě Smlouvy se Zákazníkem.
- 4.2. Minimální trvání Doby odběru je 24 měsíců. Po skončení Doby odběru je Zákazník povinen veškeré instalované vybavení vrátit nejpozději do 30 dní zpět Společnosti, a to ve funkčním stavu s ohledem na běžnou míru opotřebení.
- 4.3. Nové odpovědné osoby Zákazníka je možné označit také v emailu zaslaném na Email podpory jinou odpovědnou osobou Zákazníka.
- 4.4. 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.
- 4.5. Tyto Specifikace nabývají účinnosti dne 1.4.2021.



Specifikace Služby č. 24

Počítač Aplikace – Závod

vydané 1. dubna 2021 (verze 8.0)

1. Popis Služby

- 1.1. Pronájem expedičního/dispečerského počítače Aplikace na středisku (závodě) Zákazníka.

2. Rozsah, kvalita a ostatní parametry Služby

- 2.1. Služba je poskytována na lokalitě (závodě) Zákazníka formou pronájmu počítače nezbytného pro provoz lokální Aplikace (desktop), zahrnující jeho instalaci a konfiguraci ze strany Společnosti.

- 2.2. Specifikace počítače Aplikace jsou

- 1 x CPU Intel/AMD,
- 8 GB RAM,
- 1 x 250 GB SSD,
- 1 x operační systém WINDOWS PRO 10 64-BIT CZ OEM,
- 1 x kancelářský balík LibreOffice,
- 1 x Bitdefender antivir,
- 1 x Veeam Backup Agent,
- 1 x klávesnice a myš
- 1 x monitor LCD 34" (3440 x 1400)
- 1 x USB Flash Disk 16 GB (pro Veeam Recovery Media)
- 1 x UTP kabel Cat5e,

- 2.3. Součástí Služby je zejména:

- a) Instalace a konfigurace lokálního počítače Aplikace (desktop),
- b) antivirové zabezpečení lokálního počítače Aplikace,
- c) zálohování lokálního počítače Aplikace 1 x denně s retenční dobou uchování záloh v délce 7 dnů.

- 2.4. Součástí Služby není zejména:

- a) instalace, konfigurace, provoz, správa a dohled Aplikace, její databáze a služeb s ní souvisejících na závodě Zákazníka (viz Služba č. 1),
- b) instalace, konfigurace, provoz a správa operačního systému počítače, lokální síť Zákazníka, jiných specifických aplikací a zařízení Zákazníka (viz Služba č. 7),
- c) instalace, konfigurace, provoz, správa a dohled centrálního aplikačního, databázového a komunikačního serveru (viz Služba č. 21),
- d) instalace, konfigurace, provoz, správa a dohled aplikačního serveru na lokalitě Zákazníka (viz Služba č. 23),
- e) instalace, konfigurace, provoz, správa a dohled datové konektivity na lokalitě Zákazníka (viz Služba č. 30),
- f) pronájem jakýchkoliv jiných aplikací, které nejsou součástí operačního systému, zejména pak poštovní klienta Microsoft Outlook ani jakékoli jiné aplikace z balíku Microsoft Office.

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

- 2.6. Služba vzdálené podpory je poskytována českém jazyce, a to pouze v **pracovní dny** v režimu **5 x 9 (Po - Pá, 7:00 - 16:00)**.

- 2.7. 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://inf.freshservice.com

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.

- 2.8. 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.

- 2.9. 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.).
- 2.10. 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. Lokální účet Zákazníka má nastaveno administrátorské oprávnění pro přístup do počítače (operačního systému).
- 3.2. Společnost má nastaveno administrátorské oprávnění pro přístup do počítače, a to za účelem kontroly dodržování licenčních podmínek a absence škodlivého softwaru třetích stran. Zákazník nesmí tyto administrátorské účty Společnosti nijak blokovat, odstranit či je jakkoli měnit.
- 3.3. Vlastníkem dat umístěných na počítači 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.

VYMAZÁNÍ A ZNIČENÍ

- 3.5. 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.
- 3.6. 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 uložením 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. Minimální trvání Doby odběru je 24 měsíců. Po skončení Doby odběru je Zákazník povinen veškeré instalované vybavení vrátit nejpozději do 30 dní zpět Společnosti, a to ve funkčním stavu s ohledem na běžnou míru opotřebení.
- 4.3. Nové odpovědné osoby Zákazníka je možné označit také v emailu zaslaném na Email podpory jinou odpovědnou osobou Zákazníka.
- 4.4. 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.
- 4.5. Tyto Specifikace nabývají účinnosti dne 1.4.2021.



Specifikace Služby č. 30

TelCo

vydané 1. dubna 2021 (verze 8.0)

1. Popis Služby

- 1.1. Služba provozu a údržby privátní datové linky Zákazníka mezi jeho lokalitou a hostingovým centrem Společnosti realizovaná prostřednictvím partnerské datové sítě společnosti CETIN (dále jen „**Datová linka pro Firmy**“).
- 1.2. Služba provozu a údržby privátní internetové linky Zákazníka mezi jeho lokalitou a přípojným internetovým bodem Společnosti realizovaná prostřednictvím partnerské datové sítě společnosti CETIN (dále jen „**Internetová linka pro Firmy**“).
- 1.3. Služba provozu a údržby virtuálního privátního připojení Zákazníka mezi jeho lokalitou a hostingovým centrem Společnosti realizovaná prostřednictvím technologie IPsec tunelů na Internetové lince pro Firmy (dále jen „**IPsec**“).
- 1.4. Služba provozu a údržby virtuálního privátního připojení uživatelů Zákazníka do firemní sítě Zákazníka nebo do hostingového centra Společnosti realizovaná prostřednictvím technologie OpenVPN komunikace mezi klientskou aplikací Opne VPN nebo Viscosity a VPN serverem umístěným v hostingovém centru Společnosti (dále jen „**OpenVPN**“).
- 1.5. Služba provozu a údržby internetové linky pro zaměstnance Společnosti a jejich rodinné příslušníky realizovaná prostřednictvím partnerské internetové sítě společnosti AVONET (dále jen „**Internet pro Zaměstnance**“).

2. Rozsah, kvalita a ostatní parametry služby

- 2.1. Součástí Služby **Datová linka pro Firmy** je zejména:
 - a) provoz, údržba a dohled privátní datové linky mezi lokalitou Zákazníka a hostingovým centrem Společnosti,
 - b) provoz, údržba a dohled služby centrálního firewallu Společnosti,
 - c) pronájem, provoz, údržba a dohled komunikačního routeru Společnosti,
 - d) internetová konektivita v hostingové centru Společnosti s propustností 1 Gbps,
 - e) datová MPLS/VPLS konektivita v hostingovém centru Společnosti s propustností 1 Gbps,
- 2.2. Součástí Služby **Internetová linka pro Firmy** je zejména:
 - a) provoz, údržba a dohled privátní internetové linky mezi lokalitou Zákazníka a přípojným internetovým bodem Společnosti,
 - b) pronájem, provoz, údržba a dohled komunikačního routeru Společnosti,
 - c) veřejná IPv4 adresa
- 2.3. Součástí služby **IPSec** je zejména:
 - a) provoz, údržba a dohled virtuálního privátního připojení mezi lokalitou Zákazníka a hostingovým centrem Společnosti,
- 2.4. Součástí služby **OpenVPN** je zejména:
 - a) provoz, údržba a dohled virtuálního privátního serveru OpenVPN v hostingovém centru Společnosti umožňující provoz virtuálního privátního připojení uživatelů Zákazníka do firemní sítě Zákazníka nebo do hostingového centra Společnosti realizovaná prostřednictvím technologie OpenVPN
- 2.5. Součástí služby **Internet pro Zaměstnance** je zejména:

- a) provoz, údržba a dohled internetové linky mezi lokalitou Zákazníka – zaměstnance a přípojným internetovým bodem partnera AVONET
- 2.6. Součástí této Služby není zejména:
 - a) instalace, konfigurace, provoz, údržba a dohled lokální sítě Zákazníka,
 - b) veřejná IP adresa vyjma služby „Internetová linka pro Firmy“.
- 2.7. Služba je poskytována nepřetržitě, v režimu 7 x 24.
- 2.8. Služba vzdálené podpory je poskytována českým jazyce, a to pouze v **pracovní dny** v režimu **5 x 9** (Po - Pá, **7:00 - 16:00**).
- 2.9. 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://inf.freshservice.com

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.

- 2.10. 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, 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.

- 2.11. Podmínkou pro řádné poskytování Služby ze strany Společnosti je, že Zákazník poskytne nezbytnou součinnost spočívající zejména v dodání podkladů a informací).
- 2.12. Není-li součinnost poskytnuta řádně a včas, sjednané lhůty pro řešení konkrétního požadavku se staví po dobu, než bude tato součinnost poskytnuta.
- 2.13. Přípojný datový i internetový bod Společnosti, jakož i centrální telekomunikační infrastruktura (routery, firewallly), jsou umístěny v hostingovém centru Společnosti, které je provozované v **datovém centru partnera CETIN**, a to na adrese CETIN a.s., V lomech 2339/1, 149 00 Praha 11.

3. Doplnující ustanovení

Povaha poskytovaných služeb

- 3.1. Všechny služby TelCo jsou poskytovány jako neveřejné. Okruh jejich příjemců je omezen pouze:
- na stávající zákazníky či zájemce o služby dodávky a provozu Aplikace (viz Specifikace Služby č. 21), provozu virtuálního privátního serveru (viz Specifikace Služby č. 31) nebo zálohování dat do privátního cloudu (viz Specifikace Služby č. 15) a
 - na zaměstnance či rodinné příslušníky Společnosti, kteří mohou požádat o benefit „Internet pro zaměstnance“.
- 3.2. Jiné osoby, než je uvedeno v bodě č. 3.1 pod písm. a), b), jsou z využívání služby TelCo předem vyloučeny.
- 3.3. Při poskytování služby TelCo nakládá Společnost s veškerým provozem stejně, bez diskriminace, omezení či narušování, nezávisle na odesílateli, příjemci, obsahu, aplikaci, službě nebo koncovém zařízení.
- 3.4. Společnost se zavazuje poskytovat Zákazníkům služby v co nejvyšší možné kvalitě. Jednotlivé tarify se liší svými rychlostmi podle použité technologie. Služba je nastavena na nejvyšší možný rychlostní profil dostupný pro Zákazníka s ohledem na kvalitu a délku přípojného vedení a sjednaný tarif. Nastavený rychlostní profil si může Zákazník zjistit ve Smlouvě nebo kontaktováním střediska podpory Společnosti, a to prostřednictvím Emailu střediska podpory nebo Telefonu střediska podpory.

Definice pojmů

- 3.5. „**Maximální rychlost**“ je nejvyšší možná reálné dosažitelná rychlost stahování (download) a odesílání (upload) dat na dané přípojce či v daném místě připojení s ohledem na použitou technologii a s ohledem na konkrétní podmínky nasazení s možnou variancí způsobenou prokazatelně pouze fyzikálními vlastnostmi daného koncového bodu.
- 3.6. „**Inzerovaná rychlost**“ je rychlost, kterou poskytovatel služby uvádí v obchodní komunikaci.
- 3.7. „**Běžně dostupná rychlost**“ je rychlost, kterou může koncový uživatel předpokládat a reálně dosahovat při stahování a odesílání dat v době, kdy danou službu používá. Běžně dostupná rychlost je uživateli k dispozici 95 % času během jednoho kalendářního dne.
- 3.8. „**Minimální rychlosti**“ se rozumí dlouhodobě nejnižší rychlost stahování a odesílání dat.
- 3.9. Technologie používané pro přípojné vedení do lokality Zákazníka jsou:
- „**FTTH**“ (Fiber-to-the-Home)
Připojení je realizováno optickým vláknem.
 - „**FTTB**“ (Fiber-to-the-Building)
Připojení je realizováno optickým vláknem zakončeným ethernetovým portem 1000 Base-T.
 - „**MET**“ (metalika)
Připojení je realizováno metalickým vedením zakončeným ethernetovým portem.
 - „**FWA**“ (rádio)
Připojení je realizováno rádiovým spojem v licencovaném pásmu zakončeným ethernetovým portem.
 - „**ADSL/VDSL**“ (metalika)
Připojení je realizováno metalickým vedením zakončeným ethernetovým portem.

Datová linka pro firmy

- 3.10. Technologickým partnerem pro vybudování a provoz privátních datových linek Zákazníka (infrastruktura) je společnost CETIN a.s. a její produkty:
- Carrier Ethernet Profi ([CEP](#))
 - Carrier Ethernet Multi ([CEM](#))
 - Carrier Ethernet Network ([CEN](#))
 - Carrier IP Connect ([CIPC](#))
 - Carrier Access Simple (CAS)
- 3.11. Technologie použitá pro přípojné vedení do lokality Zákazníka jakož i výsledný produkt je vždy výsledkem individuálního technického šetření a následné nabídky pro Zákazníka.
- 3.12. Číselná hodnota před lomítkem identifikuje rychlost pro stahování dat (download). Číselná hodnota za lomítkem identifikuje rychlost pro odesílání dat (upload). Všechny rychlosti jsou uvedeny jako numerické hodnoty v megabitech za sekundu (Mb/s).

Služba	Rychlostní profil	Technologie přípojného vedení	Maximální / Inzerovaná rychlost	Běžně dostupná rychlost	Minimální rychlost
Datová linka MPLS/VPLS	2	MET FWA	2/2	1,9/1,9	1,8/1,8
	4		4/4	3,8/3,8	3,6/3,6
	10		10/10	9,5/9,5	9/9
	50	MET FWA FTTH FTTB	50/50	47,5/47,5	45/45
	100		100/100	95/95	90/90
	300		300/300	285/285	270/270
	500		500/500	475/475	450/450
1000	1000/1000	950/950	900/900		

Internetová linka pro Firmy

- 3.13. Technologickým partnerem pro vybudování a provoz privátních internetových linek Zákazníka (infrastruktura) je společnost CETIN a.s. a její produkty:
- Carrier Internet Basic ([CIB](#))
 - Carrier Internet Speci ([CIS](#))
- 3.14. Technologie použitá pro přípojné vedení do lokality Zákazníka jakož i výsledný produkt je vždy výsledkem individuálního technického šetření a následné nabídky pro Zákazníka.
- 3.15. Číselná hodnota před lomítkem identifikuje rychlost pro stahování dat (download). Číselná hodnota za lomítkem identifikuje rychlost pro odesílání dat (upload). Všechny rychlosti jsou uvedeny jako numerické hodnoty v megabitech za sekundu (Mb/s).

Služba	Rychlostní profil	Technologie přípojného vedení	Maximální / Inzerovaná rychlost	Běžně dostupná rychlost	Minimální rychlost
Internetová linka Standard	4	ADSL VDSL	4/0,5	2,4/0,3	1,2/0,15
	16		16/1	9,6/0,6	4,8/0,3
	24		24/2	14,4/1,2	7,2/0,6
	40		40/4	24/2,4	12/1,2
Internetová linka Profi	50	MET FWA	50/50	45/45	40/40
	100	MET FWA	100/100	90/90	80/80
	300	FTTH FTTB	300/300	270/270	240/240
	500	FTTH	500/500	450/450	400/400
	1000	FTTB	1000/1000	900/900	800/800

Internet pro Zaměstnance

- 3.16. Technologickým partnerem pro poskytování služby je AVONET, s.r.o. a.s. a její produkty:
- Pevný internet xDSL - [DSL mini](#)
 - Pevný internet xDSL - [DSL aktiv](#)
- 3.17. Technologie použitá pro přípojné vedení do lokality Zákazníka jakož i výsledný produkt je vždy výsledkem individuálního technického šetření a následné nabídky pro Zákazníka.
- 3.18. Číselná hodnota před lomítkem identifikuje rychlost pro stahování dat (download). Číselná hodnota za lomítkem identifikuje rychlost pro odesílání dat (upload). Všechny rychlosti jsou uvedeny jako numerické hodnoty v megabitech za sekundu (Mb/s).

Služba	Rychlostní profil	Technologie přípojného vedení	Maximální / Inzerovaná rychlost	Běžně dostupná rychlost	Minimální rychlost
Internet pro Zaměstnance	20/2	ADSL	20/2	12/1,2	6/0,6
	50/5	VDSL	50/5	30/3	15/1,5

- 3.19. Zákazník tímto souhlasí s podmínkami služeb pro výše uvedené profily definované společností AVONET, s.r.o. zveřejněné na webu společnosti AVONET, v sekci Ceníky a smlouvy: [Pravidla při poskytování služeb přístupu k internetu účinná od 1. 1. 2021.](#)

Faktory ovlivňující rychlost připojení

- 3.20. Dosažitelná rychlost poskytované služby závisí na mnoha faktorech, a to na faktorech neovlivnitelných ze strany Společnosti ani ze strany Zákazníka, ale i na faktorech, které může Zákazník přímo ovlivnit. V důsledku těchto faktorů je dosažitelná rychlost připojení zpravidla nižší než maximální. Faktory omezující rychlost připojení jsou zejména:

- zvolený tarif/služba,
- použitý typ koncového zařízení,
- kvalita a délka přípojného vedení (mezi koncovým bodem sítě a příslušným přístupovým bodem sítě Společnosti),
- použitá technologie pro přípojné vedení Zákazníka,
- frekvenční pásmo, počasí, vegetace, umělé horizonty, rušení budovami, resp. jejich konstrukčními vlastnostmi, překážky v cestě šíření signálu (platí pro technologii rádiového přenosu),
- kvalita a délka vedení vnitřních rozvodů v objektu účastníka (např. interní Wi-Fi připojení Zákazníka),
- kvalita a konfigurace počítače nebo jiného zobrazovacího zařízení Zákazníka,
- sdílení kapacity sítě více Zákazníky nebo sdílení kapacity přístupového vedení Zákazníka, např. současným připojením více počítačů nebo souběžným provozem jiné služby elektronických komunikací na daném přípojném vedení, na kterém je služba poskytována, např. běžící služba videokonference nebo služby typu YouTube, běžící aktualizace operačních systémů nebo aplikací, poslech hudby na pozadí a další služby, které běží mimo internetový prohlížeč a nemusí být na první pohled jejich činnost zjevná,
- obsah cílového požadavku Zákazníka ve vnitřní síti Zákazníka nebo v síti Internet a další faktory sítě stojící mimo vliv Společnosti.

Vady služby a odpovědnosti za ně

- 3.21. Pro zjišťování výkonu služby a jejich vad je rozhodující měření rychlosti na portu koncového bodu sítě, a to na transportní vrstvě dle referenčního modelu ISO/OSI. Měření je nutné provádět na počítači, který je připojen kabelem přímo do koncového telekomunikačního zařízení s vypnutou Wi-Fi, nikoliv prostřednictvím domácí Wi-Fi. Před zahájením měření je nutné odpojit všechna ostatní zařízení v síti a ukončit všechny aplikace, které mohou využívat datové/internetové spojení.
- 3.22. Za velkou trvalou odchylku od běžně dostupné rychlosti se považuje taková odchylka, která vytváří souvislý pokles skutečně dosažené rychlosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším než 70 minut.
- 3.23. Za velkou opakující se odchylku od běžně dostupné rychlosti se považuje taková odchylka, při které dojde alespoň ke třem poklesům skutečně dosažené rychlosti pod definovanou hodnotu běžně dostupné rychlosti v intervalu delším nebo rovno 3,5 minutám v časovém úseku 90 minut.
- 3.24. Velké odchylky od inzerovaných a běžně dostupných rychlostí stahování nebo odesílání mohou mít za následek zpomalení a v extrémním případě až zastavení přístupu k službě TelCo. Pokud účastník zjistí aktuální změnu výkonu služby, která by mohla zakládat její vadu, tj. v případě poklesu dosažitelné rychlosti pod úroveň minimální rychlosti nebo velkých odchylek od běžně dostupné rychlosti, má zákazník možnost uplatnit reklamaci. Nedodržení minimální rychlosti je považováno za výpadek poskytované služby.

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 zasláném 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 1.4.2021.



Specifikace Služby č. 31

Virtuální Privátní Server

vydané 1. dubna 2021 (verze 8.0)

1. Popis Služby

- 1.1. Provoz Virtuálního Privátního Serveru (dále jen „VPS“) Zákazníka v hostingovém centru Společnosti.

2. Rozsah, kvalita a ostatní parametry Služby

- 2.1. Služba je poskytována vzdáleně přes internet z hostingového centra Společnosti s garantovanou dostupností služby 99,9 %.
- 2.2. Součástí Služby je zejména:
- provoz privátního serveru (VPS) na virtuální platformě VMWare nebo HyperV,
 - dohled, správa a údržba VPS na úrovni HW (host) a SW (HyperVisor) nezbytného pro jeho provoz a umístění v hostingovém centru Společnosti,
 - antivirové zabezpečení VPS,
 - zálohování VPS s frekvencí 1 x denně s retenční dobou uchování záloh v délce 7 dnů,
 - replikace VPS s frekvencí 1 x denně do záložního hostingového centra Společnosti,
 - internetová konektivita hostingového centra Společnosti s kapacitou 10 Gbps,
 - VPLS/MPLS konektivita hostingového centra Společnosti s kapacitou 1 Gbps pro Českou republiku,
- 2.3. Součástí Služby není zejména:
- konfigurace, správa, údržba a dohled operačního systému provozovaného na VPS (viz Služba č. 7),
 - instalace, konfigurace, správa, údržba a dohled aplikací Zákazníka provozovaných na VPS (viz Služba č. 7),
 - instalace, konfigurace, provoz, správa a dohled datové konektivity na straně Zákazníka, zabezpečeného IPsec připojení lokalit Zákazníka nebo zabezpečeného VPN připojení Uživatelů Zákazníka do hostingového centra Společnosti přes internet (viz Služba č. 30),
 - instalace, konfigurace, provoz, správa a dohled vlastní infrastruktury Zákazníka (HW/SW/TELCO).
- 2.4. Služba je poskytována nepřetržitě, v režimu 7 x 24.
- 2.5. Služba vzdálené podpory je poskytována českým jazyce, a to pouze v **pracovní dny** v režimu **5 x 9** (Po - Pá, **7:00 - 16:00**).
- 2.6. 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://inf.freshservice.com

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 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. Účet Zákazníka má oprávnění, na úrovni operačního systému, pro přístup na server.
Účet Zákazníka nemá oprávnění, na úrovni virtualizační platformy, pro přístup na server.
- 3.3. Data Zákazníka mohou být volitelně umístěna v hostingových centrech subdodavatele IBM (IBM Cloud).
- 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. Společnost se zavazuje zachovávat mlčenlivost o datech Zákazníka za stejných podmínek, jaké jsou ve Všeobecných podmínkách stanoveny pro zachování mlčenlivosti o obchodním tajemství.

- 3.6. 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

- 3.7. Požár, výpadky napájení, záplavy atd.
- 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.
 - Systémy chlazení v každé místnosti jsou redundantní, což zajišťuje, že při poruše libovolné součásti nebude nijak výrazně ovlivněna teplota v datovém centru. Všechn vzduch je ochlazován na 22–24 °C.
 - Datová centra Společnosti jsou chráněna detekčním systémem, který zajišťuje rychlé vyhlášení poplachu a aktivaci hasičského systému s inertním plynem, takže se lokální požár jednoho serveru nerozšíří na další vybavení.
 - Datová centra Společnosti se nacházejí 32,5 a 35 metrů nad hladinou moře.
 - 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.
 - Veškeré elektrické instalace jsou považovány za redundantní vzhledem k vzájemné nezávislosti a redundanci hlavního napájení, zdroje UPS a diesel generátorů.
- 3.8. 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

- 3.9. Brány firewall a antivirový software
- Sítě Společnosti byly rozděleny na segmenty, aby byla data uchovávaná odděleně. O to se stará provozní oddělení Společnosti.
- Veškeré sítě byly segmentovány tak, aby bylo používání sítě klienty odděleno od interního používání. Sítě 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 sítí s omezením adres MAC nebo prostřednictvím sítí 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.).

- 3.10. 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. 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.

- 3.11. 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.
- 3.12. 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

- 3.13. 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 neuzítí.

- 3.14. 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.
- 3.15. 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. 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.

- 3.17. 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.
- 3.18. 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 uložením 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 1.4.2021.