



# Příloha č. 1

## Rozsah a podmínky plnění poskytovaných služeb Smlouvy o poskytování služeb pro bezdrátovou datovou síť (č. 2xx - 2021 - XX)

### 1. Rozsah sjednaných služeb

#### 1.1. **DOHLED AKTIV** s těmito základními parametry:

- |                             |                                  |
|-----------------------------|----------------------------------|
| - Práce technika zdarma     | 10 hodin                         |
| - Dostupnost                | 0–24 hodin denně, 365 dnů v roce |
| - Reakční doba od nahlášení | 4 hodiny                         |
| - Vzdálený přístup přes VPN | Ano                              |
| - Aktivní monitoring        | Ano                              |
| - Upgrade FW                | Ano                              |
| - Stahování konfigurací     | Ano                              |

### 2. Hlášení požadavků a komunikace

- 2.1. Požadavek na práci technika Dodavatele bude nahlášen pověřeným pracovníkem Objednatele dle Přílohy č. 4 vždy prostřednictvím portálu HelpDesk v aplikaci WebService (<https://webservice.racom.eu>), v odůvodněných případech e-mailem na adresu [support@racom.eu](mailto:support@racom.eu) nebo telefonem na linku +420 602 511 738. Má-li sjednaná služba garantovanou reakční dobu od nahlášení, požadavek musí být vždy potvrzen telefonem na linku +420 602 511 738 bez zbytečného odkladu.
- 2.2. Aplikace WebService je přístupná po přihlášení a je k dispozici nepřetržitě 24/7. Dodavatel na požádání vytvoří pracovníkům Objednatele jeden nebo více přístupových účtů.
- 2.3. Po nahlášení požadavku dle bodu 3.1 vzniká v systému Objednatele tzv. HelpDesk Ticket a veškerá další komunikace je u něj automaticky ukládána.
- 2.4. Portál HelpDesk automaticky posílá Objednateli (na e-mail spojený s přístupovým účtem, z kterého byl HelpDesk Ticket zadán) informaci o vzniku HelpDesk Ticketu a následně o všech nových záznamech a komunikaci k danému požadavku až do jeho uzavření.
- 2.5. Veškerá komunikace k HelpDesk Ticketu probíhá na portálu HelpDesk nebo e-maily. Při emailové komunikaci nesmí být měněn předmět e-mailu. Jedině tak je zaručeno, že se komunikace automaticky přiřadí k danému HelpDesk Ticketu.
- 2.6. Výjimečně je možné s pracovníky Dodavatele komunikovat i jiným způsobem (Whatsapp, Messenger apod.) nebo telefonicky na lince +420 602 511 738 v době dle sjednané dostupnosti služby. Dny pracovního klidu jsou upraveny §91 zákoníku práce (zákon č. 262/2006 Sb.). O telefonické nebo jiné komunikaci provedou pracovníci Dodavatele následně záznam do HelpDesk Ticketu.
- 2.7. U každého záznamu v HelpDesk Ticketu uvedou pracovníci Dodavatele časovou náročnost jednotlivého úkonu. Účtovanou jednotkou je každá započatá půlhodina.
- 2.8. Časy jednotlivých úkonů pro všechny HelpDesk Tickety pro všechny zákaznické účty Objednatele se v daném kalendářním měsíci sčítají a hodiny nad sjednaný rozsah práce technika zdarma jsou účtovány dle Přílohy č. 2.

- 2.9.** V případě vyčerpání sjednaných hodin práce technika zdarma je na všechny e-maily spojené s přístupovými účty Objednatele zaslán e-mail s upozorněním. Objednavatel se může průběžně informovat o rozsahu již provedených prací technika prostřednictvím účtu v aplikaci WebService.
- 2.10.** Nevýčerpané hodiny práce technika zdarma se do následujícího měsíce nepřevádějí.

### 3. **Všeobecné podmínky služby HelpDesk**

- 3.1.** Služba HelpDesk dovoluje Objednavateli využít vzdálenou technickou podporu Dodavatele při řešení situací souvisejících s instalací, oživením a provozováním výrobků Dodavatele.
- 3.2.** Plnění je poskytováno ze sídla Dodavatele pro všechna výrobky Dodavatele a není vázáno na konkrétní síť.
- 3.3.** Plnění je prováděno na základě požadavku, jehož zadání a následný průběh upravuje čl. 2 této Přílohy.
- 3.4.** Služba HelpDesk je poskytována ve třech variantách s těmito základními parametry:

HelpDesk	Basic	Plus	Garant
Práce technika zdarma / měsíc	2 hodiny	6 hodin	10 hodin
Dostupnost	8–16 h, pracovní dny	6–22 h, pracovní dny	6–22 h, 365 dnů
Reakční doba od nahlášení	Negarantováno	Negarantováno	16 hodin
Vzdálený přístup přes VPN	Ne	Ne	Ne
Aktivní monitoring	Ne	Ne	Ne
Platba za aktivaci	Ne	Ne	Ne
Měsíční paušál firma / všechny sítě	Ne	Ano	Ano
Práce technika nad hodiny zdarma	Kč / 0,5 h	Kč / 0,5 h	Kč / 0,5 h
Účtování	Následující měsíc	Následující měsíc	Následující měsíc

- 3.5.** Parametry služby uvedené v bodu 3.4 jsou výchozí a mohou být sjednány individuálně. V případě, že je sjednána služba HelpDesk, pro tuto Smlouvu platí hodnoty uvedené v čl. 1 této Přílohy.
- 3.6.** Dostupnost telefonní linky je omezena dle sjednané varianty. Mimo tento čas lze kontaktovat technika za příplatek. Práce technika nad hodiny zdarma dle sjednané varianty je zpoplatněna, přičemž se počítá každá započatá půlhodina a rozsah hodin zdarma se do následujícího měsíce nepřevádí.
- 3.7. HelpDesk Basic**
- 3.7.1.** HelpDesk Basic je poskytován zdarma pro všechny uživatele výrobků Dodavatele. Dostupnost telefonní linky je standardně omezena na pracovní dny v době 8–16 hodin. Reakční doba od nahlášení požadavku dle čl. 2 této Přílohy není garantována. HelpDesk Basic je omezen na 2 hodiny práce technika měsíčně pro všechny zákaznické účty Objednavatele
- 3.8. HelpDesk Plus**
- 3.8.1.** Úroveň HelpDesk Plus ve srovnání s HelpDesk Basic rozšiřuje dostupnost telefonní linky na pracovní dny v době 6–22 hodin a dále rozšiřuje hodiny práce technika na 6 hodin měsíčně.
- 3.8.2.** HelpDesk Plus je zpoplatněn formou pravidelné měsíční platby, případně navýšenou o práci technika nad rozsah krytý úrovní HelpDesk Plus.
- 3.8.3.** Ostatní podmínky zůstávají analogické k čl. 3.7.1.
- 3.9. HelpDesk Garant**
- 3.9.1.** Úroveň HelpDesk Garant ve srovnání s HelpDesk Basic rozšiřuje dostupnost telefonní linky na 365 dnů v roce v době 6–22 hodin a dále rozšiřuje hodiny práce technika zdarma na 10 hodin měsíčně. Úroveň HelpDesk Garant nadto zavádí garantovanou dobu 16 hodin od obdržení požadavku způsobem dle čl. 2 této Přílohy, ve které Dodavatel zahájí řešení požadavku. HelpDesk Garant je zpoplatněn formou pravidelné měsíční platby, případně navýšenou o práci technika nad rozsah krytý úrovní HelpDesk Garant.
- 3.9.2.** Ostatní podmínky zůstávají analogické k čl. 3.7.1.

#### 4. **Všeobecné podmínky služby Dohled**

- 4.1.** Služba Dohled poskytuje vzdálenou podporu a přímou součinnost technika Dodavatele při kontrole Sítě dle Přílohy č. 3, jejím rozšíření, optimalizaci, upgrade firmware, rekonfiguraci prvků Sítě, případně lokalizaci závady či vyloučení závady v přenosovém segmentu Sítě.
- 4.2.** Ve službě Dohled (na rozdíl od služby HelpDesk) má pracovník Dodavatele zřízen vzdálený přístup do Sítě přes VPN, a tudíž úroveň poskytnuté podpory je podstatně vyšší než u služby HelpDesk.
- 4.3.** Je-li pro Sít sjednána služba Dohled, nelze pro ni využít službu HelpDesk.
- 4.4.** Plnění je poskytováno ze sídla Dodavatele pro všechna zařízení a výrobky dodané Dodavatelem do Sítě. V případě, kdy není možné provést potřebné činnosti vzdáleným připojením, upozorní technik Dodavatele na tuto skutečnost Objednatele a navrhne vhodný způsob řešení problému (například využití služby Servis).
- 4.5.** Plnění je prováděno na základě požadavku, jehož zadání a následný průběh upravuje čl. 2 této Přílohy.
- 4.6.** Služba Dohled je poskytována ve dvou variantách s těmito základními parametry:

Dohled	Online	Aktiv
Práce technika zdarma / měsíc	6 hodin	10 hodin
Dostupnost	0–24 h, 365 dnů	0–24 h, 365 dnů
Reakční doba od nahlášení	16 hodin	4 hodiny
Vzdálený přístup přes VPN	Ano	Ano
Aktivní monitoring	Ne	Ano
Upgrade firmware	Ne	Ano
Stahování konfigurací	Ne	Ano
Platba za aktivaci VPN	Ne	Ano
Platba za aktivaci monitoringu	Ne	Paušál za síť + Kč/bod
Měsíční paušál	Paušál za síť + Kč/bod	Paušál za síť + Kč/bod
Práce technika nad hodiny zdarma	Kč / 0,5 h	Kč / 0,5 h
Účtování	Následující měsíc	Následující měsíc

- 4.7.** Parametry služby uvedené v čl. 4.6 jsou výchozí a mohou být sjednány individuálně. V případě, že je sjednána služba Dohled, pro tuto Smlouvu platí hodnoty uvedené v čl. 1 této Přílohy.
- 4.8.** Vzdálený přístup do Sítě přes VPN
- 4.8.1.** VPN zajišťuje zabezpečený vzdálený přístup do Sítě pro oprávněné pracovníky Dodavatele dle Přílohy č. 4.
- 4.8.2.** Při aktivaci služby Objednatel potvrdí Dodavateli nainstalování technických zařízení a podmínky pro zřízení přístupu. Objednatel má za povinnost udržovat všechna zařízení a nastavení na své straně tak, aby VPN byla funkční a Dodavatel měl zajištěn do Sítě přístup.
- 4.8.3.** V případě, že k zajištění VPN připojení je třeba nainstalovat dohledové zařízení Dodavatele, umožní Objednatel nainstalování tohoto zařízení a jeho připojení do elektrické sítě a zabezpečí ho proti poškození a odcizení. Instalované dohledové zařízení zůstává majetkem Dodavatele.
- 4.9.** Dodavatel zahájí vzdálenou činnost v Síti neprodleně, nejdéle do sjednané reakční doby (standardně 4 hodiny) od obdržení požadavku způsobem dle čl. 3 této Přílohy. Dodavatel bude informovat Objednavatele o zahájení činnosti prostřednictvím zprávy z portálu HelpDesk.
- 4.10.** Dohled Online
- 4.10.1.** Dohled Online nabízí nonstop dostupnost telefonní linky v době 0–24 hodin, 365 dní v roce. Reakční doba je garantována na 16 hodin od obdržení požadavku způsobem dle čl. 2 této Přílohy, ve které Dodavatel zahájí řešení požadavku. Dohled Online je omezen na 6 hodin práce technika měsíčně pro danou Sít, přičemž se počítá každá započatá půlhodina a rozsah hodin zdarma se do následujícího měsíce nepřevádí. Práce technika nad rozsah krytý Dohled Online je zpoplatněna.
- 4.11.** Dohled Aktiv

- 4.11.1.** Dohled Aktiv doplňuje službu Dohled Online o proaktivní sledování provozu a stavu Sítě, a současně zkracuje garantovanou dobu reakce na 4 hodiny od obdržení požadavku způsobem dle čl. 2 této Přílohy, ve které Dodavatel zahájí řešení požadavku.
- 4.11.2.** Dodavatel průběžně vyhodnocuje přenosy v Síti, zasílá Objednavateli měsíční report o výsledcích, případně upozorní Objednavatele na zhoršující se parametry přenosu a nutnost zásahu na některém z bodů Sítě.
- 4.11.3.** Proaktivní sledování Sítě je zajištěno pomocí Network Management System (dále jen NMS). Vzdálený přístup do NMS je umožněn pomocí VPN připojení.
- 4.11.4.** NMS zjišťuje stav jednotlivých zařízení na bodech Sítě pomocí SNMP protokolu. Plní funkce SNMP trap manageru, posílá SNMP dotazy přímo bodům Sítě. Přijímá jejich odpovědi a ukládá nashromážděná data v databázi. NMS generuje alarmany a upozorňuje v případě dosažení kritické úrovně jednoho nebo více parametrů. NMS systém je ve správě Dodavatele.
- 4.11.5.** NMS systém využívá virtuální server s OS Centos a je hostován na zařízení Objednatele. Předpokládá se virtualizace na platformě VMware nebo Microsoft Hyper-V s min. HW specifikací 2 CPU cores/2 GB RAM/15-50 GB prostoru dle požadované hloubky historie.
- 4.11.6.** Dodavatel vytváří zálohy konfigurací jednotlivých prvků Sítě a prostředky pro případnou obnovu na úložišti Objednatele. Zálohování je prováděno na vyžádání při změně v segmentu Sítě nebo periodicky. Zálohování slouží především při poruše zařízení, kdy pracovník Objednatele za pomoci Dodavatele nahraje konfiguraci do záložního zařízení a sám provede výměnu zařízení bez potřeby přítomnosti Dodavatele na místě.
- 4.11.7.** Do dohody Dodavatel zaktualizuje firmware ve všech nebo v části jeho výrobků v Síti.

## **5. Všeobecné podmínky služby Servis**

- 5.1.** Služba Servis dovoluje řešit požadavky Objednavatele v případech, kdy charakter požadavku vyžaduje přítomnost pracovníků Dodavatele v místě provozu jednotlivých bodů Sítě. Služba Servis je nezávislá na ostatních službách (HelpDesk, Dohled) a vždy probíhá na základě jednorázové objednávky a jejího potvrzení. Není pro ni třeba sjednávat smlouvu.
- 5.2.** Plnění je poskytováno v místě provozu jednotlivých bodů Sítě, na základě požadavku, resp. objednávky pověřených pracovníků Objednatele dle Přílohy č. 4 a v termínu potvrzeném při akceptaci objednávky. Zadání požadavku upravuje čl. 2 této Přílohy. V případě, že společnost nemá sjednán smluvní vztah s Dodavatelem, podmínka pověřených pracovníků se neuplatňuje.
- 5.3.** Při servisním zásahu v místě bodu Sítě zajistí Objednatel doprovod technika Dodavatele vlastním pracovníkem, který umožní přístup do objektů Objednatele. Pokud nebude dohodnuto jinak, vyčká pracovník na příjezd technika na pracovišti Objednatele.
- 5.4.** Po servisním zásahu provede technik Dodavatele kontrolu funkčnosti sítě a nastaví odpovídající konfiguraci. Servisní zásah je ukončen sepsáním Protokolu o provedení servisního zásahu. Protokol musí být podepsán zúčastněnými pracovníky obou smluvních stran. Protokol bude podkladem pro fakturaci.
- 5.5.** Ceny služby Servis jsou sjednány v Příloze č. 2. V případě, že společnost nemá sjednán smluvní vztah s Dodavatelem, jsou ceny předmětem individuální cenové nabídky.
- 5.6.** V případě, že závada vyžaduje opravu výrobku Dodavatele, může být po dobu této opravy Objednateli zapůjčeno náhradní zařízení za podmínek NDL dle čl. 6.13. Obecné podmínky opravy výrobků Dodavatele jsou popsány v čl. 6 této Přílohy.
- 5.7.** Doba odpovědnosti Dodavatele za vady náhradních dílů a práce při provádění servisních činností je 6 měsíců ode dne převzetí předmětu plnění Objednatelem. Odpovědnost Dodavatele za vady se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku.

## 6. Všeobecné podmínky Oprav

- 6.1. Opravy výrobků a zařízení Dodavatele představují samostatnou službu, která je poskytována Objednavateli stejně jako dalším společnostem (jinak také Zákazník) bez ohledu na to, zda má společnost s Dodavatelem sjednán smluvní vztah.
- 6.2. Při zjištění závady doporučujeme kontaktovat techniky Dodavatele (služba HelpDesk, případně Dohled) a ubezpečit se, že závada je způsobena chybou hardwaru a vyžaduje odeslání zařízení do opravy.
- 6.3. Před odesláním zařízení do opravy je třeba vyplnit online RMA formulář v aplikaci WebService (<https://webservice.racom.eu>). RMA formulář je dostupný bez přihlášení, nicméně doporučujeme provést bezplatné zřízení zákaznického účtu. V zákaznickém účtu aplikace WebService je (kromě jiného) možné online sledovat stavy i historii všech oprav.
- 6.4. Po vyplnění online RMA formuláře systém odešle na zadaný e-mail RMA potvrzení s číslem RMA.
- 6.5. Zákazník odešle na své náklady zařízení na opravu dle pokynů v RMA potvrzení a přiloží vytištěné RMA potvrzení. Po doručení zařízení RACOM otevře servisní zakázku a na e-mail odešle potvrzení. V potvrzení bude uvedeno předběžný termín opravy. Typická doba opravy jsou 4 týdny.
- 6.6. Opravené zařízení je po opravě dodáno se stejnou verzí firmware, s jakou bylo do opravy doručeno. V případě, že je do opravy dodána celá mikrovlnná linka RAY, je do obou jednotek nahrán nejnovější firmware.
- 6.7. Opravené zařízení je po opravě dodáno se stejnými SW klíči, s jakými bylo do opravy doručeno, resp. s těmi klíči, které má Dodavatelem vygenerované k danému výrobnímu číslu ve své databázi. Je-li v databázi více stejných SW klíčů, je do zařízení nahrán ten naposledy vytvořený.
- 6.8. Opravené zařízení je po opravě dodáno v továrním nastavení, tzn. stejném, jako když se prodává nová jednotka. Chce-li Zákazník zachovat původní konfiguraci, je na jeho odpovědnosti si ji před odesláním do opravy uložit a zálohovat.
- 6.9. Při záruční opravě může být zboží vyměněno za nový kus.
- 6.10. Při záruční opravě je zboží odesláno na náklady Dodavatele, v případě pozáruční opravy je doprava součástí faktury za opravu.
- 6.11. Je-li vyžadována platba předem, Zákazník obdrží proforma fakturu před odesláním opraveného zboží. Zboží je odesláno po připsání peněz na účet Dodavatele. V den expedice je Zákazníkovi odeslán e-mail s informací o odeslání. V příloze e-mailu je servisní report, faktura a dodací list.
- 6.12. Základní podmínky oprav výrobků Dodavatele jsou rozšířeny o následující dodatečné služby. Rozšíření mohou být aktivována na základě požadavku Zákazníka, v podobě a za cenu potvrzenou při akceptaci objednávky Dodavatele.
- 6.13. Rozšíření NDL (Next Day Loan)
  - 6.13.1. Zákazník v rámci rozšíření NDL může požádat o zápůjčku náhradního zařízení po dobu opravy, jednotlivě ke každému zařízení v online formuláři RMA.
  - 6.13.2. Zápůjčka je zpoplatněna, konkrétní cena je uvedena ve formuláři RMA. Cena je paušální za celou dobu opravy a je k ní připočtena cena za dopravu k Zákazníkovi.
  - 6.13.3. Tato služba není předem garantována, je poskytnuta pouze v případě, že Dodavatel má příslušné zařízení k dispozici.
  - 6.13.4. Poskytnuté náhradní zařízení není zpravidla nové, nicméně je plně funkční. Náhradní zařízení nemusí mít stejnou verzi firmware jako opravované zařízení. Zpravidla má nejnovější verzi firmware.
  - 6.13.5. V případě, že je požadováno zapůjčení mikrovlnné jednotky RAY, je vždy zapůjčována celá mikrovlnná linka, tzn. obě jednotky.
  - 6.13.6. Náhradní zařízení je vždy dodáváno v továrním nastavení, tzn. stejném, jako když se prodává nová jednotka. Používá-li zařízení SW klíče, v náhradním zařízení jsou aktivní vždy nejvyšší SW klíče.

- 6.13.7.** Náhradní zařízení je v rámci Evropské unie odesíláno na uvedenou adresu následující pracovní den po obdržení RMA. Do ostatních zemí, kde je vyžadováno proclení, zpravidla třetí pracovní den následující po obdržení RMA.
- 6.13.8.** Zákazník je povinen zapůjčené zařízení odeslat na své náklady na adresu Dodavatele do 10 kalendářních dnů po obdržení opraveného zařízení, k němuž se zápůjčka vztahovala. Pro dopravu k Dodavatele bude použita obdobná služba jako pro dopravu k Zákazníkovi. Zákazník odešle emailem na [racom@racom.eu](mailto:racom@racom.eu) kopii přepravního listu v den odeslání.
- 6.13.9.** V případě, že zařízení bude vráceno poškozené, Zákazník uhradí cenu opravy. V případě, že Dodavatel neobdrží náhradní zařízení v přiměřené době, Zákazník se zavazuje uhradit plnou cenu zapůjčeného zařízení.
- 6.14. Rozšíření Express**
- 6.14.1.** Zákazník v rámci rozšíření Express může požádat o provedení opravy max. do 2 týdnů do obdržení zařízení na opravu.
- 6.14.2.** Rozšíření Express je zpoplatněno, Zákazník si rozšíření může aktivovat jednotlivě ke každému zařízení v online formuláři RMA.
- 6.14.3.** Tato služba není předem garantována, je poskytnuta pouze v případě, že Dodavatel má na expresní opravu kapacitu.
- 6.14.4.** Express oprava je zpoplatněna, konkrétní cena je uvedena ve formuláři RMA. Cena je paušální na konkrétní výrobek a je připočtena ke standardní ceně opravy.
- 6.14.5.** V případě nedodržení termínu opravy do 2 týdnů, nebude expresní příplatek účtován.