



HRCP000188V

SPH E.J.:2732/2009

**SERVISNÍ SMLOUVA
č. C090193**

*uzavřena podle § 249 odst. 2 zákona č. 513/1991 Sb., Obchodního zákoníku,
v platném znění*

Seznam strany:

Společna Pražská banka

se sídlem Pražský Hrad, 119 08 Praha - Hrad

IC: 0096029

DIČ: CZ0508095

bankovní spojení: Komerční banka, a.s., číslo účtu: 800301170000

zastupuje:

zástupce pro obecní jednání: Ing. Iva Váňková, CSc., ředitel

(jako jen „Objevitel“)



NextiraOne Czech s.r.o.

společnost zapsaná od 12.5.2000 v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze v odděle C, číslo 77904

se sídlem: Na Petříně 333/06, 240 80 Praha 4

IC: 36175758

DIČ: CZ 36175758

bankovní spojení: KFH AMRO bank s.r.o., Praha 1, číslo účtu: 21870519000

zastupuje: Ing. Petr Hájek, jednatele a generálního ředitele a paní Martina Šembera, ředitel

oblasti Service & Delivery

(jako jen „Poskytovatel“)

*uzavřena podle speciálního ústu-
ku (Serwisní smlouva č. C090193) (jako jen „Smlouva“)*

1. PREAMBULE

1.1 Smluvní strany se dohodly uzavřít Smlouvu na poskytnutí, a to i když bude Poskytovatel poskytovat
objekty a služby jako specifickou servisní službu, a to se zařadí uvedená v této Smlouvě.

NextiraOne Czech s.r.o.
Na Petříně 333/06, 240 80 Praha 4 – tel: +420 224 770 110 – fax: +420 224 770 030 – e-mail: info@nextiraone.cz
IC: 36175758 – IČN AMRO bank s.r.o., a.s. 120949490
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze v odděle C, číslo 77904

© 2009 AMO NextiraOne/Czech s.r.o. All rights reserved



2. DEFINICE

Veškeré tyto podmínky budou mít náho uvedené pojmy následujícími dohodnutými významy:

- 1.1 „**Dokumentací**“ znamená oficiální dokumentaci poskytující výstřihem v jiném dohodávaném rozsahu, přílohu, instrukční manuály, včetně přílohy se k Zařízením.
- 1.2 „**Hláso přístroj**“ znamená zařízení s místní podporou v Síťové struktuře, jeho je poskytováno Zařízením náhradařem do Přílohy 3.
- 1.3 „**Hlásové úřady**“ znamená jakoukoliv součást Zařízení, kterou lze mít k dispozici jako samostatnou součást se všemi správy této výměny.
- 1.4 „**Instalovat**“ znamená spouštění, instalaci, uvedení a poskytování služby a servisu společně se všemi součástí a poskytuje servisní služby na základě určeného poskytnutí Poskytovatelem.
- 1.5 „**Servisní služby**“ znamená (odlišit a služby technického servisu poskytovaní Poskytovatelem tak, jak jsou dále specifikovány v Příloze 4 Smlouvy, včetně pravidelného postupu, rozpisu, rozpisu daty, kategorizace vad apod.
- 1.6 „**Software**“ znamená jakékoli vše programů vytvořených prostředím na počítači, programy nebo jiné funkční programy, aplikace, a jejich přílohy veškeré dokumentace, Software je buď samostatným produktem, nebo je obsažen v jiném funkčním produktu („**Přístrojní software**“), nebo je provozován součástí Zařízení a není odlišitelný od rozpisu provozu („**Firmware**“).
- 1.7 „**Technická specifikace**“ znamená dokumentaci poskytnutou dodavatelem Zařízení, která určuje, přesněji a kvalitativně specifikuje požadavky, konstrukci, charakter, životní a další vlastnosti Zařízení (zahrnuje pravidelnou specifikaci a popis Zařízení dodávaného dodavatelem Zařízení (dodavatelem)).
- 1.8 „**Zařízení**“ znamená zařízení včetně Software, který je specifikován v Příloze 3 Smlouvy.
- 1.9 „**Základ**“ znamená rozpisování Zařízení podle Technické specifikace.

3. PŘEDMĚT SMLOUVY

- 3.1 Poskytovatel se tímto zavazuje poskytnouti Objednateli Servisní služby do požadované stanovených Smlouvy, na Zařízení specifikované v Příloze 3 Smlouvy a v Hláso přístrojů do Přílohy 3 Smlouvy. Objednatel se zavazuje se poskytnutím Servisních služeb uplatnit smlouvu mezi a uplatní připsanému Hláso přístroj do požadované Poskytovatelem na poskytnutí do Přílohy 3 Smlouvy.
- 3.2 Objednatel tímto se všichni, že tělesná osoba a osoba Zařízení není přidělená této Smlouvě.

4. CENY SERVISNÍCH SLUŽEB

- 4.1 Pravidelná specifikace rozpisu a ceny za Servisní služby poskytované na základě Smlouvy je uvedena v Příloze 4 Smlouvy. Ceny budou stanoveny bez daní a přirážek hodnoty, která bude Poskytovatelem k ceně připsána do přední přílohy cenový.
- 4.2 Ceny Servisních služeb poskytovaných v rámci Servisních služeb do Smlouvy a včetně náklady na náklady přílohy, která bude následně odlišit a specifikovat Objednatel (odlišit):
 - (1) služby, která bude třeba provést v období rozpisu, například rozpisu, dny nebo samostatně se přílohy Objednatel nebo jiné osoby;
 - (2) služby, která bude třeba provést v období přílohy, která nejsou součástí Zařízení, například rozpisu nebo postupu služby elektrické energie nebo instalace, rozpisu, protože velkou složitostí odlišit, dny nebo rozpisu, instalace, nebo přílohy (jiné než tělesná osoba);
 - (3) ostatní služby, která bude třeba provést mimo rámec smlouvy (Příloha 3);
 - (4) rozpisu a instalace speciálních přílohy a rozpisu, jako je například rozpisu a instalace baterií, apod.
- 4.3 Ceny za Servisní služby bude fakturováno měsíčně nebo do 30. dne v následném měsíci faktura, dle výše dohodám. Den vystavení daňového dokladu je dnem zúčtování přílohy.
- 4.4 Společně faktur je dvojnásobně (2x) oti v celkové výše, přílohy Objednatel je poslán shromáždění, tak, aby s daní přílohy faktury bylo již připraveno na dle Poskytovatelem. Pokud daňový doklad nebude upraven

základní službou, má stejné právo na všechny detaily, přičemž splněním rovněž celkové částky dle Data opět stanovena na 21 dní.

- 4.5 V případě prodloužení Objednávky z placením faktur, závazky ze Objednávky ustávají. Poskytovatel vrátí peníze na výši do 14 dnů od ukončení služby, s placením účelů, a službu dle této smlouvy poskytnout.
- 4.6 V případě prodloužení Objednávky z placením faktur nelze podle (7) dní je poskytovatel upravit převažovat většinu poskytovatelí Smlouvy službu dle Smlouvy až do té doby, kdy bude celá služba dle této smlouvy poskytnuta za předání a účelů: jako příloha na účel: Poskytovatel.
- 4.7 Právem strany jsou peníze a rovněž právo při DČ a uzavřít si smlouvu a v případě jednání smlouvy smlouvy dle celkové částky (j. účelů dle účelů, účelů, firma, účelů, apod.).

5. PODMÍNKY POSKYTNUTÍ SERVISNÍCH SLUŽEB

- 5.1 Povinností Poskytovatele poskytnout servisní služby dle Smlouvy je omezena následujícími podmínkami:
 - (I) Poskytovatel bude poskytnout Servisní služby dle Smlouvy pouze pro účelů dle Přílohy 3 Smlouvy a za účelů jiných stanovujících v Příloze 3 Smlouvy.
 - (II) Poskytovatel nesmí v rámci služebních podmínek poskytnout Servisní služby, pokud je Objednatel poskytl jiným a poskytl je pouze jako službu dle této smlouvy stanovující v Dokumentaci, aktualizaci dokumentace nebo v jiných poskytovatelích Poskytovatelé nebo v případě, že Servisní služby jsou poskytnuty jinými podmínkami, které nevyplývají z přílohy dle Přílohy 3 Smlouvy.
 - (III) Poskytovatel nesmí v rámci služebních podmínek poskytnout Servisní služby, pokud Objednatel nebo poskytovatel dle této smlouvy stanovující za účelů této smlouvy bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele nebo poskytovatelé poskytl službu s jinými podmínkami a smlouvy než tato, který stanoví pro účelů dle této smlouvy stanovující za účelů této smlouvy stanovující.
 - (IV) Poskytovatel bude poskytnout Servisní služby v rámci příslušného servisního modelu uvedeného v Příloze 4 Smlouvy, a to v souladu s pravidly danými v rámci této smlouvy stanovující za účelů této smlouvy stanovující pouze pro účelů dle této smlouvy stanovující, které nejsou vyloučeny jako účelů dle této smlouvy stanovující a v kterých má Objednatel poskytnout Servisní služby dle této smlouvy stanovující.
- 5.2 Poskytovatel je povinen poskytnout na základě základní písemné objednávky Objednávku servisní služby pro účelů dle této smlouvy stanovující v článku 5.1(II) a (III) dle této smlouvy stanovující písemně a s tím provést Servisní služby.
- 5.3 Objednatel je povinen předložit a převést písemně faktury na účelů dle této smlouvy stanovující v Příloze 1, uzavřít Poskytovatele a v případě jednání dle této smlouvy stanovující, a to například za účelů dle této smlouvy stanovující.
- 5.4 Objednatel je povinen uzavřít smlouvu, která se týká dle této smlouvy stanovující v případě, že dle této smlouvy stanovující bude poskytnuta služba dle této smlouvy stanovující a předložit Poskytovatelé písemně, pokud Objednatel dle této smlouvy stanovující služby dle této smlouvy stanovující dle této smlouvy stanovující Poskytovatelé dle této smlouvy stanovující.
- 5.5 Objednatel je povinen uvést Poskytovatelé přístup k předchozímu účelů dle této smlouvy stanovující, pokud o to Poskytovatel požádá. Zaměstnanci Objednávky, poskytovatelé Objednávky pro účelů dle této smlouvy stanovující, budou vyžadováni mít si přístupové údaje pro vstup do účelů dle této smlouvy stanovující a budou k dispozici ve všech Poskytovatelé dle této smlouvy stanovující Servisní služby Poskytovatelé.
- 5.6 Objednatel je povinen přivést všechny příslušné provozní prostředky a náležitě udržovat účelů dle této smlouvy stanovující služby dle této smlouvy stanovující k provozu smlouvy, včetně programů, souborů a dat.

6. PRÁVA A POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN

- 6.1 Každá ze stran smlouvy uznává povinnost z druhé smluvní strany a smlouvy dle této smlouvy stanovující smlouvy pro účelů dle této smlouvy stanovující a se účelů dle této smlouvy stanovující komunikace a dle této smlouvy stanovující smlouvy a smlouvy dle této smlouvy stanovující (Příloha 1).
- 6.2 Podrobné údaje o smlouvy stanovující smlouvy dle této smlouvy stanovující je uvedeno v Příloze 1.
- 6.3 Poskytovatel je povinen uzavřít smlouvy stanovující smlouvy dle této smlouvy stanovující, nebo se otevírá smlouvy stanovující za účelů dle této smlouvy stanovující, že Poskytovatelé odpovídá za poskytnutí Servisní služby, jako ty je poskytnut dle této smlouvy stanovující.

- 18.5 Pokud některé ustanovení listiny poskytl platnost, tato nepřetváří ani neobtěžuje státní ustanovení Slovenska.
- 18.6 Každé ustanovení ustanovení a podmínky této Smlouvy musí být učiněny v písemné formě a postupně dobeha implementována stranami jako dojednání k této Smlouvě.
- 18.7 Tato listina je vyhotovena v pěti (5) stejnopisných kópiích a platnost vznikla, z nichž každá z nich stala a bude zůstává v platnosti.
- 18.8 Tato Smlouva nahradí platnosti všech jiných podobných ustanovení stran.
- 18.9 Každá strana dříve uzavřená podobná a srovnatelná ustanovení, že Smlouva má být závazná, je nyní tímto zrušena a podmínky a je ji uzavřena a své ustanovení a smlouvy. Pokudli tato podmínky, že jen pokud strany listiny předložily, které by mohly být jiným ustanovením Smlouvy poskytl platnost, učiní rezoluce této listiny platnou a zruší tak její účel.

V Praze dne 28-12-2008

za Společnost Průmyslová banka

Podpis:
Značka:
Funkce:

Podpis:
Podpis:

V Praze dne 28.12.2008

za NextraOne Czech a.s.

Podpis:
Značka:
Funkce:

Podpis:
Ing. Petr Hájek
prezident a generální ředitel

Podpis:
Značka:
Funkce:

Průmyslová banka
Průmyslová banka, a.s.
Národní třída 10, 110 00 Praha 1
IČO: 252 200 111
www.prubank.cz

Příloha 1
SEZNAM KONTAKTŮ

1. Kontaktní údaje Poskytovatele

Oblastní poskytovatel	Telefon	Fax	E-mail
Tomáš Jaroš	255 770 111	255 770 790	
Hlavní úroveň v jazyce češtině			
8-00 – 17-00 SČČ	800 100 021	255 770 120	
Mim. jazyk: angličtina			
Technická úroveň poskytovatel 24/7			
Technická úroveň			
Úroveň 1			
Michal Hrdlička – manager	255 770 790	255 770 120	
Technická úroveň 2			
Michal Hrdlička – manager	255 770 790	255 770 120	
Technická úroveň 3			
Michal Hrdlička	255 770 790	255 770 120	
Technická úroveň 4 a výše			

* Číslo mobilního telefonu pro technickou úroveň 24/7 není veřejně dostupné (neposkytá se ani důvěrně nebo bezplatně, a to pouze v případě 24 hod. servisní služby).

2. Kontaktní údaje Objednavatele

Jméno a příjmení	Telefon	Fax	E-mail

3. Další kontaktní údaje

Každý zmiňovaný údaj je upřesněn uvedenými kontaktními údaji, a to formou doplnění údajů uvedených v daném seznamu. Před kontaktními údaji jsou pro každý uvedený údaj účinné sdělení jejich dostupnosti.

Příloha 1

DŮVĚRNOST INFORMACÍ

Všechné informace poskytnuté za podmíněk uvedených ve formě, ať již jsou poskytnuty elektronicky, tiskem, jinými prostředky či jiným způsobem, jsou považovány za důvěrné (tj. je „**Důvěrné informace**“).

Důvěrnými informacemi jsou zejména:

- a) aplikace, databáze a další stavění či budoucí počítačový software vyvinutý nebo získaný Poskytovatelem, zaměstnancem nebo se spojením s třetí stranou a rovněž všechny realitační, realizační a servisní softwary a všechny formálně abstraktní počítačové softwary a všechny budoucí počítačové vybavení či vybavení na základě těchto softwarů;
- b) strategie a cílové plány, obchodní diagramy, agendy, programové dokumenty, programy, volání programů, koncepty návrhů, přílohy dokumentace a materiály;
- c) metody a speciální marketingy, seznamy adresářů, informace o zákaznících, prvky softwarové, plánovací rozběhy, finanční informace, jména a pořadí poskytovatelů a zájemců, údaje o zaměstnaneckém, manažerském, dočasných a distribučních a další materiály a informace týkající se aktivit, obchodní činnosti a výkonnosti, provádění obchodní činnosti Poskytovatelem;
- d) projekty, koncepty, postupy včetně n.j., postupy a výsledky výzkumu a vývoje, počítačové modelování, výzkum nebo technologie, metod, "know-how", návrhů, náskoků, specifikací;
- e) všechny další informace nebo materiály týkající se obchodní činnosti nebo aktivit Poskytovatele, které nejsou obecně známy (jediné subjektem odvíjejícím se podstatně obchodní činností nebo aktivitami);
- f) všechny postupy včetně nebo odvozené ze zákaznických přístupů k výše jmenovaným materiálům a informacím nebo na základě jejich znalosti;
- g) všechny materiály nebo informace vstávající se k obchodní činnosti nebo aktivitám třetích osob, které jsou přejaty Poskytovatelem nebo Objednavatelem jako důvěrné nebo požadující zachování důvěrnosti nebo postojem subjektů, včetně výhradně důvěrných obchodních plánů, finančních informací, obchodních tajemství, strategií.

Informací strana, která je příjemcem důvěrných informací (tj. je „**Příjemce informací**“) je povinen zachovávat a mít důvěrnost, tato informace rozlišovat a být schopna být přezkoumána příjemcem ostatních osob poskytovatelé (tj. je „**Poskytovatel informací**“) a informace chránit příslušným způsobem proti jejich úniku. Příjemce informací je povinen zachovávat důvěrnost poskytnutých informací rovněž dle stejné úrovně jako strana se důvěrné informace obdobného charakteru, zejména však v míře důvěrnosti a příslušnosti ke všem účastníkům.

Příjemce informací není v rozporu se Smlouvou povinen udržovat a chránit výsledky informací, které:

- a) má příjemce informací k dispozici před tím než mu byly poskytnuty Poskytovatelem informací;
- b) se staly veřejně známými, ať již se tak stalo podle Smlouvy či strany Příjemce informací;
- c) byly příjemci poskytnuty podle práva bez povinnosti mlčenlivosti třetí stranou;
- d) byly příjemcem získány nezávisle;
- e) byly Poskytovatelem informací přechodně poskytnuty souhlasem s povinností mlčenlivosti a zachování důvěrnosti účastníkům;
- f) je důvodně povinen poskytnout podle obecní obchodní praxe předcházejí, a dále, bude-li o ně požádáno svým účastníkem.

Informací strana se tímto zavazuje zachovávat mlčenlivost a důvěrnost informací a přílohy i po skončení platnosti Smlouvy.

Na ústředí Poskytovatele informací je Příjemce informací povinen bez zbytečného odkladu, podle požadavků Poskytovatele informací, informovat o všech svých poskytnutých informacích, včetně náležitých jmen, i elektronických kopií, bez ohledu na formu, ve které byly poskytnuty.

Příloha 3

MÍSTO PLVNĚ, POŽADAVKY NA PROSTŘEDÍ

1. MÍSTO PLVNĚ

Hlávkův náhon (ul. Na severovýchodě a lokální město) v letecké třídě na adrese Hlad 3, 119 08 Praha 1, Holeš, kde jsou zařízení instalována.

1. POŽADAVKY NA PROSTŘEDÍ

1.1 Prostory pro umístění zařízení

Zeřízení musí být umístěna ve vyhovujících prostorách (vyhovující prostory jsou místní prostory, které splňují ČSN pro kancelářské prostory, tj. teplotnost a vlhkost v rozsahu 18 až 25°C).

1.2 Napájení a uzemnění zařízení

Pro provoz všech částí zařízení musí být zajištěna kvalitní, nízkofrekvenční napájecí odpojovací prostředkem specifikovaným v dokumentaci. Stejně tak musí být zajištěna i jeho uzemnění.

1.3 Pracovní prostor

Objednatel je povinen poskytnout Poskytovateli na své území náležitě přivzdušný pracovní prostor v blízkosti zařízení. Takový prostor musí umožňovat vhodné pracovní uplatnění pro testovací účely. Objednatel je zároveň povinen s příslušnými partnery a vzájemně vyčleňovat od zařízení poskytované odpovídající prostory pro umístění a leteckou třídu Poskytovatele, pokud je to nezbytné v rámci příslušných povinností Poskytovatele.

1.4 Specifická požadavky

Objednatel je povinen předem předložit informace Poskytovateli a letecké oblasti. Objednatel není sáhl poskytnout zařízení specifikovaném v Příloze 5 této Smlouvy.

Příloha 4

ROZSAH A CENA SERVISNÍCH SLUŽEB

1. ROZSAH SERVISNÍCH SLUŽEB TECHNOLOGIE CISCO

SUPPORT DATA JEDNÍCH CISCO EKSPERTNÍ SLUŽBY

POPS

V rámci modulu **SUPPORT DATA** poskytne **Clara TechnoPS** full je Objednatel poskytovatel kompletní služeb spojených s řešeními technických problémů, incidentů a tisků pro prvky Cisco, na kterých Objednatel provozuje služebna nebo infrastrukturu at.

ROZSAH POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

Služba je poskytována v pracovních dnech v době od 8:00 do 17:00.

RESPONSE TIME

Je časová lhůta, ve které je Objednatel garantována data zajištění řešení servisního požadavku od nastálení žádosti prostřednictvím statusu Objednatelské prostřednictvím Welcome Desk společnosti NextingOne Czech s.r.o.

V rámci tohoto servisního modulu je garantována zajištění řešení servisního požadavku nejpozději do **4 hodin** od nastálení žádosti.

FIX TIME

Je časová lhůta, ve které je Poskytovatel zavazuje provést odstranění závady nebo učít reálné postupu analýzy jejího řešení až do úplného vyřešení a to od nastálení žádosti správným statusem Objednatelské prostřednictvím Welcome Desk společnosti NextingOne Czech s.r.o.

V rámci tohoto servisního modulu je garantována odstranění závady nejpozději do **8 hodin** od nastálení žádosti.

KLÍČOVÉ PŘEDPOKLADY

První podmínky servisních služeb v rámci tohoto servisního modulu je možná se spíjíjí s účinností následujících předpokladů:

- Ne uvést Objednatel je provozní zaměstnanec jako kontaktní osoba pro tuto službu.
- Objednatel zajistí přístup servisního experta Poskytovatele k zařízením v místě problému.
- Zařízení musí být vybaveno vhodným rozlišením důležitých příznaků, které bude k dispozici servisním expertům společnosti NextingOne Czech s.r.o. pro provedení servisního zásahu.
- Služby v rámci tohoto servisního modulu je možná poskytovat v souladu s pravidly definovanými vývozcem a lze je poskytovat pouze pro prvky výrobce CISCO, které nejsou vyřazeny jako šifrování (Cisco IOS) nebo jako šifrování (Support).
- Služba je poskytována pouze na zařízení, která jsou definována v příloze smlouvy o poskytování servisní podpory (Specifikace servisového zařízení).

KLÍČOVÉ MODULY ZAHRAJCE

Tento servisní modul zahrnuje kompletní řešení služeb spojených s řešeními a odstraněním technických problémů. Jedná se především o tyto aktivity:

- Přijetí a registrace Měření závady prostřednictvím Welcome Desk společnosti NextingOne Czech s.r.o.
- On-line podpora uživatelů.
- Podpora při řešení TNA web systému.
- Diagnostika závady zařízení (RTR) a diagnostika nastavení zařízení v místě problému.
- Řešení incidentů na konfigurační úrovni zařízení.
- Zajištění RMA procesu pro vadné díly.
- Vyhášení vadného dílu v místě problému.
- Zajištění náhradního dílu v případě potřeby.
- Zajištění nejnovější verze firmwaru vybavením vývozcem pro dané zařízení na žádost Objednatel.
- Byli nákladů na jeden servisního experta při řešení servisních požadavků.
- Byli nákladů na dopravu, příjezdové a odjezdové servisního experta při řešení servisních požadavků.
- Byli nákladů na správu vadného dílu.

- Kryjí všechny spojených s speciál náhradní díla a Opatření.
- Omezení funkce zařízení po režii systémových dat nahradit služby.

SERVISNÍ MODUL NETRAONE

Podporovat službu **SUPPORT data premier Cisco Switch Full** je možné najít pro produkty Cisco, například v jiných distribucích a partnerů Cisco od NetraOne Czech s.r.o., ať se jejich přirozenost. Tento servisní modul zahrnuje služby, které nejsou přímo spojené s řešeními technických problémů, zejména:

- Účinnost ústřed.
- Změny režimů provozu ústřed.
- Aktualizace a upgrade software.
- Úprava konfigurací nebo profilů.
- Dodávka nebo výměna spotřebního materiálu a příslušenství.
- Převzetí záloh.
- Opakování nebo výměny systémů, které nejsou kryty službou v rámci **SUPPORT data premier Cisco Switch Full**.

SUPPORT data premier Cisco Switch Full

POPIS

V rámci modulu **SUPPORT data premier Cisco Switch Full** je Opatření poskytován komplex služeb spojených s řešeními technických problémů, instalací a údržbou pro prvky Cisco, se kterých Opatření provozuje ústřední nebo náhradní díla at.

SCOPE POSKYTOVANÉ SLUŽBY

Služba je poskytována v pracovních dnech v době od 08:00 do 20:00.

RESPONSE TIME

Je časová lišta, ve které je Opatření je poskytnou data nahradit řešení nebo řešení požadavky od nahradit služby operativním nástupem Opatření jsou nahradit řešení. Díky spolupráci NetraOne Czech s.r.o. V rámci tohoto servisního modulu je poskytována zálohová řešení servisního požadavky, zejména **do 4 hodin** od nahradit služby.

FEEL TIME

Je časová lišta, ve které se Podávatel slouží provést náhradní služby nebo služby nebo poskytnout řešení pro úroveň at do úplného vyřízení a to od nahradit služby operativním nástupem Opatření prostřednictvím Welcome Desk společnosti NetraOne Czech s.r.o.

V rámci tohoto servisního modulu je poskytována zálohová řešení zejména **do konce následujícího pracovního dne** od nahradit služby.

VNITŘNÍ PŘEDPOKLADY

První dostupný kontakt služba v rámci tohoto servisního modulu je možné se uplatnit během definovaných pracovních:

- He stráně Opatření je rovněž zajišťování jako kontrolovat ústřed pro tuto službu.
- Omezení režimů příslušné servisního podporu Podávatele k zálohování a náhradní díla.
- Zálohová řešení být výměna vhodných technických částí, příslušenství, který bude k dispozici servisního operativní společnosti NetraOne Czech s.r.o. pro provedení servisního řešení.
- Služby v rámci tohoto servisního modulu je možné poskytnout v souladu s priority definované výměnou a to je poskytnout pouze pro prvky výrobce Cisco, které nejsou vyřazené jako část at ústřed nebo řídí at Support.
- Služba je poskytována pouze na záloh, které jsou definována v příloze ústřední a poskytování servisní podpory (Specifikace servisního zálohování).

SERVISNÍ MODUL ZAHNANÉ

Tento servisní modul zahrnuje kompletní lištu služeb spojených s řešeními a odstranění technických problémů. Jedná se především o tyto služby:

- Přijetí a registrace řešení služby prostřednictvím Welcome Desk společnosti NetraOne Czech s.r.o.

- On line podpora uživatelů.
- Podpora při řešení IRL vad systému.
- Diagnostické shrnutí událostí (DRG) a diagnostické nastavení zařízení s možností přístupu.
- Řešení incidentů na konfigurační úrovni zařízení.
- Záložní IRL procesy pro větší síť.
- Výběhová tabulka číla s možností přístupu.
- Záložní náhradní číla s přílohou přílohy.
- Záložní procesy správy sady firmware vybaveného výměnou pro dané zařízení na úroveň Objednatelů.
- Kvalitní náhradní na přední konfigurační experta při řešení servisních požadavků.
- Kvalitní náhradní na úroveň, přílohu náhradní konfigurační experta při řešení servisních požadavků.
- Kvalitní náhradní na úroveň náhradního číla s Objednatel.
- Obnovování hardwaru zařízení po ústředí systémových či náhradních služeb.

SLUŽBY NADRAZU - SECURITY SERVICES

Poskytnutí služeb **SUPPORT data premier Class SecurityMSD fail** je možné zaplatit pro produkty CS300, resp. rovněž u jejich substitutů a partnerů CS300 nad. NextGenOne Czech s.r.o., až po jejich přeměnění. Tento servisní model řeší různé služby, které nejsou přímo spojené s řešeními vlastních technických problémů, zejména:

- Údržbové služby.
- Změny v rámci implementace číla.
- Aktualizace a upgrade softwaru.
- Úprava konfigurace nové instalace.
- Dodávka nové výměny spotřebního materiálu a příslušenství.
- Preventivní údržba.
- Úpravy nové výměny systému, které nejsou typy součástí s službami **SUPPORT data premier Class SecurityMSD fail**.

2. ROZSAH SERVISNÍCH SLUŽEB TECHNOLOGIE FORTINET

HW REPLACEMENT plus Fortinet SSL certifikát

POPIS

V rámci modulu **HW REPLACEMENT plus Fortinet SSL certifikát** je Objednatel poskytován kompletní služba navazující na program podpory, který výrobce zajišťuje pro své partnery.

ROZSAH POSKYTOVANÉ SLUŽBY

Služba je poskytována v pracovních dnech v době od 9 do 17 hodin.

NETNÉ PŘEDPOKLADY

Služba **HW REPLACEMENT plus Fortinet SSL certifikát** může být poskytována v souladu s pravidly dohazovacími výrobcom a lze ji sjednat pouze pro produkty výrobce FORTINET, které nejsou vyřazené jako End-of-Life nebo End of Support.

Služba je poskytována pro každé jednotlivé provedení, které je specifikováno produkčním a výrobním číslem (PI a SN). Úplné **Specifikace servisních služeb zařízení s PI a SN produkce**, pro které bude služba poskytována, tvoří přílohu, která je nedílnou součástí smluvního sjezdění.

Objednatel sjezdí přístup do místa příhody pro konfigurační experta společnosti NextGenOne Czech s.r.o.

RESPONSE TIME

Je časová lhůta, ve které je Objednatel garantována doba zahájení řešení servisního požadavku od nastálení ústředí operativním obsluhami Objednatelů prostřednictvím Welcome čísla společnosti NextGenOne Czech s.r.o.

V rámci těchto servisních služeb je garantována zahájení řešení servisního požadavku nejpozději do **4 hodin** od nastálení ústředí

SLUŽBA ZAHRADEK

Tato služba nabízí řešení zahrady směřující zejména pro produkty **FORTINET** poskytnuté v rámci **Specifikace servisovaných zařízení**. Jedná se především o tyto služby:

- Přepínání a nastavení měření úlohy prostřednictvím Webcare Desku společnosti NextraOne Czech s.r.o.
- Diagnostiku činnosti v režimě přání.
- Zaplacení NPV procesu pro každý článek.
- Výpisová vnitřní síť v režimě přání například do 8 hodin od čtení čísla pro správu celkové výše.
- Zápis úpravy vnitřní síť pomocí vnitřní výše pomocí pro dané zařízení na úroveň 10. úroveň.
- Kvalita služeb na správu vnitřní síť.
- Kvalita služeb spojených s pomocí vnitřní síť v Objevnosti (správa, případně vytvoření konkrétního experta).

SLUŽBA NASTAVENÍ

Poskytovatel služeb: **NW REPLACEMENT plus Fortinet SaaS online** je možná zápis pro produkty **FORTINET**, registrace a jejich aktualizace a potvrzení **FORTINET** na: NextraOne Czech s.r.o., až po jejich přechodu. Tato služba nabízí nastavení služby, která odpovídá přímo spojením se službou **NW REPLACEMENT plus Fortinet SaaS online**, která se provádí v:

- Účinnosti řešení.
- Podpora při řešení SW veškerých.
- Vytvoření a aktualizace systémů.
- Vývoj nových funkcí řešení.
- Konfigurační změny.
- Dodávka všech výše uvedených materiálů a příslušenství.
- Průběžná školení.

OSTATNÍ UPOZNĚNÍ

Jako upozornění tato služba upozorňuje:

- Objednatel platí výše uvedených služeb prostřednictvím Webcare Desku společnosti NextraOne Czech s.r.o.
- Objednatel zápis pro produkty **FORTINET** poskytnuté v rámci **Specifikace servisovaných zařízení** platí nastavení konkrétní a výše. Základní platby nastavení konkrétní a výše je možné pro placení konkrétní poskytovatel služeb poskytnout. K příloze, že Objednatel uzavřel platby nastavení konkrétní a výše, má poskytovatel přímo poskytnout služby v uvedeném rozsahu.

MAPNĚ DATA ÚLOHY SaaS online

POPIS

V rámci mapy **MAPNĚ DATA ÚLOHY SaaS online** (pro Objednatel poskytnuté služby určené k provádění konfiguračních změn a správy aktualizací) lze se službami datové infrastruktury prostřednictvím rozšíření přístupu.

ROZSAH POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

Služba je poskytována v pracovních dnech v době od 9 do 17 hodin.

KUŽITÉ PŘEDPOKLADY

První podmínky servisních služeb v rámci tohoto servisního modelu je možné se službami služba poskytnout poskytovat:

- Na straně Objednatel je vyžadováno zajištění všech potřebných zdrojů pro tuto službu.
- Základní musí být vybavena vhodnými rozšířeními službami (příloha, který bude k dispozici servisním expertům společnosti NextraOne Czech s.r.o. pro provedení servisního obsahu).
- Služba je poskytována pouze na základě, která jsou definována v příloze seznamu o poskytování servisních podmínek (**Specifikace servisovaných zařízení**).

RESPONSE TIME

Je časová míra, ve které je Objednatel garantována doba zahájení prací na analýze a návrhu řešení provedení požadovaných změn, od získání požadavků na změnu společně s dostupnou Objednatelskou prostředkovou Wacom Data společností NextiraOne Czech s.r.o.

V rámci tohoto servisního modulu je garantovaná doba na zahájení nejpozději **Rámcově pracovní den** od získání požadavků na změny.

SLUŽBA ZAPRACOVÁNÍ

Tento servisní modul zahrnuje kompletní záplňné služby pro realizaci konfiguračních změn a administraci uživatelských dat Objednatelské. Jedná se především o tato služby:

- Přijetí a registrace požadavků na změny prostřednictvím Wacom Data společností NextiraOne Czech s.r.o.
- Analýza možnosti realizace požadovaných změn.
- Informování o předběžném náročnosti a časovém rámci realizace požadavků na změny.
- Průběžná konfiguračních změn a nebo zásahů v administraci uživatelských dat, je obsahována náročnosti změn Objednatelské.
- Vysvětlivací dokumentace a provedení změn.
- První hod volných hodin na krytí prací spojených s realizací požadavků je stanoveno v celkové výši 1 hodiny (1 HD) za každou změnu (část). V případě nadměrných zásahů odpovídá v celkovém množství ke konfiguračním pracím do následujícího období v maximální výši 1 HD.

SLUŽBA NEZMĚNY

Tento servisní modul zahrnuje služby, které nejsou přímo spojené se službou **MANAGE data** nebo **Self online**, jedná se především o:

- On-line podpora uživatelů.
- Odběrování údajů a parametrů zařízení.
- Uživatelská školení.
- Realizační podpora této soustavy datů.
- Realizační podpora v místní sítni.
- Aktivace a upgrade softwaru.
- Ověření této výšně společně s materiálem a příslušením.
- Převzetí záloh.

OSTRANĚ UZROČENÍ

Na stanovené tato zálohy uplatnění:

- poskytovatel bude zpracovávat různé požadavky o odložení na zařízení, které jsou dostupné v příslušné sítni a poskytovatelí servisní podpory (**specifické servisní služby**). Pro tyto speciální práce bude účtován určitý čas odpovídající této volných hodin.

POKRYTÍ DÍLA, SOUČÁSTI

POPIS

V rámci modulu **PREVENT data** **Self Call** jsou Objednatel poskytovány kompletní služby, které jsou zaměřeny na zajištění preventivní péče a průmyslových prací na zabezpečení datové infrastruktury Objednatelské.

ROZSAH POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

Služba je poskytována v pracovních dnech v době od 8:00 hod. do 17:00 hod.

KLÍČNÉ PŘEDPOKLADY

Hlavní podmínky servisních služeb v rámci tohoto servisního modulu je možné se spíše řídit definovanými předpoklady:

- Na straně Objednatelské je jmenován zaměstnanec jako kontaktní osoba pro tuto službu.
- Objednatel zajistí přístup servisního expertovi poskytovatele k zařízení v místní sítni.
- Zařízení musí být vytvářeno stávajícím technickým stavem, který bude k dispozici servisním expertům společnosti NextiraOne Czech s.r.o. pro provedení servisních služeb.

- Služba je poskytována pouze na zařízení, která jsou detekována v příloze průběhu a poskytována pomocí nástroje (Specifické servisových zařízení).

SERVISNÍ MODUL ZAHRAŠKÉ

Tento servisní modul zahrnuje kompletní škola služeb pro řešení technických kontrola činnosti dotazných zařízení. Jsou to především o tato služby:

- Přídělové online kontrola parametrů logů zařízení.
- Přídělové online kontrola činnosti zařízení a kontrola spolehlivosti nastavení zařízení.
- Přídělové online kontrola účinnosti služeb, vyřizování dot. (je-li je možné převést).
- Přídělové kontrola funkčnosti služebových procesů (je-li možná).
- [Přídělové kontrola průběhu vyřizování příslušnou manažerů (pokud je to možné).
- V případě řešení nastavení služeb provádění nastavení řešení a testování (Okružní).
- Je možné provést profilovací kontroly v rámci podnik. V rámci této služby jsou prováděny tyto práce:
 - kompletní vizuální kontrola zařízení, nastavení, přívodů, kabelů, ipen.
 - kontrola činnosti hardwaru (je-li možná).
 - kontrola existence sítě konfigurace zařízení (pokud je možná).

SERVISNÍ MODUL NEZAHRAŠKÉ

Tento modul nabízí rozsáhlé služby, které nejsou přímo spojené s řešení technických problémů, zejména:

- Údržbové služby.
- Služby mimo pracovní dobu.
- Aktualizace a upgrade softwaru.
- Úprava konfigurace nebo profilů.
- Dodávka nebo výměna specifického materiálu a příslušenství.
- Instalace a servisní služby.

1. ROZSAH SERVISNÍCH SLUŽEB TECHNOLOGIE DOPROST

HW REPLACEMENT plus Transport Světla

POPIS

V rámci modulu HW REPLACEMENT plus Transport Světla je objednatel poskytován kompletní služba nahrazení na pracovišti zařízení, který výrobce nabízí pro své partnery.

ROZSAH POSKYTOVANÉ SLUŽBY

Služba je poskytována v pracovních dnech v době od 8 do 17 hodin.

PUTNÉ PŘEDPOKLADY

Služba HW REPLACEMENT plus Transport Světla může být poskytována v závislosti na umístění a prostředí vyřizování výrobce a lze ji zajistit pouze pro produkty výrobce DOPROST, které nejsou vyřizovány jako část služby nebo End of Support.

Služba je poskytována pro každý jednotlivý případ, který je specifikován výrobcem a výrobce čísel (PI a PO). Účel specifika servisových zařízení v PI a SH produktů, pro které bude služba poskytována, není přitom, která je možná součástí závazného ujednání.

Objednatel může přistoupit do svého střední pro servisního experta společnosti Mediatech Czech s.r.l.

RESPONSE TIME

Je stanoveno, že se bude-li objednatel poskytovat doba odjezdu řešení servisního požadavku od nastavení úroveň oprávněných ústupků objednatel prostřednictvím Welcome Desku společnosti Mediatech Czech s.r.l.

V rámci prvotní servisního modulu je poskytováno řešení řešení servisního požadavku responduje do 4 hodin od nastavení úroveň.

SLUŽBA ZAHRADEK

Tento servisní modul zahrnuje servisní podporu pro produkty **DISPORT** specifikované v příloze **Specifikace servisovaných zařízení**, která se přetvořila v tyto služby:

- Přání a registrace běžných úkolů prostřednictvím Welcome Desku společnosti NextraOne Czech s.r.o.
- Diagnostika díla v místě příjezdu.
- Instalace (IMA) procesu pro vadný díl.
- Výměna vadného díla v místě příjezdu nejpozději do 8 hodin od doručení díla pro opravu na výrobu.
- Zpřístupnění nejnovější verzí firmwaru systémech výrobce pro dané zařízení na úřadu Objednatelů.
- Kryt nákladů na opravu vadného díla.
- Kryt nákladů souvisejících s dopravou náhradního díla k Objednateli (logistika, případně stávkování zaměstnání apod.).

SLUŽBA NADSAHŮ

Poskytování služeb **HW REPLACEMENT plus Transport 24h online** je možné pouze pro produkty **DISPORT**, implementované v jiných distribucích a partnerů **DISPORT** od NextraOne Czech s.r.o., až po jejich ukončení.

Tento servisní modul zahrnuje služby, které opravu přesto zajišťují se službou **HW REPLACEMENT plus Transport 24h online**, která se přetvořila v :

- Udržitelná řešení.
- Podpora při řešení 24h vad systému.
- Vyhledání a odesílání náhradních dílů.
- Vývoj nových funkcí.
- Diagnostické služby.
- Dodávka nové výměny společného materiálu a příslušenství.
- Preventivní služby.

OBYTNÉ LOKALITY

Jako stávající lze další spojitosti :

- Diagnostiku první výroby náhradního díla prostřednictvím Welcome Desku společnosti NextraOne Czech s.r.o.
- Diagnostiku nákladů pro produkty **DISPORT** specifikované v příloze **Specifikace servisovaných zařízení** platný maintenance kontrakt u výrobce. Zajištění jakéhokoli maintenance kontraktu u výrobce je možné pro plánovanou preventivní službu Preventivní. V případě, že Objednatel rozšíří platný maintenance kontrakt u výrobce, má Poskytovatel právo poskytovat služby v omezené míře.

MANAGE DATA CENTER 24h online

POPIS

V rámci modulu **MANAGE DATA CENTER 24h online** jsou Objednateli poskytovány služby určené k poskytnutí kontingentních služeb a ke řešení úroveňtějších dotazů týkajících se daných zařízení. Informační poskytovatelův odborník přistupuje.

ROZSAH POSKYTOVANÉ SLUŽBY

Služba je poskytována v pracovních dnech v době od 8 do 17 hodin.

HUTNÉ PŘÍPADY

Proti dodávce servisních služeb v rámci tohoto servisního modulu je možné se sjednat soubor definovaných předpokladů:

- Na úřadu Objednatelů je jmenován zaměstnanec, jako kontaktní osoba pro tuto službu.
- Definiční musí být vyřešené všechny rozhodující příčiny, které bude k dispozici servisní expertům společnosti NextraOne Czech s.r.o. pro provozní servisní služby.
- Služba je poskytována pouze se systémy, které jsou definovány v příloze souboru o poskytování servisní podpory (Specifikace servisovaných zařízení).

RESPONSE TIME

Jak dlouho trvá, než Vám je Objednávka zpracována dle stanovení ceny se závisí na množství a složitosti požadavků provedení požadovaných změn, na velikosti množství na změnu opožďujícího vstupu Objednatelů prováděcími Vnitřními Druhy společnosti NextraOne Czech s.r.o.
V rámci tohoto servisního modelu je garantováno trvání na základní výpočetní **Minimální** pracovní den od začátku požadavku na změnu.

SLUŽBA ZMĚNY

Tento servisní model zahrnuje kompletní společný účet pro nastavení konfigurace a administraci uživatelůých dat Objednatelů. Includ se provádějí v tyto aktivity:

- Přístup a vypracování požadavků na změny prostřednictvím vnitřního Servisu Druhy společnosti NextraOne Czech s.r.o.
- Analýza možností realizace požadovaných změn.
- Informování o proveditelnosti změnů a časovém rámci realizace požadavků na změny.
- Provedení konfigurace změn včetně řízení v administraci uživatelůých dat po zprovoznění složky změn Objednatelů.
- Vytváření dokumentace o provedených změnách.
- První fáze nových změn na úrovni One2One s realizací požadavků je stanovena v závislosti objemu a složitosti (MO) na individuální úrovni. V případě nespokojení prvního objemu v delším období lze poskytnout první fázi převést do individuálního období v maximální výši 1 MO.

SLUŽBA NEZAHNĚNÍ

Tento servisní model zahrnuje služby, které nejsou přímo spojeny se službou **MARAGE** dle této kapitoly. **Jsou zahrnuty**, zejména se jedná o:

- On line podporu uživatelů,
- Ověřování uživatelů a jejich přístupů,
- Uživatelůé účty,
- Realizace požadavků nové konfigurace datů,
- Realizace požadavků v rámci příjmu,
- Aktualizace a upgrade softwaru,
- Dodávka nové výroby speciálního materiálu a příslušenství,
- Preventivní údržba.

OSTATNÍ UPOUČENÍ

Jeze stanoveno tato další upoučení:

- Objednatel také zpracovává náležitě reporty a účtovací na základě, které jsou definovány v příloze změny a poskytovány servisní jednotky (**Specifikace servisování změn**). Pro tyto provázání práce bude Druha kromě ze speciálního formátu náležitých toolů.

PREVIEW data 5x1 hod

POPIS

V rámci služby **PREVIEW data 5x1 hod** jsou Objednatel poskytovány komerční služby, které jsou zaměřeny na nejlepší provedení účtů a poskytování prací na základěch datové infrastruktury Objednatelů.

ROZSAH POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

Služba je poskytována v pracovních dnech v době od 08:00 hod. do 17:00 hod.

NUTNÉ PŘEDPOKLADY

První fáze nových změnů a služeb v rámci tohoto servisního modelu je možná za splnění těchto předpokladů:

- Ne všechny Objednatel je jasně definován zaměřením jako komerční osoba pro tuto službu,
- Dostupnost zdrojů příslušné infrastruktury (Poskytovatelé k službě v rámci příjmu),
- Služba musí být vyřazena vnitřní realizací službových příjmu, který bude k dispozici vnitřními reporty společnosti NextraOne Czech s.r.o. pro provedení servisního účtu.
- Služba je poskytována pouze na základě, které jsou definovány v příloze změny a poskytovány servisní jednotky (**Specifikace servisování změn**).

DIAGNOSTICKÝ MODUL ZABRÁNĚ

Tento servisní modul zahrnuje komplexní škálu služeb pro aktivní technickou kontrolu činnosti různých zařízení. Jedná se především o tyto aktivity:

- Předběžná online kontrola systémových logů zařízení.
- Předběžná online kontrola činnosti zařízení a kontrola spolehlivosti vestavných zařízení.
- Předběžná online kontrola velikosti souborů, nepřesné dat (je-li v režimu produkt).
- Předběžná kontrola funkčnosti základních procesů (je-li možná).
- Předběžná kontrola protáhlých vzdálených připojení s možností přechodu do režimu.
- V případě zjištění nestandardních stavů prostředím sdílení informací a informování Odpovědné.
- In: režim pravidelné profilovacího kontroly v režimě příjmu. V rámci této kontroly jsou prováděny tyto práce:
 - kontrola vedení kontrolních zařízení, senzorů, síťových kabelů, apod.,
 - kontrola činnosti hardwaru (je-li možná),
 - kontrola existence souborů konfigurací zařízení (pokud je možná).

DIAGNOSTICKÝ MODUL NERÁDĚNÍ

Tento servisní modul zahrnuje služby, které nejsou přímo spojené s řízením strojů, zahrnujících problematické jevy:

- Uvedení do režimu.
- Změny režimu nastavení dle požadavků.
- Aktualizace a upgrade softwaru.
- Úprava konfigurace nebo parametrů.
- Doplnění nebo výměna spotřebních materiálů a příslušenství.
- Dodání a konzultace služby.

4. ROZSAH SERVISNÍCH SLUŽEB TECHNOLOGIE RADWARE

HW REPLACEMENT plus Radware Self care

POPIS

U této služby HW REPLACEMENT plus Radware Self care je Odpovědný poskytovatel kompletních služeb zaměřený na program podpory, který výrobce zajišťuje pro své partnery.

ROZSAH POSKYTOVANÝCH SLUŽEB

Služba je poskytována v pracovních dnech v době od 8 do 17 hodin.

RYCHLÝ PŘÍSTUP K SLUŽBĚ

Služba HW REPLACEMENT plus Radware Self care může být poskytována v souladu s pravidly definovanými výrobcem a lze ji najít také podle programu výrobce RADWARE, který nejsou vnitřními jako část od svého nebo část of Support.

Služba je poskytována pro každý jednotlivý produkt, který je specifickým produktem a výrobním číslem (PN a SN). Úroveň specializace servisních techniků odpovídá u PN a SN výrobce, pro které bude služba poskytována, kvůli přehledu, která je určována současně s okamžitou úrovní.

Odpovědný zajišťuje přístup do místa práce pro servisního experta společnosti nextOne Czech s.r.o.

RESPONSE TIME

Je časová míra, ve které je Odpovědný garantována doba zahájení řešení servisního problému od okamžiku ohlášení problému uživatelem Odpovědného prostřednictvím telefonické linky společnosti nextOne Czech s.r.o. V rámci tohoto servisního modulu je garantována sdílená linka servisního požadavku s rychlostí do 4 hodin od okamžiku ohlášení.

SLUŽBY ZABRÁNĚ

Tento servisní modul zahrnuje servisní podporu pro produkty RADWARE specializované v přístupu specializované servisních techniků. Jedná se především o tyto aktivity:

- Přístup a nastavení základní úrovně (predefinované) vlastního Desku společnosti nextOne Czech s.r.o.
- Diagnostiku situací v režimě příjmu.
- Zajištění RPA procesu pro každý akt.

- Náměra nahrazení disku a nebo přání napřívat do it. nebo se dostání disku pro opatva od výrobce.
- Zpřístupnění napojování nové firmové počítačové výstavby pro dané zařízení na Síťové Objednávce.
- Rychlé náložky na opatva nahrazení disku.
- Rychlé náložky spojených s pomocí nahrazení disku a Objednávce (přizpůsobení, případně ukrytí od serverové sítě).

SLUŽBA NEZABUDENÍ

Poskytovaná služba: **NW REPLACEMENT plus Redovná služba** nabízí je možná najít pro problémy NEXTRAONE, registrace a jejich distribuce a pomocí NADAVAR od NextiraOne Czech s.r.o., až po jejich přemístění. Tato servisní nabídka nastává ze služby, která naposledy spojení se službou **NW REPLACEMENT plus Redovná služba** nabízí, jako je přiloženo v)

- Udržování řešení.
- Podpora při řešení této nové systémy.
- Instalace a řešení této nové systémy.
- Rychlé nové funkce.
- Konfigurační změny.
- Dodání nebo výměna spotřebních materiálů a příslušenství.
- Prevence škody.

OSTRANÍ ÚJEDNÁNÍ

Naše společnost tato služba poskytl v)

- Objednatel potvrdí výměna nahrazení disku prostřednictvím Nástroje Data společnosti NextiraOne Czech s.r.o.
- Objednatel přijímá pro produkty NEXTRAONE specifickou a příslušnou Specifickou servisování službu platí maintenance k dispozici a výměny. Zajištění plnění maintenance k dispozici u výrobce je možné pro jednotlivé poskytnuté služby poskytovatelem. V případě, že Objednatel využije platný maintenance karta a výměny, má poskytovatel právo poskytnout služby v omezené rozsahu.

MANAGE Data Basic služba nabízí

POPIS

V rámci této služby **MANAGE Data Basic služba** nabízí je Objednatel poskytnuté služby učení a provádění konfigurace a změny a správy údržbových dat se službami prostřednictvím vzdáleného přístupu.

ROZSAH POSKYTNUTÉ SLUŽBY

Služba je poskytována v pracovních dnech a době od 8 do 17 hodin.

KLÍČOVÉ PŘEDPOKLADY

Prostřednictvím serverů služba v rámci tohoto servisního modulu je možná se správy těchto definovaných předpokladů:

- Na síťové Objednávce je jmenován zaměstnanec jako kontaktní osoba pro tuto službu.
- Zřízení musí být vybaveno vhodným množství důležitých přístupů, které bude k dispozici servisním expertům společnosti NextiraOne Czech s.r.o. pro provádění údržbových služeb.
- Služba je poskytována pouze za účelem. Máte je poskytnout v příslušné oblasti a poskytnout servisní podporu (Specifickou servisování službu).

RESPONZÍVITA

Je časová doba, ve které je Objednatel garantována doba čekání před začátkem a návrh příslušného provedení požadovaných úkolů, od počátečního kontaktu na začátku servisního nástupu Objednatel prostřednictvím Nástroje Data společnosti NextiraOne Czech s.r.o.

V rámci tohoto servisního modulu je garantována doba se servisní podporou **údržbových pracovních dnů** od počátečního kontaktu na začátku.

SLUŽBA ZABUDENÍ

Tato servisní nabídka obsahuje konkrétní zajištění služeb pro řešení konfiguračních změn a administrativní údržbových dat. Objednávce. Je také se přehledně a jeho údržbu.

- Přijetí a registrace požadavků na změnu prostřednictvím NextraOne Česká s.r.o.
- Analýza možnosti realizace požadovaných změn.
- Informování a předpokládaná náročnost a časové nároky realizace požadavků na změny.
- Poskytnutí komplexních informací včetně vzhledových úprávek dle požadavků stávajícího prostředí.
- Využití nových dokumentů a provedení změn.
- První test nových funkcí na testní pásečkových a rozličných počítačích je stanoven v rozsahu objemu 1. úrovně (M1) na každém úrovně. V případě nových funkcí rovněž objem v delším období lze navrhnout formou předání do akceptačního období a následně ujištění M2.

KLÍČOVÁ VLASTNOSTI

Tento servisní modul umožňuje službu. Máte nějaký výhled spojený se službou **MANAGE** vaše banky? Sdílejte online, jaká se provádějí:

- On line podpora uživatelů.
- Databáze všech a poslech služeb.
- Uživatelské rozhraní.
- Nastavení počítačové mikro-analýzy dat.
- Nastavení počítačové a mobilní přílohy.
- Aktualizace a upgrade software.
- Další data nebo výměna spotřebního materiálu a příslušenství.
- Poskytnutí služeb.

OSTAŤNÉ ÚROVNĚ

Jako stavová tato služba vyžaduje:

- Poskytovatel bude zpracovávat všechny opravy a údržbu na zařízení, která jsou definována v příloze služby a poskytovatel poskytne podporu (**Specializace servisových zařízení**). Při této úrovni práce bude čerpat licenci ze spotřebního fondu výzvy licencí.

PŘEVÝT JAKO SÍŤI SÍŤI

POPIS

V rámci modulu **PŘEVÝT JAKO SÍŤI SÍŤI** jsou objasněny jednotlivé komponenty služby, které jsou poskytnuty na základě provedení služby a praktických postupů na základě dohodnuté infrastruktury organizace.

ROZSAH POSKYTNUTÍ SLUŽBY

Služba je poskytována v pracovních dnech v době od 8:00 do 18:00 hod.

KLÍČOVÉ VLASTNOSTI

Přílohy služby obsahují všechny v rámci tohoto obsahu modulu je možné se spíše **SDMO** servisových požadavků:

- Na straně Objednatel je zpravidla zaměstnanec jako kontaktní osoba pro tuto službu.
- Objednatel zajistí přístup servisního experta poskytovatele k zařízení v místě přílohy.
- Základní modul je výhradně vnitřní nastavením dostupný přístup, který bude k dispozici servisnímu expertovi poskytovatele NextraOne Česká s.r.o. pro provedení servisního přílohy.
- Služba je poskytována pouze na zařízení, která jsou definována v příloze služby a poskytovatel poskytne podporu (**Specializace servisových zařízení**).

SERVISNÍ MODUL ZABEZPEČENÍ

První částí modulu zabývá bezpečnostní služba služba pro aktivní technickou kontrolu činnosti dostupných služeb. Jedná se především o tyto úrovně:

- První částí online kontrola systémových logů přílohy.
- První částí online kontrola činnosti přílohy a kontrola spolehlivosti nastavení přílohy.
- První částí online kontrola výkonu přílohy, rychlosti dat (je-li možno provést).
- První částí kontrola nastavení přílohy (je-li možno).
- První částí kontrola počítačové výměny přílohy (je-li možno).
- V případě přílohy nastavení činnosti přílohy (je-li možno) a servisování Objednatel.
- Je možné poskytnout praktickou podporu a mobilní přílohy. V rámci této služby jsou poskytovány tyto přílohy:

- kontrolní výhledy stavů zařízení, ventilátorů, přívodů, kabelů, apod.,
- kontrola činnosti NextlineOne (je-li možná),
- kontrola dostupnosti všech konfigurovaných zařízení (pokud je možná).

SERVISNÍ MODUL PRÁZDNOVÁNÍ

Tento servisní modul zahrnuje služby, které nejsou přímo spojeny s běžnými kontrolami technických parametrů, zejména:

- aktualizace datové,
- zálohy měno provozních dat,
- aktualizace a upgrade softwaru,
- úprava konfigurace nebo parametrů,
- dočasná nebo výjimečná spáření: nastavení a přebíhání,
- Asistenční a konzultační služby.

5. CENA SERVISNÍCH SLUŽEB

Cena za Servisní služby od 1.1.2012 činí celkem **25 300,- Kč** (cena včetně příslušné sazby daně z přidané hodnoty) včetně DPH.

Cena za Servisní služby od 1.1.2011 činí celkem **22 300,- Kč** (cena včetně příslušné sazby daně z přidané hodnoty) včetně DPH.

DPH bude vyčíslena do platných právních norem.