



Popis Služby Managed Security box

Tento Popis služby je platný pro službu **Managed Security box** v období od **19.11. 2020** do odvolání.

1. Charakteristika Služby

Managed Security box jako perimetr firewall formou služby.

Množství hrozeb pro datové sítě, soubory a digitální identity trvale roste. Viry, spyware, spamy, podvodné e-maily, phishing, hacking, ransomware nebo krádeže identity, to vše představuje ohrožení bezpečnosti pro jednotlivce i firmy. Poskytovatel nabízí prostřednictvím služby **Managed Security box** (dále jen **Služba**) potřebnou ochranu interní sítě Smluvního partnera v rámci bezpečnostního perimetru. Služba Managed Security box je koncipovaná jako doplňková služba ke službě pevného přístupu k internetu, ale může být dodána i samostatně.

Služba Managed Security box spočívá v poskytnutí **bezpečnostního prvku typu perimetr firewall** zajišťujícího komplexní ochranu interní sítě (LAN) Smluvního partnera před hrozbami z internetu (dále jen „zařízení“). Zařízení je při zřízení Služby umístěno u Smluvního partnera mezi rozhraní pevné internetové přípojky (LAN port modemu / routeru) a interní sítě Smluvního partnera (LAN). Firemní komunikace Smluvního partnera směřující do a z pevného internetu prochází zařízením - firewallem Poskytovatele, který tak zajišťuje ochranu systémů Smluvního partnera a dodržování definovaných bezpečnostních politik.

Mezi klíčové výhody Služby patří díky výběru kvalitního zařízení Poskytovatelem vysoká dostupnost Služby. Pokud i přesto nastane závada zařízení, bude zařízení nahrazeno tak, aby došlo k minimálnímu omezení provozu na straně Smluvního partnera. Tato náhrada je provedena na náklady Poskytovatele, pokud za vadu zařízení odpovídá Poskytovatel, přičemž zařízení je dodáno v požadované konfiguraci tak, aby mohlo okamžitě plnit bezpečnostní požadavky Smluvního partnera sjednané v **Objednávce zřízení a poskytování služby Managed Security box**, popř. ve Specifikaci služby (dále jen „Smlouva“).

Služba nepodporuje publikování služeb Smluvního partnera (např. web serveru, FTP serveru apod.) do internetu. Není tedy použitelná pro uživatele, kteří mají nakonfigurovány NATy směřující z internetu do sítě LAN.

Služba ze svého principu **nezajišťuje** kontrolu provozu, který neprochází zařízením poskytnutým v rámci Služby; tzn. např.

- WiFi sítě poskytované přímo z modemu / routeru či jiného zařízení, které leží mezi zařízením poskytnutým v rámci Služby a veřejným internetem,
- přenos dat mezi koncovým zařízením uživatele a přímo připojeným datovým úložištěm nebo
- provoz v rámci místní sítě Smluvního partnera (LAN).

2. Obsah Služby

Součástí Služby je UTM (Unified Threat Management) **firewall**, který zabezpečí ochranu interní (LAN) sítě Smluvního partnera prostřednictvím nástrojů a funkcionalit: IPS, Antivir/Antispam, URL filtering, doplněné reportingem provozu vč. identifikace potenciálních útoků či mobilní aplikací Služby, když:

IPS (Intrusion Prevention System) je nástrojem Služby, který monitoruje provoz procházející firewallem a ze vzorce datového provozu odhaluje známé útoky na prvky sítě včetně koncových zařízení Smluvního partnera. Útočníkům pak následně zamezí přístup přes firewall do interní (LAN) sítě Smluvního partnera;

Antivir je nástrojem Služby, který analyzuje datový provoz procházející firewallem, ve kterém odhaluje soubory infikované známým malwarem (viry, červy, trojské koně apod.), kterým zamezí průchod do interní (LAN) sítě Smluvního partnera;

Antispam

je nástrojem Služby, který v rámci e-mailového provozu (SMTP protokol) vyhledává nevyžádané zprávy s nebezpečným nebo obtěžujícím obsahem. Tyto zprávy následně označuje příznakem „SPAM“ do jejich předmětu. Dále dokáže identifikovat a zablokovat útoky typu phishing;

URL Filtering

je nástrojem Služby, který sleduje přístup na URL adresy (webové stránky). Pokud je zaznamenán pokus o přístup na stránky s rizikovým obsahem z pohledu bezpečnosti sítě, stránky s nezákonným obsahem nebo na stránky s obsahem zamezeným Smluvním partnerem v rámci sjednaného Profilu služby (viz Smlouva), je tento



Popis Služby Managed Security box

Tento Popis služby je platný pro službu Managed Security box v období od 19.11. 2020 do odvolání.

přístup znemožněn a Smluvní partner / uživatel je o tom informován předdefinovanou zprávou ve svém internetovém prohlížeči;

Dynamic Host Configuration Protocol (DHCP)

je funkcionalitou Služby, která provádí automatickou konfiguraci protokolu TCP/IP včetně dynamických přiřazení adres IP na koncových zařízeních Smluvního partnera, specifikace serverů DNS a názvů DNS specifických pro připojení.

Reporting

je funkcionalita Služby, jejímž obsahem je pravidelné zasílání (1x týdně a 1x měsíčně) standardizovaného reportu o provozu služby včetně zjištěných a zablokovaných hrozeb, a to na kontaktní e-mailovou adresu Smluvního partnera určenou pro reporting (viz Smlouva).

Mobilní aplikace

je funkcionalita Služby, jejímž obsahem je primárně zajištění přístupu k on-line reportingu. Tato funkcionalita Služby je poskytována pouze v případě, že takovouto aplikaci poskytuje a podporuje výrobce zařízení.

3. Profily služby

Služba Managed Security box je nabízena s následujícími 6 přednastavenými profily (označenými číslicemi 1 až 6), které všechny obsahují UTM firewall nástroje a funkcionality uvedené v předchozím článku 2 a které se navzájem odlišují různou kombinací variant nástroje IPS+Antivir+Antispam a funkcionality URL Filtering:

Profil 1: plná inspekce nešifrovaného provozu (inspekce a kategorizace šifrovaného provozu pouze na úrovni informací obsažených v certifikátu daného spojení) / přístup na webové stránky bez omezení;

Profil 2: inspekce nešifrovaného provozu (inspekce a kategorizace šifrovaného provozu pouze na úrovni informací obsažených v certifikátu daného spojení) / zamezení přístupu na on-line herní portály a zamezení peer-to-peer (P2P) provozu;

Profil 3: inspekce nešifrovaného provozu (inspekce a kategorizace šifrovaného provozu pouze na úrovni informací obsažených v certifikátu daného spojení) / zamezení přístupu na on-line herní portály, zamezení peer-to-peer (P2P) provozu a zamezení přístupu na weby s dospělým obsahem;

Profil 4: hloubková inspekce šifrovaného provozu / přístup na webové stránky bez omezení;

Profil 5: hloubková inspekce šifrovaného provozu / zamezení přístupu na on-line herní portály a zamezení peer-to-peer (P2P) provozu;

Profil 6: hloubková inspekce šifrovaného provozu / zamezení přístupu na on-line herní portály, zamezení peer-to-peer (P2P) provozu a zamezení přístupu na weby s dospělým obsahem.

(dále také jen jednotlivě „Profil Služby“ nebo společně „Profily Služby“)

Jiná nastavení (Profily) Služby, než zde uvedené, nejsou možná. Pokud není ve Smlouvě sjednán žádný Profil Služby, je automaticky nastaven Profil Služby 1.

Smluvní partner má možnost v průběhu využívání Služby libovolně měnit mezi zde uvedenými Profily Služby, a to vždy maximálně 1x za kalendářní měsíc.

Následující kategorie stránek nepodléhají hloubkové inspekci šifrovaného provozu:

Kategorie	Důvod
Zdraví	Nekontroluje se z důvodu ochrany osobní údajů.
Vláda a armáda	Nekontroluje se z důvodu ochrany osobní údajů.
Finanční služby	Nekontroluje se z důvodu ochrany osobní údajů.
Mediální toky	Nekontroluje se z kapacitních důvodů.
Dobře známé služby pro update (např. Check Point, Microsoft, Adobe, Mozzilla)	Důvěryhodné zdroje - nekontroluje se z kapacitních důvodů.
Business aplikace, Microsoft & Office 365 Services, Software update, VoIP	Důvěryhodné zdroje - nekontroluje se z kapacitních důvodů a z důvodu ochrany osobních údajů.



Popis Služby Managed Security box

Tento Popis služby je platný pro službu Managed Security box v období od 19.11. 2020 do odvolání.

4. Využití Služby

Smluvní partner bere na vědomí a souhlasí s následujícími omezeními využití Služby.

Pro správné fungování Služby je doporučeno maximálně 20 současně připojených koncových uživatelů. Při větším počtu současně připojených koncových uživatelů může dojít ke snížení propustnosti internetového provozu na uživatele.

Maximální garantovaná propustnost internetového provozu (propustnost firewallu při plné inspekci) je 100 Mbit/s. Pokud je pro přístup k internetu použita internetová konektivita o vyšší kapacitě, může zařízení užívané v rámci Služby omezit propustnost internetového provozu (dle zvoleného typu inspekce a typu provozu).

Případné měření rychlosti internetové konektivity procházející přes zařízení Služby může být zkresleno z důvodu probíhající inspekce provozu.

V souvislosti s užíváním Služby a probíhající inspekci nemusí být funkční některé aplikace, software nebo služby užívané Smluvním partnerem nebo jejich kvalita může být snížena.

5. Zpoplatnění Služby

Služba je zpoplatněna pravidelnou měsíční cenou Služby, případně jednorázovou cenou za zřízení/změnu Služby, ve výši sjednané ve Smlouvě a stanovené v závislosti na sjednané délce minimální doby užívání služby.

Sjednaná cena Služby zahrnuje zřízení a poskytování Služby dle tohoto Popisu služby ve sjednaném aktuálním Profilu Služby včetně upgradů databáze antiviru, antispamu, antispyware atd., bezpečnostních záplat a upgrade software a kontroly licenční politiky výrobce.

6. Lhůta pro zřízení Služby

Standardní lhůta pro zřízení Služby činí maximálně 30 kalendářních dní ode dne podpisu Smlouvy Poskytovatelem a Smluvním partnerem. Tato lhůta neplatí v případě, kdy je společně se Službou Managed Security box zřizována i jiná služba Poskytovatele a zřízení těchto služeb je navzájem provázáno. Nezbytnou podmínkou pro dodržení sjednaného termínu Služby je poskytnutí nezbytné součinnosti ze strany Smluvního partnera, zejména zajištění součinnosti a podmínek pro zřízení a poskytování Služby, jak je popsáno v článku 10 tohoto Popisu služby, a rovněž i existence (zprovoznění) konektivních služeb, k nimž je služba Managed Security box zřizována.

7. Minimální doba užívání služby

Minimální doba užívání služby je u Služby Managed Security box stanovena v délce 24 nebo 0 měsíců. Konkrétní minimální doba užívání Služby je sjednána ve Smlouvě.

8. Zřízení a poskytování (provoz) Služby

Zřízení a instalace Služby

Služba je Poskytovatelem nebo jeho pověřeným partnerem instalována v lokalitě Smluvního partnera uvedené ve Smlouvě.

Součástí zřízení Služby je dodávka a zapojení zařízení v lokalitě Smluvního partnera uvedené ve Smlouvě, nastavení výchozí konfigurace zařízení dle pravidel Služby a vybraného Profilu, uvedení Služby do provozu a protokolární předání Služby Smluvnímu partnerovi. V rámci výchozí konfigurace zařízení je provedena konfigurace síťových rozhraní, konfigurace firewall (UTM) pravidel a vytvoření zálohy základní konfigurace zařízení.

Zřízení Služby nezahrnuje jakékoliv činnosti na místních rozvodech, ani konfiguraci LAN sítě Smluvního partnera. Součástí zřízení Služby není:

- audit stávajícího zabezpečení a definice bezpečnostních pravidel pro Smluvního partnera;
- školení Smluvního partnera, resp. koncových uživatelů, týkající se užívání Služby;
- konfigurace koncových zařízení Smluvního partnera.



Popis Služby Managed Security box

Tento Popis služby je platný pro službu **Managed Security box** v období od **19.11. 2020** do odvolání.

Při zřízení Služby je doporučena účast správce sítě Smluvního partnera.

Při zřízení Služby je podepsán předávací / akceptační protokol na místě zástupci Poskytovatele a Smluvního partnera. Pouze v odůvodněných případech, kdy vzájemné podepsání není z objektivních důvodů možné, je Předávací protokol zaslán na kontaktní osobu Smluvního partnera, aby ji podepsala a následně podepsaný vrátila bez prodloužení Poskytovateli. Tímto okamžikem se Služba považuje za řádně předanou a spuštěnou v souladu s příslušnou Smlouvou, ledaže ke zřízení Služby, resp. potvrzení zřízení Služby, dojde jiným způsobem předpokládaným Smlouvou.

Poskytování Služby

Poskytování Služby zahrnuje poskytnutí zařízení včetně příslušného software, jeho správu a konfiguraci.

Zařízení obsahující příslušný software, které je ve vlastnictví Poskytovatele, je konfigurováno, spravováno a servisováno Poskytovatelem včetně správy a nastavení příslušných Profilů Služby. Služba Managed Security box je plně pod správou Poskytovatele, tudíž veškeré nastavení, zejména nastavení profilu Služby, veškeré aktualizace operačního systému a modulů zařízení, bezpečnostní patche (záplaty) vydané výrobcem a další služby jsou prováděny v rámci poskytování Služby prostřednictvím specialistů Poskytovatele, kteří mají v oblasti bezpečnosti dlouholeté zkušenosti.

Poskytování (provoz) Služby obsahuje:

- dodávku a poskytnutí zařízení (hardware) do užívání včetně zajištění software licencí nezbytných pro poskytování Služby
- správu Služby a zajištění její trvalé funkčnosti dle definovaných parametrů v rámci Smlouvy spočívající v havarijním zásahu v případě poruchy zařízení dle dále sjednaného SLA
- upgrade firmwaru a softwaru zařízení, kontrola licenční politiky výrobce
- vytvoření a uchování zálohy poslední funkční konfigurace zařízení.

Pokud výrobce spolu se zařízením poskytuje a podporuje mobilní aplikaci, tak součástí poskytování Služby je i zajištění přístupu do mobilní aplikace (dále jen „aplikace“), kterou si může Smluvní partner stáhnout do svého mobilního zařízení a užívat ji v souladu s licenčními podmínkami poskytovatele mobilní aplikace, kterým je výrobce zařízení. Tato mobilní aplikace poskytuje v režimu read-only on-line statistiky aktuálního stavu sítě, zaslání notifikací o potenciálních hrozbách a umožňuje omezení provozu vybraného koncového zařízení uživatele.

Pro autorizaci a identifikaci Smluvního partnera v aplikaci budou použity přihlašovací údaje, jako je jméno (login) a heslo, jejichž prvotní nastavení obdrží Smluvní partner elektronicky od Poskytovatele při zřízení Služby. Smluvní partner nese odpovědnost za správu a aktualizaci přístupových údajů do aplikace. Poskytovatel nese odpovědnost za škody způsobené zneužitím přístupových údajů do aplikace nebo použitím aplikace jako takové.

Poskytování (provoz) Služby neobsahuje:

- technickou podporu Služby vyžádanou Smluvním partnerem nad rámec předprodejních a prodejních informací (může být zpoplatněno smluvní cenou dle dohody Smluvního partnera a Poskytovatele);

Pokud to je z povahy konkrétního plnění Služby možné, zejména u servisní podpory, lze Službu nebo její část, resp. její servisní podporu, zajišťovat také vzdáleným přístupem. V případě, že má být Služba nebo její část, zejména servisní podpora, prováděna vzdáleným přístupem, Smluvní partner takovýto vzdálený přístup Poskytovateli umožní, přičemž náklady spojené se vzdáleným přístupem nese Smluvní partner.

Změna Služby či omezení Služby z regulatorních a/nebo zákonných důvodů ze strany výrobce zařízení nebo Poskytovatele nezakládá právo Smluvního partnera na výpověď či odstoupení od Smlouvy. Poskytovatel, resp. výrobce, je oprávněn kdykoli opravit, odstranit, změnit či modernizovat zařízení včetně software poskytnutý / užívaný v rámci Služby, pokud se má za to, že je to vyžadováno pro účely údržby či zvýšení kvality Služby. Poskytovatel je zejména oprávněn dočasně pozastavit poskytování Služby za podmínek uvedených ve Smlouvě v souvislosti s plánovanou údržbou Služby.



Popis Služby Managed Security box

Tento Popis služby je platný pro službu Managed Security box v období od 19.11. 2020 do odvolání.

9. Podmínky poskytnutí zařízení do užívání

Součástí Služby je vždy poskytnutí zařízení včetně jeho příslušenství nezbytné pro řádné poskytnutí Služby (účel poskytnutí zařízení), a to po dobu trvání Smlouvy. Specifikace zařízení je stanovena ve Smlouvě / předávacím protokolu Služby.

Zařízení je umístěno a nainstalováno Poskytovatelem (včetně konfigurace) v lokalitě Smluvního partnera. Součástí Zařízení je i příslušný software, k němuž jsou Smluvnímu partnerovi zajištěna dočasná užívací práva po dobu trvání Smlouvy. Zařízení zůstává po celou dobu poskytnutí ve vlastnictví Poskytovatele. Smluvní partner není oprávněn se zařízením jakkoliv disponovat (např. provádět zásahy na zařízení nebo zařízení přesouvat), ani jej jakkoliv zcizit. Smluvní partner není oprávněn dát zařízení do užívání třetí osobě bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele. Smluvní partner není oprávněn použít zařízení k jinému účelu než k účelu zřízení a poskytování Služby dle Smlouvy. Smluvní partner je oprávněn užívat zařízení výhradně pouze se Službou a pouze v lokalitě Smluvního partnera uvedené ve Smlouvě. S ohledem na to, že se jedná o managed Službu, tak Smluvní partner není oprávněn sám nebo prostřednictvím třetí osoby jakýmkoliv způsobem měnit jakékoliv parametry Služby, zejména však není oprávněn nijak zasahovat do poskytnutého zařízení včetně software a/nebo jeho nastavení s výjimkou dále definovaných činností, které je povinen uskutečnit v rámci součinnosti při analýze a odstraňování vady Služby. Zásahy do zařízení včetně software a/nebo jeho nastavení je oprávněn provádět výlučně Poskytovatel, resp. jeho subdodavatel. Poskytovatel nenese jakoukoliv odpovědnost za vady v poskytování Služby (včetně jakékoliv další újmy tím způsobené) způsobené v důsledku jakýchkoliv zásahů do zařízení včetně software a/nebo jeho nastavení. Porušení povinnosti dle předchozích vět Smluvním partnerem se považuje za podstatné porušení povinnosti dle Smlouvy.

Smluvní partner je povinen užívat zařízení jako řádný hospodář ke sjednanému účelu a v souladu s tímto Popisem služby a Smlouvou, dbát o jeho dobrý stav a zabránit jeho poškození. Smluvní partner je povinen upozornit Poskytovatele na všechna zjištěná nebezpečí a závady, která mohou vést ke vzniku škod na zařízení. Smluvní partner je povinen oznámit Poskytovateli bez zbytečného odkladu potřeby oprav zařízení, které má provést Poskytovatel. Smluvní partner je povinen si počínat tak, aby nedošlo k poškození, zničení nebo ztrátě zařízení. Smluvní partner je zejména povinen dodržovat podmínky stanovené v návodu k obsluze zařízení, v tomto Popisu služby, ve Smlouvě, popř. jiné oprávněné pokyny Poskytovatele, resp. jeho subdodavatele. Smluvní partner je povinen nahradit Poskytovateli v plné výši škodu, která mu vznikne v důsledku poškození, ztráty či odcizení zařízení včetně software a příslušenství, a to bez ohledu na zavinění, zejména uhradit Poskytovateli veškeré náklady spojené s opravou zařízení (včetně přepravných nákladů a jiných nákladů s tím spojených) a/nebo náhradu škody za ztracené, odcizené či neopravitelné zařízení.

V případě ukončení poskytování Služby se Smluvní partner zavazuje umožnit deinstalaci zařízení a poskytnout k tomu potřebnou součinnost, a to nejpozději do 5 pracovních dnů ode dne ukončení poskytování Služby dle Smlouvy. Zařízení je povinen předat ve stavu, v jakém jej převzal, s přihlédnutím k běžnému opotřebení. Pro případ prodloužení s umožněním deinstalace zařízení dle předchozích vět je Smluvní partner povinen uhradit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 1/30 ceny Služby včetně DPH za každý i započatý den prodloužení a dále náhradu škody přesahující smluvní pokutu.

Servisní podporu zařízení bude po dobu trvání Smlouvy, resp. poskytování Služby, zajišťovat Poskytovatel sám nebo prostřednictvím subdodavatele, a to v souladu s podmínkami dále uvedenými. Smluvní partner není oprávněn zajišťovat servisní podporu zařízení, zejména odstraňování vad zařízení, sám či pomocí třetí osoby odlišné od Poskytovatele, resp. jeho subdodavatele.

10. Podmínky poskytnutí součinnosti Smluvním partnerem a technické předpoklady pro zřízení a poskytování Služby na straně Smluvního partnera

Včasná / řádná zřízení a poskytování Služby závisí i na včasném a úplném poskytnutí součinnosti ze strany Smluvního partnera, a proto je Smluvní partner povinen pro včasné/řádné zřízení, změnu a poskytování Služby zajistit zejména následující činnosti:

- zajištění součinnosti osob znalých prostředí Smluvního partnera v rozsahu nezbytném pro řádné a plynulé poskytování Služby;
- poskytnutí nezbytných informací a dokumentace;
- zajištění přístupu Poskytovatele, resp. jeho subdodavatele, do prostor Smluvního partnera, ve kterých je umístěno zařízení;
- zajištění dále definované součinnosti při analýze a odstranění vady Služby;
- umožnění vzdáleného připojení zařízení poskytnutého v rámci Služby.



Popis Služby Managed Security box

Tento Popis služby je platný pro službu **Managed Security box** v období od **19.11. 2020** do odvolání.

Další technické podmínky pro zřízení a poskytování Služby:

Pro řádné poskytování Služby je nezbytná kvalitní pevná internetová konektivita. Pro tyto účely lze využít některá z konektivních služeb nabízených Poskytovatelem, které optimalizují nastavení Služby, vlastní provoz Služby a identifikaci případných incidentů.

Na straně Smluvního partnera je nutným předpokladem pro řádné fungování Služby využívání DHCP serveru na předávacím rozhraní aktivního prvku internetové konektivity (modem či router) směrem do lokální (LAN) sítě. Pokud má Smluvní partner v síti LAN statickou adresaci, je nutné, aby LAN síť přizpůsobil (přeadresoval) v souladu s nastavením zařízení poskytnutém v rámci Služby.

Podmínkou zřízení služby je dostupný 1 ethernet port na routeru / modemu (lze použít i port propojující router / modem s přepínačem v LAN síti), který se následně zapojí do zařízení poskytnutého v rámci Služby.

Pro zajištění řádného provozu Služby v rámci Profilů Služby 4 – 6, tj. v případě plné inspekce šifrovaného provozu, je podmínkou součinnost koncových uživatelů Smluvního partnera – instalace bezpečnostních certifikátů na koncové stanice. Více informací na webu Poskytovatele.

Smluvní partner je povinen zajistit a udržovat následující podmínky pro umístění zařízení:

- čisté neprašné prostředí
- nepřerušené napájení: střídavé napětí 220 V – 230V / 50Hz – 60Hz
- provozní teplota / vlhkost: 0°C – 40°C bez kondenzující vlhkosti
- na zařízení není dovoleno pokládat žádné předměty, ani ho nijak zakrývat.
- se zařízením není dovoleno nijak manipulovat, vyjma pokynů daných prostřednictvím Zákaznického centra, Oddělení Technické podpory nebo Dohledového centra služeb Poskytovatele.

Poskytovatel neodpovídá za prodlení se splněním svých povinností či újmu způsobenou nedostatkem součinnosti či nezajištěním podmínek pro zřízení a poskytování Služby, ke kterým se Smluvní partner zavázal v rámci tohoto Popisu služby a/nebo Smlouvy, nebo které je povinen objektivně poskytnout/zajistit.

11. Změna Profilů Služby

Změnu Profilů Služby Smluvní partner objednává u Poskytovatele prostřednictvím Zákaznického centra – Business v režimu 8x5 - pracovní dny v době 9:00 – 17:00. Kontakt je specifikován ve Smlouvě.

Poskytovatel provede změnu bez prodlení, nejpozději však do 5 pracovních dnů ode dne přijetí požadavku Smluvního partnera na změnu Profilů. O změnu Profilů Služby je Smluvní partner oprávněn požádat maximálně 1x během kalendářního měsíce. O změnu Profilů Služby lze požádat až po zřízení Služby. Smluvní partner bere na vědomí a souhlasí s tím, že aktivní Profil Služby zaznamenává na základě požadavků Smluvního partnera na jeho změnu vždy Poskytovatel ve svých interních systémech. Poskytovatelem aktuálně uvedený aktivní Profil Služby Smluvního partnera v systémech Poskytovatele je vždy rozhodující pro určení Profilů Služby, který je Smluvnímu partnerovi v rámci Služby aktuálně poskytován. Údaj o Profilů Služby uvedený ve Smlouvě je tak platný vždy pouze pro zřízení Služby, nikoliv poté, co je Služba zřízena. Smluvní partner je oprávněn kdykoliv požádat Poskytovatele o sdělení informace o jím aktuálně užívaném Profilů Služby, který mu je bez prodlení sdělí.

12. Garantovaná úroveň poskytování Služby (SLA)

V případě vady Služby nahlášené Smluvním partnerem Poskytovatel vzdáleně zanalyzuje vadu a v případě nefunkčnosti Služby způsobené závadou na zařízení Poskytovatel nahradí nefunkční zařízení odpovídajícím plně funkčním zařízením. K plnému obnovení Služby použije zálohu poslední funkční konfigurace Služby.

V rámci analýzy a následného odstranění vady Služby je Smluvní partner povinen poskytnout Poskytovateli nutnou součinnost, zejména však:

- odpojení zařízení od napájení a následné připojení zařízení k napájení;
- reset zařízení pomocí tlačítka;
- test funkčnosti internetového připojení s odpojeným zařízením Služby;
- zajistit přístup Poskytovatele, resp. jeho subdodavatele, do prostor, ve kterých se nachází zařízení včetně příslušenství.



Popis Služby Managed Security box

Tento Popis služby je platný pro službu Managed Security box v období od 19.11. 2020 do odvolání.

Pokud Poskytovatel zjistí, že vada Služby spočívá ve vadě zařízení či jeho konfiguraci a nastavení, a nelze vadu Služby odstranit zásahem vzdáleným přístupem, tak odstranění vady provádí Poskytovatel formou servisního zásahu (viz kapitola Reklamace Služby, řešení odstranění výpadku (Poruchy) Služby) přímo v lokalitě Smluvního partnera, ve které je umístěno zařízení dle Smlouvy. Odstranění vady Služby, zejména náhradu či opravu zařízení, provede Poskytovatel bezplatně, ledaže za vadu Služby, resp. vadu zařízení, odpovídá Smluvní partner.

V případě servisního zásahu v lokalitě Smluvního partnera, kdy porucha je způsobena Smluvním partnerem, se postupuje dle Obchodních podmínek. Za vadu Služby, za kterou odpovídá Smluvní partner je považován i tzv. „marný výjezd technika“ (kdy se na místě zjistí, že vada Služby neexistuje nebo je Smluvním partnerem znemožněno provést potřebné činnosti k odstranění vady Služby v dohodnuté lhůtě či neposkytnutí příslušné součinnosti ze strany Smluvního partnera při odstranění vady Služby). Cena za marný výjezd technika je stanovena ve Smlouvě, a pokud ve Smlouvě není cena uvedena, je Smluvní partner povinen uhradit náklady spojené s marným výjezdem technika,

Poskytovatel na Službu poskytuje za následujících podmínek úroveň kvality SLA - Doba odstranění vady Služby.

Podmínky SLA – Doba odstranění vady Služby

SLA - Doba odstranění vady Služby je poskytnuta na odstranění vady zařízení včetně software či její konfigurace a nastavení vzniklé v důsledku zaviněného porušení povinností Poskytovatelem. Vada Služby je řešena výměnou vadného zařízení za jiné zařízení, odstraněním vady zařízení či odstraněním vady konfigurace či nastavení Služby.

Smluvní strany se dohodly, že Poskytovatel poskytne na odstranění vady Služby, pokud k vadě Služby došlo v důsledku zavinění Poskytovatele, následující garance:

Označení úrovně SLA – Doba odstranění vady Služby	Garantovaná hodnota SLA - Doba odstranění vady Služby	Smluvní pokuta z pravidelné měsíční ceny bez DPH dotčené Služby za každý další pracovní den nad sjednanou garantovanou Dobu odstranění vady Služby
Odstranění vady Služby	3 pracovní dny	10 %

Souhrnná výše smluvních pokut za překročení garantované Doby odstranění vady Služby z důvodu zavinění Poskytovatelem u jedné konkrétní dotčené Služby v jednom kalendářním měsíci může činit maximálně 100 % z pravidelné měsíční ceny bez DPH příslušné Služby.

Veškeré zde uvedené lhůty počínají běžet okamžikem doručení příslušného požadavku Smluvního partnera na odstranění vady Služby sjednaným způsobem Poskytovateli, a končí okamžikem odstranění vady Služby, které bude vzájemně potvrzeno mezi Smluvním partnerem a Poskytovatelem.

Výluky z SLA a obecné podmínky SLA a odpovědnosti Poskytovatele za zřízení a poskytování Služby jsou stanoveny v platném dokumentu Popis služby SLA v jeho článku „Výluky z SLA“ a článku „Závěrečná ustanovení“, které se uplatní i na zřízení a poskytování Služby Managed Security box, resp. zde definované SLA Služby Managed Security box.

13. Reklamace Služby, řešení odstranění výpadku (Poruchy) Služby

Oddělení Technické podpory je pro řešení poruch Služby dostupné v pracovních dnech od 9 do 17 hodin (režim 8 x 5). V těchto časech bude také probíhat odstraňování poruch. Pro urychlení odstranění Poruchy / vyřízení reklamace Služby Poskytovatel požaduje, aby jej Smluvní partner kontaktoval již při prvních známkách závady. Hlášení Poruchy / vyřízení reklamace Služby je povinen Smluvní partner provést telefonicky na pracoviště Technické podpory Poskytovatele. Kontakt je specifikován ve Smlouvě.



Popis Služby Managed Security box

Tento Popis služby je platný pro službu **Managed Security box** v období od **19.11. 2020** do odvolání.

Informace Smluvního partnera (hlášení) o závadě / reklamaci Služby musí obsahovat zejména:

- identifikace Smluvního partnera (název, IČO, číslo Smluvního partnera nebo číslo smlouvy mezi Poskytovatelem a Smluvním partnerem)
- identifikace místa Poruchy (adresa místa koncového bodu služby / lokalita Smluvního partnera, nebo místa Poruchy)
- popis Poruchy / reklamace
- datum a čas vzniku Poruchy
- jméno a příjmení osoby jednající jménem Smluvního partnera a jeho telefonické spojení

Poskytovatel učiní potřebné kroky k odstranění vady Služby / vyřízení reklamace. Smluvnímu partnerovi bude přiděleno číslo vady Služby, které bude používat při následných kontaktech, aby bylo možno správně sledovat postup odstranění vady Služby.