

Příloha č. 1 VOP pro poskytování služeb systémové správy a uživatelské podpory: Specifikace parametrů služby ČMIS Kancelář Online

1	Služby poskytované v rámci paušálu za každý uživatelský účet.....	2
1.1	Aktivní uživatelský účet.....	2
1.1.1	Oprávnění administrátora	2
1.2	Systémová správa	2
1.3	Data uživatele	3
1.4	Výkon	3
1.5	Zálohování	3
1.6	Dostupnost.....	4
1.7	Online uživatelská podpora	4
1.8	Reakční doba.....	5
1.8.1	Příklady kombinací Online uživatelské podpory a Reakční doby na požadavek uživatele:	5
1.8.2	Různé tarify Online podpory a Reakční doby pro různé uživatele jednoho zákazníka:	5
1.9	Provoz a správa programového vybavení	5
1.9.1	Vzdálená plocha a základní programové vybavení	5
1.9.2	Programové vybavení skupiny 1, 2 a 3	6
1.9.3	Microsoft Office	7
1.9.4	Microsoft SQL Server Standard.....	7
2	Služby poskytované v rámci paušálu za zákaznický účet	7
2.1	Provoz vlastního virtuálního serveru	7
2.2	Data sdílená.....	8
3	Jednorázové úkony, práce nezahrnuté v paušálních poplatcích	8
3.1	Zřízení uživatelského účtu	8
3.2	Instalace vlastního serveru	8
3.3	Nahrazení stávajícího účtu novým uživatelským účtem	9
3.4	Pozastavení aktivního a aktivace pozastaveného účtu	9
3.5	Provedení snapshotu systému	9
3.6	Obnova uživatelských dat ze zálohy	9
3.7	Zálohování uživatelských dat, vytváření historických záloh	9
3.8	Zálohy na DVD	10
3.9	Práce s uživatelskými daty	10
3.10	Instalace tiskáren.....	10
3.11	Instalace čteček čárových kódů, čipových karet a bezpečnostních certifikátů.....	10
3.12	Školení uživatelů - základní a specializované	10
3.13	Zastupování uživatelů.....	11
3.14	Specializované práce.....	11
3.15	Ostatní práce	11

3.16	Služby pro uživatele tarifu Free	11
3.17	Práce v provozovně klienta.....	12
3.18	Výjezd technika a doprava.....	12
3.19	Provoz uživatelského účtu s prodlením splatnosti.....	12
3.20	Aktivace účtu deaktivovaného z důvodu prodlení splatnosti	12
4	Účtování služeb.....	12
4.1	Změny parametrů služeb	13

1 Služby poskytované v rámci paušálu za každý uživatelský účet

V následujících kapitolách jsou popsány služby poskytované v rámci paušálu sjednaného v příslušné Objednávce (dále jen „paušál“), který je účtován měsíčně za každý uživatelský účet. U každé položky je definováno, zda je v některé z nabízených variant pro uživatelský účet povinná a jaké služby v rámci paušálu obsahuje. Mimo vyjmenované služby obsažené v paušálu jsou uvedeny i příklady služeb, které paušál neobsahuje, resp. jsou zahrnuty v jiných položkách, nebo je nutné tyto služby samostatně objednávat jako jednorázové úkony.

1.1 Aktivní uživatelský účet

- Obsahuje:
 - Aktivní uživatelský účet - přístupové jméno a heslo.
 - Přístupové licence k Microsoft Windows serveru a jeho vzdálené ploše.
 - Součástí licence je nárok uživatele na vždy aktuální verzi operačního systému serveru.
- Neobsahuje např.:
 - Licence dalšího programového vybavení, např. kancelářského balíku MS Office, ekonomických software apod.
- Tato položka je pro každý uživatelský účet povinná.

1.1.1 Oprávnění administrátora

Jednomu nebo několika uživatelským účtům je možné přiřadit oprávnění administrátora, který tak získá plný přístup k nastavení a správě systému. V případě poskytnutí oprávnění uživateli nenese ČMIS zodpovědnost za dostupnost a funkčnost programového vybavení a dat zákazníka.

- Obsahuje:
 - Přiřazení oprávnění administrátora uživatelskému účtu.
 - Úpravy serveru zákazníka pro možnost poskytnutí oprávnění administrátora.
- Neobsahuje např.:
 - Opravy, údržbu, rekonfiguraci serveru nebo programů, jejichž nefunkčnost byla způsobena činnostmi uživatelského účtu s oprávněním administrátora.
- Tato položka je volitelná. Tato možnost vyžaduje provoz vlastního virtuálního serveru zákazníka.

1.2 Systémová správa

- Obsahuje:
 - Správa hardware. Okamžitá výměna v případě selhání nebo podezření na chybnou funkčnost hardware.
 - Instalace operačního systému serveru, jeho základní konfigurace v roli terminálového serveru.
 - Nastavení skupinových politik, sítě, firewall, připojení k infrastruktuře datového centra, failover.
 - Instalace bezpečnostních aktualizací.
 - Monitoring aktivity, procesů, zatížení, dostupnosti, výkonu, kapacity a dalších provozních parametrů serveru.
 - Oprava a předcházení chybovým stavům.
 - Všechny činnosti nutné pro dlouhodobý spolehlivý chod systému/serveru.
 - Obnova operačního systému ze zálohy v případě jeho selhání.
- Neobsahuje např.:

- Zakázkové konfigurace serveru: firewall, VPN, speciální oprávnění přístupu k datům, apod.
- Instalace a konfigurace rolí a programů nad rámec standardní konfigurace.
- Tato položka je pro každý uživatelský účet povinná.

1.3 Data uživatele

- Obsahuje:
 - Datový prostor pro umístění dat uživatele: uživatelského profilu, dat programů, dokumentů, souborů na ploše atd. (technicky vzato se jedná o kvótu adresáře uživatelského profilu).
 - Datový prostor pro zálohování těchto dat uživatelského profilu.
- Neobsahuje např.:
 - Datový prostor pro data sdílená mezi uživateli: sdílené soubory, databáze ekonomických programů apod. Prostor pro sdílená data možno objednat v položce Data sdílená.
- Jedna z variant této položky je pro každý uživatelský účet povinná. Pro více než 10GB dat se objednává a účtuje rozšíření za každých dalších 5GB.

1.4 Výkon

Určuje, jak vysoký výkon mají uživatelé k dispozici při provozu svých virtuálních serverů a aplikací. Celkový výkon infrastruktury je dán mnoha parametry, zejména výkonem procesorů, pamětí, diskových úložišť, síťové infrastruktury a virtualizační technologie. Vzhledem k neustálému posilování a rozšiřování infrastruktury a rychlým změnám v informačních technologiích nelze definovat přesné parametry, které bude mít uživatel k dispozici a tyto parametry se mohou v průběhu trvání poskytování služby měnit bez předchozího upozornění. Uživatelům je poskytován takový podíl výkonu, který na základě svých potřeb objednají v jedné z následujících variant:

- Start: Negarantovaná úroveň výkonu, využívá pouze volně dostupnou kapacitu aktuálně neobsazenou ostatními garantovanými tarify. Vhodný pro testovací provoz nebo občasné uživatele služby bez nároků na rychlý běh programů.
- Bronz: Základní úroveň výkonu sdíleného mezi mnoha uživateli. Vhodné pro provoz základního programového vybavení nenáročného na výkon systému.
- Silver: Střední úroveň výkonu sdíleného mezi omezeným množstvím uživatelů. Vhodné pro provoz náročnějších aplikací, např. informačních a ekonomických systémů.
- Gold: Vysoký výkon sdílený mezi velmi malým počtem uživatelů. Vhodné pro provoz náročných aplikací, zejména databázových informačních a ekonomických systémů s vysokým objemem dat.
- Platinum: Špičkový výkon dedikovaný (rezervovaný) konkrétnímu zákazníkovi. Vhodné pro provoz nejnáročnějších aplikací vyžadujících stabilně vysoký výkon bez ohledu na denní či noční dobu a zatížení ostatních zákaznických systémů.
- Jedna z variant této položky je pro každý uživatelský účet povinná. Všechny uživatelské účty jednoho zákazníka musí mít shodnou variantu. Varianta Platinum vyžaduje provoz vlastního virtuálního serveru zákazníka.

1.5 Zálohování

Určuje dobu, po kterou jsou archivovány tzv. kritické zálohy, tj. zálohy obsahující operační systém, všechny nainstalované programy a všechna uživatelská data. Na rozdíl od kritických záloh, které jsou obvykle velmi obsáhlé a archivované po dobu nejdéle 14ti dnů, si uživatelé mohou vytvářet a je jim doporučeno vytvářet vlastní tzv. historické zálohy konkrétních dat, které pak mohou sloužit k jejich obnově k libovlnnému historickému termínu. Jedná se např. o zálohy dokumentů, uživatelských souborů a složek nebo dat z účetních a ekonomických systémů (po účetní závěrce, po inventuře, na konci měsíce apod.). Historické zálohy umístěné v datových profilech uživatelů nebo ve složce sdílených dat jsou znovu automaticky zálohovány a stávají se součástí kritických záloh. Historické zálohy bývají podstatně menší než kritické zálohy a uživatelé si je mohou kopírovat na vlastní úložná zařízení (PC, Notebook, DVD, externí pevný disk apod.). Doporučujeme uživatelům pravidelné provádění historických záloh a jejich kopírování na vlastní úložné zařízení.

- Obsahuje:
 - Zálohování operačního systému, nainstalovaných programů a uživatelských dat včetně uživatelem vytvořených historických záloh uložených datových složkách zákazníka.

- Nastavení automatického vytváření a krátkodobé archivace kritických záloh vytvářených 1x denně, obvykle v čase 22:00 až 6:00 a archivovaných dle vybrané varianty:
 - 5 dní zpětně
 - 14 dní zpětně, doporučujeme zejména pro uživatele, kteří nepracují s některými daty déle než 4 dny a při jejich ztrátě (např. omylem smazání nebo poškození účetních nebo jiných dat) využijí kritickou zálohu staršího data
- Obnovu systému, programů a dat do posledního funkčního stavu v případě havárie systému.
- Neobsahuje např.:
 - Vytváření historických záloh. Konfiguraci a údržbu individuálních zálohovacích systémů.
 - Kopírování historických záloh na vlastní úložné zařízení uživatele.
 - Obnovu uživatelských dat na žádost uživatele z kritických nebo historických záloh.
- Jedna z variant této položky je pro každý uživatelský účet povinná. Všechny uživatelské účty jednoho zákazníka musí mít shodnou variantu.

1.6 Dostupnost

Systémová platforma ČMIS Kanceláře Online je provozována na vysoce spolehlivé infrastruktuře, která zajišťuje mimořádnou dostupnost provozovaných systémů, serverů, dat a aplikací. V případě selhání některé z komponent (fyzický server, datové úložiště, síťové komponenty) je vždy připraveno redundantní záložní řešení. Infrastruktura je tvořena špičkovými produkty DELL. Kritické součásti systému jsou do 4 hodin opraveny v datovém centru, je-li to technicky možné. Celá infrastruktura je umístěna ve špičkových datových centrech, pod dohledem kamerových systémů, s omezeným přístupem pověřených osob, se speciálními klimatizačními systémy, v bezprašném prostředí, se samostatnými napájecími okruhy a systémy záložních generátorů napájení. Při provozu systémů jsou využívány nejmodernější produkty pro dosažení vysoké dostupnosti (High Availability, Live Migration, Clustering, Failover apod.) Systémy jsou provozovány v oddělených sítích, zabezpečeny robustními firewally. Systémy jsou dohledovým centrem nonstop monitorovány tak, že drtivá většina závad je opravena dříve, než by mohla způsobit nedostupnost služby.

I v nejlépe zabezpečených systémech však může zcela výjimečně za mimořádných okolností dojít k nedostupnosti služby. Zde objednaná dostupnost určuje hodnotu, od které má zákazník nárok na smluvní pokutu dle smlouvy resp. jejího dodatku "Dostupnost poskytované Služby a smluvní pokuty". V případě mimořádné situace nedostupnosti služby určuje zákazníkem objednaná dostupnost pořadí obnovování služeb. Nejvyšší prioritu mají systémy s nejvyšší objednanou dostupností.

- Jedna z variant této položky je pro každý uživatelský účet povinná. Všechny uživatelské účty jednoho zákazníka musí mít shodnou variantu.

1.7 Online uživatelská podpora

- Obsahuje:
 - Pomoc s nastavením připojení k serveru: zaslání přístupových informací, uživatelského jména a hesla. Vygenerování a zaslání přístupového souboru k serveru/k programům. Změna a odeslání uživatelského hesla.
 - Online pomoc uživatelům, např. nelze spustit program, zaseklul se program, nelze odeslat email, nelze otevřít soubor apod.
 - Konfigurace základního programového vybavení, např. nastavení emailového programu.
- Neobsahuje např.:
 - Instalace nebo konfigurace programů v počítači uživatele.
 - Instalace nebo konfigurace sítě nebo připojení počítače uživatele k Internetu.
 - Uživatelskou podporu při práci se specializovaným programovým vybavením, např. účetní, ekonomické a informační systémy. Tuto podporu musí poskytovat výrobce nebo dodavatel programu.
 - Práce s daty uživatelů, např. nahrávání dat z uživatelova PC na server, import dat do programů apod.
- Dostupnost uživatelské podpory určuje, kdy mohou uživatelé kontaktovat centrum technické podpory a kdy budou jejich požadavky řešeny. "Pracovní dny 8-17" resp. "Nonstop 24/7" znamená, že požadavek uživatele bude centrem uživatelské podpory přijat a řešen v pracovních dnech v čase 8-17 hodin resp. nonstop 24 hodin denně, 7 dní v týdnu. Mimo pracovní dobu jsou přijímány a řešeny pouze požadavky zákazníků, kteří mají předplacenou podporu "Nonstop 24/7".
- Jedna z variant této položky je pro každý uživatelský účet povinná.

1.8 Reakční doba

- Reakční doba určuje, do kdy nejpozději jsou započaty práce na řešení požadavku uživatele. Za obvyklých provozních podmínek jsou požadavky řešeny ihned nebo do několika minut od nahlášení. V mimořádných provozních špičkách, např. v době vydání nové verze nebo aktualizace ekonomického software, požadují upgrade programu i stovky uživatelů současně. V takovém případě jsou požadavky řazeny do fronty a vyřizovány v pořadí určeném předplacenou garantovanou dobou reakce na požadavek uživatele.
- Jedna z variant této položky je pro každý uživatelský účet povinná.

1.8.1 Příklady kombinací Online uživatelské podpory a Reakční doby na požadavek uživatele:

Online uživatelská podpora	Reakční doba	Nahlášení požadavku	Technická podpora začne úkol řešit nejpozději do	Poznámka
Pracovní dny 8-17	Následující pracovní den	Pondělí 10:00	Úterý 17:00	Pokud se úkol nestihne vyřešit do 17:00, budou práce pokračovat ve středu od 8:00
Pracovní dny 8-17	Do 8 hodin	Pondělí 10:00	Úterý 9:00	-
Pracovní dny 8-17	Ihned	Pondělí 10:00	Ihned (do několika minut)	-
Pracovní dny 8-17	Ihned	Pondělí 16:00	Ihned (do několika minut)	Pokud se úkol nestihne vyřešit do 17:00, budou práce pokračovat v úterý od 8:00
Nonstop 24/7	Do 4 hodin	Pondělí 16:00	Pondělí 20:00	-
Nonstop 24/7	Ihned	Neděle 10:00	Ihned (do několika minut)	-

1.8.2 Různé tarify Online podpory a Reakční doby pro různé uživatele jednoho zákazníka:

Pokud mají jednotliví uživatelé zákazníka předplaceny různé tarify dostupnosti a doby reakce, a požadavek uživatele je nutné řešit globálně pro více uživatelů, bude při vyřizování požadavku rozhodováno podle nejnižšího předplaceného tarifu.

- Příklad: Čtyři uživatelé mají předplacenou podporu v pracovní dny 8-17 s reakcí do 8mi hodin. Jeden uživatel má předplacenou službu Nonstop s reakcí do 2 hodin. Tento uživatel požaduje upgrade ekonomického software v sobotu 14:00. Zákazník však provozuje software, jehož upgrade je technicky možné realizovat jen globálně, tj. pro všech pět uživatelů současně. Jedná se např. o situaci, kdy je nutné instalovat a konfigurovat program každému uživateli zvlášť a není technicky možné, aby uživatelé jednoho zákazníka používali různou verzi programu. V tomto případě bude program upgradován tak, jakoby požadavek nahlásil jeden ze 4 uživatelů s předplacným nižším tarifem v pondělí 8:00, tj. práce na upgrade programu mohou začít nejpozději v pondělí 16:00. Pokud se upgrade programu nestihne do 17:00, budou práce pokračovat v úterý od 8:00.
- Doporučujeme používat pro všechny uživatele shodný tarif Online uživatelské podpory a Reakční doby.

1.9 Provoz a správa programového vybavení

Pro každý uživatelský účet je možné určit rozsah dostupného programového vybavení. Alespoň jedna z následujících volitelných položek je povinná - uživatel musí mít možnost používat alespoň jeden program.

1.9.1 Vzdálená plocha a základní programové vybavení

Určuje, zda bude mít uživatel možnost připojovat se ke vzdálené ploše serveru, nebo zda bude mít možnost spouštět si ze serveru jen vybrané programy bez možnosti přístupu k celé vzdálené ploše s obvyklým základním programovým vybavením.

- Obsahuje:
 - Možnost připojení ke vzdálené ploše serveru a využívání základního programového vybavení:
 - Internetový prohlížeč Internet Explorer a Mozilla Firefox
 - Emailový program Mozilla Thunderbird
 - Kancelářský balík Open Office

- Prohlížeč PDF Acrobat Reader
- Archivační program 7Zip
- Prohlížeč obrázků
- Další obvyklé programové vybavení Windows
- Instalaci, aktualizaci a základní konfiguraci programového vybavení (např. nastavení emailového programu).
- Neobsahuje např.:
 - Licence ostatního programového vybavení.
 - Pokročilou konfiguraci programů.
 - Školení uživatelů v užívání a konfiguraci programů.
- Tato položka je volitelná.

1.9.2 Programové vybavení skupiny 1, 2 a 3

Nejčastěji používané programové vybavení (účetní, ekonomické, ERP, CRM a další oborově specifické programy) jsou rozděleny do tří skupin dle náročnosti na jejich provoz a správu. Informujte se na zařazení zde neuvedeného vámi používaného programu.

- Skupina 1:
 - STORMWARE POHODA MDB, PAMICA, TAX
 - ABRA G1 a G2
 - Kastner Stereo, FORM studio
 - Helios Red
 - Money S3
 - KARAT Express
 - Ekonom
 - Reax
- Skupina 2:
 - STORMWARE POHODA SQL, E1
 - ABRA G3
 - Altus Vario 11/12 MDB
 - Helios Orange
 - Money S4
 - KARAT Advance
 - SAP Business One
 - QI
 - BYZNYS Win
 - FlexiBee
 - Real Studio
- Skupina 3:
 - ABRA G4
 - Altus Vario 11/12 SQL
 - Helios Green
 - Money S5
 - KARAT Enterprise
 - KTK System
 - Bílý Motýl

Program je možné spouštět z uživatelské plochy (pokud je tato položka objednána) nebo přímo ze serveru tak, že se spuštěný program chová, jako by byl nainstalován na počítači, ze kterého se k serveru uživatel připojuje.

- Obsahuje:
 - Instalaci, základní konfiguraci, správu a provoz programového vybavení: všechny kroky nutné k umožnění úspěšného spuštění programu uživatelem.
 - Instalaci aktualizací programu.
- Neobsahuje např.:
 - Implementaci informačního systému a pokročilou konfiguraci programů.
 - Práci s programem: vnitřní nastavení, opravy, údržby, řešení vnitřních chyb programu apod.
 - Práce s daty uživatelů: export/import dat z/do programů, migrace dat při upgrade programů,

- o zálohování/obnova dat přímo z/do programů (vytváření historických záloh) apod.
 - o Školení uživatelů v užívání a konfiguraci programů.
 - o Licence programového vybavení. Kromě vybraného programového vybavení, jehož licenci je možné si pronajmout, musí každý uživatel mít pořízenou vlastní licenci předepsanou výrobcem programu.
- Tato položka je volitelná. Poplatek je účtován za každý provozovaný program, např. pokud uživatel provozuje dva programy Skupiny 1 a jeden program Skupiny 2, jsou účtovány celkem tři odpovídající poplatky.

1.9.3 Microsoft Office

- Obsahuje:
- o Instalaci a provoz Microsoft Office ve variantách
 - Standard: Word, Excel, Outlook, PowerPoint
 - Professional Plus: Word, Excel, Outlook, PowerPoint, Publisher, Access, Communicator
 - o Licenci Microsoft Office.
 - o Nárok na využití vždy nejnovější verze Microsoft Office
- Neobsahuje např.:
- o Práci s uživatelskými soubory a daty.
 - o Školení uživatelů v užívání a konfiguraci programů.
- Tato položka je volitelná.

1.9.4 Microsoft SQL Server Standard

Pro zákazníky, kteří vyžadují vyšší parametry než poskytuje bezplatná edice Microsoft SQL Server Express (1CPU, 1GB RAM, 4GB databáze) je určena edice Microsoft SQL Server Standard, dostupná ve dvou licenčních modelech:

- o Per user (SAL): Poplatek za každého uživatele využívající SQL server. Vhodné pro zákazníky do 30ti uživatelů.
 - o Per CPU: Poplatek za každé CPU v serveru, na kterém SQL server běží. Vhodné pro zákazníky nad 30 uživatelů.
- Obsahuje:
- o Instalaci, základní konfiguraci a provoz SQL serveru.
 - o Licenci Microsoft SQL Server Standard.
 - o Nárok na využití vždy nejnovější verze SQL serveru.
 - o Zálohování SQL serveru jako celku.
- Neobsahuje např.:
- o Pokročilou konfiguraci, optimalizaci, specializovanou údržbu.
 - o Práci s uživatelskými daty: zálohování a obnovování resp. exporty a importy jednotlivých databází (vytváření historických záloh), skriptování nad databázemi apod.
 - o Samostatný server pro provoz SQL serveru.
- Tato položka je volitelná.

2 Služby poskytované v rámci paušálu za zákaznický účet

V následujících kapitolách jsou popsány služby poskytované v rámci paušálu, který je účtován měsíčně bez ohledu na počet uživatelských účtů zákazníka. U každé položky je definováno, zda je v některé z nabízených variant pro zákaznický účet povinná a jaké služby v rámci paušálu obsahuje.

2.1 Provoz vlastního virtuálního serveru

Zákazníkům, kteří:

- Požadují administrátorský přístup
- Provozují program, který nelze provozovat na sdíleném terminálovém serveru
- Z technologických nebo jiných důvodů požadují vlastní server

je možné nainstalovat, nakonfigurovat, provozovat a spravovat vlastní virtuální server. Tento server je pak zcela izolován od činnosti ostatních zákazníků a je možné provádět v něm instalace, konfigurace a nastavení, která na sdílených serverech nejsou možná.

Výběr z nejpoužívanějších programů neumožňujících provoz na sdílených serverech resp. vyžadující provoz vlastního serveru:

- Altus Vario 11 MDB i SQL, Vario 12 SQL
- Money S3, S4, S5
- Helios Red, Orange, Green

Informujte se na možnosti zde neuvedeného vámi používaného programu

- Tato položka je volitelná (může být povinná v návaznosti na další zvolené parametry). Položka je účtována za každý virtuální server, bez ohledu na počet uživatelů zákazníka.

2.2 Data sdílená

- Obsahuje:
 - Datový prostor pro umístění dat zákazníka určených pro sdílení mezi jednotlivými uživateli: sdílených dat programů, dokumentů atd. (technicky vzato se jedná o kvótu sdílené složky).
 - Datový prostor pro zálohování těchto sdílených dat.
- Tato položka je volitelná (může být povinná v návaznosti na další zvolené parametry). Pro více než 10GB dat se objednává a účtuje rozšíření za každých dalších 5GB. Položka je účtována dle objemu dat, bez ohledu na počet uživatelů zákazníka.

3 Jednorázové úkony, práce nezahrnuté v paušálních poplatcích

V následujících kapitolách jsou popsány služby poskytované jednorázově na základě požadavku zákazníka nebo uživatele. U každé položky je definováno, jaké služby obsahuje. Mimo vyjmenované služby zahrnuté v rámci konkrétní položky jsou uvedeny i příklady služeb, které položka neobsahuje, resp. jsou zahrnuty v jiných položkách, nebo je nutné tyto služby samostatně objednávat jako jiné jednorázové úkony.

3.1 Zřízení uživatelského účtu

- Obsahuje:
 - Zřízení, aktivaci a základní konfiguraci uživatelského účtu.
 - Pomoc s nastavením připojení k serveru: zaslání přístupových informací, uživatelského jména a hesla. Vygenerování a zaslání přístupového souboru k serveru/k programům.
 - Konfigurace základního programového vybavení, např. nastavení emailového programu.
- Neobsahuje např.:
 - Instalace nebo konfigurace programů v počítači uživatele.
 - Instalace nebo konfigurace sítě nebo připojení počítače uživatele k Internetu.
 - Školení uživatele pro práci se vzdálenou plochou a programy na serveru.
 - Práce s daty uživatelů, např. nahrávání dat z uživatelova PC na server, import dat do programů apod.
- Cena položky se odvíjí od doby závazku, po kterou bude uživatelský účet provozován: bez závazku, závazek 6 měsíců nebo závazek 12 měsíců. Při požadavku na zrušení účtu před uplynutím doby závazku je možné uhradit zřizovací poplatek a tím časový závazek ukončit.

3.2 Instalace vlastního serveru

- Obsahuje:
 - Instalace operačního systému vlastního virtuálního serveru zákazníka, jeho základní konfigurace v roli terminálového serveru.
 - Nastavení skupinových politik, sítě, firewall, připojení k infrastruktuře datového centra, failover, monitorovacího za zálohovacího systému.
- Neobsahuje např.:
 - Zakázkové konfigurace serveru: firewall, VPN, speciální oprávnění přístupu k datům, apod.
 - Instalace a konfigurace rolí a programů nad rámec standardní konfigurace.
- Cena položky se odvíjí od doby závazku, po kterou bude vlastní server provozován: bez závazku, závazek 6 měsíců nebo závazek 12 měsíců. Při požadavku na zrušení serveru před uplynutím doby závazku je možné uhradit zřizovací poplatek a tím časový závazek ukončit.

3.3 Nahrazení stávajícího účtu novým uživatelským účtem

Využije zákazník, který potřebuje např. při změně zaměstnance nebo partnera změnit uživatelské jméno účtu a resetovat jej do výchozího nastavení. Pokud existuje časový závazek provozu stávajícího účtu, nově zřízený účet jej přebírá, tj. není nutné za nový účet platit zřizovací poplatek nebo jej uzavírat se závazkem užívání. Rušený a nový účet nemohou existovat současně, nejdříve je nutné zrušit stávající a pak zřídit nový účet.

3.4 Pozastavení aktivního a aktivace pozastaveného účtu

Využije zákazník, který potřebuje např. při dovolené zaměstnance pozastavit a následně aktivovat uživatelský účet. Pozastavit lze účet nejdéle na dobu 3 měsíců. Nelze pozastavit účet, na který je uzavřen časový závazek provozu. Pokud je účet aktivní i jediný den v měsíci, je účtován stejně, jako by byl provozován celý měsíc. Smysl má tedy pozastavovat účet nejméně na období celého kalendářního měsíce. Pokud je nutné znepřístupnit uživateli účet na kratší dobu, je možné požádat o změnu hesla nebo zablokování přístupu k účtu, takový účet je však z hlediska účtování považován za aktivní.

3.5 Provedení snapshotu systému

Zákazník s vlastním virtuálním serverem a účtem s oprávněním administrátora, který plánuje aktualizaci programů nebo údržbu serveru, může požádat specialistu technické podpory o provedení snapshotu systému. V případě, že prováděné práce nedopadnou podle představ, umožňuje tato technologie velmi rychlý a úplný návrat systému do stavu, kdy byl snapshot proveden. Všechny změny v programech i datech jsou při návratu ke snapshotu nenávratně smazány. Při aplikaci snapshotu je mírně snížen výkon systému. Snapshot je možné udržovat nejdéle 5 dnů od vytvoření. Snapshoty doporučujeme provádět na vypnuté systémy. Je možné provádět opakované a následné snapshoty, např. po jednotlivých krocích náročných aktualizací systému. Za každý provedený snapshot je účtována jednorázová částka.

3.6 Obnova uživatelských dat ze zálohy

V případě poškození nebo ztráty dat při kritickém selhání operačního systému nebo datového úložiště jsou systémová i uživatelská data obnovována zdarma resp. v ceně poplatku za Zálohování. V případě, že je nutno obnovit data, k jejich ztrátě nebo poškození došlo chybou uživatele nebo provozovaného programu, může specialista technické podpory obnovit data z kritických nebo historických záloh, pokud jsou historické zálohy k dispozici. Jedná se například o situace:

- Uživatel si omylem smaže soubory z plochy nebo složky dokumentů nebo emaily uložené v doručené poště emailového programu.
- Uživatel se potřebuje vrátit zpět ke stavu před neúspěšně provedenou účetní nebo datovou závěrkou v ekonomickém programu.
- Dojde k poškození dat uvnitř účetního, ekonomického, CRM/ERP či jiného programu.

3.7 Zálohování uživatelských dat, vytváření historických záloh

V každém serveru jsou vytvářeny tzv. kritické zálohy, tj. zálohy obsahující operační systém, všechny nainstalované programy a všechna uživatelská data. Nad rámec kritických záloh, které jsou obvykle velmi obsáhlé a archivované po dobu nejdéle 14ti dnů, si uživatelé mohou vytvářet a je jim doporučeno vytvářet vlastní tzv. historické zálohy konkrétních dat, které pak mohou sloužit k jejich obnově k libovolnému historickému termínu. Jedná se např. o zálohy dokumentů, uživatelských souborů a složek nebo dat z účetních a ekonomických systémů (po účetní závěrce, po inventuře, na konci měsíce apod.). Historické zálohy umístěné v datových profilech uživatelů nebo ve složce sdílených dat jsou znovu automaticky zálohovány a stávají se součástí kritických záloh. Historické zálohy bývají podstatně menší než kritické zálohy a uživatelé si je mohou kopírovat na vlastní úložná zařízení (PC, Notebook, DVD, externí pevný disk apod.). Doporučujeme uživatelům pravidelné provádění historických záloh a jejich kopírování na vlastní úložné zařízení.

Na základě požadavku zákazníka může jednorázově nebo pravidelně provádět zálohování za zákazníka specialista technické podpory. Nebude-li sjednáno jinak, bude záloha obsahovat všechna data uživatelských profilů a složky sdílených dat. Záloha bude umístěna do uživatelem určené složky, obvykle do profilu uživatele, který o zálohu požádal.

3.8 Zálohy na DVD

Na základě požadavku zákazníka může specialista technické podpory jednorázově nebo pravidelně vytvářet a dodávat historickou zálohu uživatelských dat. Nebude-li sjednáno jinak, bude záloha obsahovat všechna data uživatelských profilů a složky sdílených dat. Záloha bude vypálena na DVD. Data na nosiči DVD budou zašifrována tak, aby bez unikátního hesla nebylo možné data z nosiče přečíst. Heslo bude doručeno zákazníkovi bezpečnou cestou. DVD bude odesláno doporučenou poštou na sjednanou adresu. Cena je účtována za každý započatý GB (1024MB) dat.

3.9 Práce s uživatelskými daty

Na základě požadavku zákazníka může specialista technické podpory pracovat s daty uživatele, zejména:

- Provádět export a import dat z a do programů.
- Provádět migraci dat mezi různými programy nebo verzemi programů při jejich upgrade.
- Kopírovat a přesouvat data v rámci serveru nebo mezi serverem a počítačem či úložným zařízením zákazníka.
- Odesílat data na analýzu zákazníkem určeným specialistům.
- Provádět kontrolu, analýzu, údržbu, či jinou správu dat.

3.10 Instalace tiskáren

Každý uživatel obdrží společně se zřízeným uživatelským účtem jednoduchý návod na nastavení tisku ze serveru na tiskárnu připojenou k počítači nebo v síti uživatele. Naprostou většinu moderních tiskáren je možné za pomoci technologie Microsoft TS Easy Print používat bez nutnosti konfigurace a instalace tiskárny na straně serveru.

Na základě požadavku zákazníka může specialista technické podpory asistovat zákazníkovi při zprovoznění tiskárny a v případě potřeby instalovat do serveru specifické ovladače tiskáren a provádět jejich konfiguraci.

3.11 Instalace čteček čárových kódů, čipových karet a bezpečnostních certifikátů

Každý uživatel může na základě žádosti obdržet jednoduchý návod na připojení čtečky čárového kódu nebo čipové karty k serveru resp. k používaným programům. Většinu moderních čteček nebo čteček používajících COM port je možné používat bez nutnosti konfigurace a instalace čtečky na straně serveru. Bezpečnostní a podpisové certifikáty si také mohou uživatelé instalovat sami resp. bez nutnosti zásahu administrátora. Na základě požadavku zákazníka může specialista technické podpory asistovat zákazníkovi při instalaci bezpečnostních a podpisových certifikátů nebo při zprovoznění čtečky a v případě potřeby instalovat do serveru specifické ovladače čteček a provádět jejich konfiguraci.

3.12 Školení uživatelů - základní a specializované

Na základě požadavku zákazníka může specialista technické podpory poskytovat školení uživatelům. Školení může probíhat online nebo osobně. Při online školení technik s uživatelem telefonicky komunikují a pracují společně vzdálené ploše. Osobní školení probíhá v provozovně ČMIS nebo na místě určeném zákazníkem. Obsahu školení je předem objednávkou sjednán tak, aby se na něj školitel i uživatel mohli připravit.

- Základní školení obvykle zahrnuje témata:
 - Princip fungování online aplikací a vzdálené plochy
 - Připojování ke vzdálené ploše a programům
 - Způsob poskytování online uživatelské podpory
 - Odhlášení versus odpojení od serveru
 - Kopírování a přesouvání souborů mezi serverem a počítačem
 - Tisk na tiskárnách připojených k počítači nebo v síti uživatele
 - Práce se základním programovým vybavením: Spouštění programů, práce se soubory, Internet, Word, Excel, Outlook, Powerpoint, Acrobat, prohlížeč obrázků, zálohování a obnova dat, komprimace souborů apod.
- Specializované školení poskytují odborníci na konkrétní specifické oblasti. Obvykle se jedná o vzdělávání uživatelů v práci s účetními, ekonomickými, CRM, ERP a dalším specifickým oborovým programovým vybavením.

3.13 Zastupování uživatelů

Na základě požadavku zákazníka jej může specialista technické podpory zastupovat v komunikaci a při řešení požadavků před výrobcem nebo dodavatelem programu nebo informačního systému. Jedná se zejména o zákazníky využívající specifické oborové programové vybavení, např. účetní, ekonomický, CRM, ERP informační systém, kteří mají společně s licencí programu předplacen u jeho výrobce nebo dodavatele také servis, správu a zákaznickou podporu. Zákazník poskytne specialistovi technické podpory kontaktní údaje na předplacenou technickou podporu, zákaznické nebo licenční číslo a souhlas s jeho zastupováním resp. vystupování jeho jménem. Zastupování zákazníka tak může usnadnit a urychlit úkoly a požadavky typu:

- Implementace informačního systému
- Specializovaná nebo certifikovaná instalace, konfigurace a nastavení programu
- Zálohování, obnova, export, import a migrace dat programu
- Oprava chybného nebo objasnění neočekávaného chování programu
- Oprava dat poškozených při práci v programu
- Instalace a konfigurace rozšiřujících modulů programu
- Programování zakázkových úprav programu
- Propojování programu s eshopem nebo jiným informačním systémem

3.14 Specializované práce

Na základě požadavku zákazníka může specialista technické podpory poskytovat služby, které obvykle poskytují výrobci nebo dodavatelé programu nebo informačního systému. Jedná se zejména o zákazníky využívající specifické oborové programové vybavení, např. účetní, ekonomický, CRM, ERP informační systém, kteří nemají společně s licencí programu předplacen u jeho výrobce nebo dodavatele také servis, správu a zákaznickou podporu. Obvykle se jedná o úkoly a požadavky typu:

- Implementace informačního systému
- Specializovaná nebo certifikovaná instalace, konfigurace a nastavení programu
- Zálohování, obnova, export, import a migrace dat programu
- Oprava chybného nebo objasnění neočekávaného chování programu
- Oprava dat poškozených při práci v programu
- Instalace a konfigurace rozšiřujících modulů programu
- Programování zakázkových úprav programu
- Propojování programu s eshopem nebo jiným informačním systémem

3.15 Ostatní práce

Všechny ostatní práce, které nejsou explicitně vyjmenované v rámci paušálních poplatků nebo popsané v konkrétních jednorázových úkonech jsou účtovány hodinovou sazbou.

3.16 Služby pro uživatele tarifu Free

Všechny práce, služby a související činnosti prováděné ve spojení s uživatelským účtem tarifu Free jsou účtovány hodinovou sazbou. Účtován je veškerý čas, který specialista technické podpory stráví činnostmi souvisejícími s požadavkem uživatele, obvykle se jedná o:

- Identifikace uživatele a kontrola oprávněnosti čerpání uživatelské podpory
- Komunikace s uživatelem, analýza požadavku (telefonicky, emailem, prostřednictvím zákaznického portálu, osobně, apod.)
- Návrh řešení požadavku, určení předpokládané časové náročnosti a jeho vzájemné odsouhlasení
- Řešení požadavku
- Administrativní činnosti související s řešením požadavku, evidence, vykazování a dokumentace prováděných prací
- Předání výsledku uživateli, vzájemné odsouhlasení výsledku a ukončení prací

Již strávený čas specialisty je účtován bez ohledu na úspěšnost vyřešení požadavku, například se v průběhu prováděných činností zjistí, že:

- Požadavek je z technických či jiných důvodů neřešitelný
 - Příklad: Uživatel požaduje instalaci programového vybavení, které převyšuje výkonové nebo kapacitní možnosti tarifu Free. Úkol nebude dokončen, bude vyúčtován doposud využitý čas specialisty.

- Uživatel nemá předplacený dostatečný kredit nebo by byl překročen inkasní limit.
 - Příklad: Uživatel požaduje kompletní aktualizaci serveru a ekonomického software pro 5 uživatelských účtů, předpokládaná časová náročnost je odhadnuta na 2 hodiny práce. Předplacený kredit nebo inkasní limit by však potřebnou dobu nepokryl. Úkol nebude dokončen, bude vyúčtován doposud využitý čas specialisty.
- Uživatel neakceptuje časovou náročnost řešení požadavku
 - Příklad: Uživatel požaduje import dat 60ti účetních jednotek do svého ekonomického programu. Předpokládaná časová náročnost je odhadnuta na 2 hodiny práce. Uživatel rozpočet odmítne, úkol nebude dokončen, bude vyúčtován doposud využitý čas specialisty.

3.17 Práce v provozovně klienta

Na základě požadavku klienta je možné sjednat servisní zásah v provozovně klienta nebo na místě klientem určeném. Detaily objednávky jsou předem sjednány a společně s popisem průběhu a výsledkem servisního zásahu jsou informace zapsány do servisního protokolu.

3.18 Výjezd technika a doprava

Za výjezd technika na sjednaný servisní zásah je účtována jednorázová částka, ke které je přičtena sazba za km cesty ujeté v obou směrech.

3.19 Provoz uživatelského účtu s prodlením splatnosti

Je-li platba za uživatelský účet a související služby v prodlení, je automaticky tento uživatelský účet převeden, provozován a evidován v režimu uživatelských účtů s prodlením splatnosti. Za tuto službu je za každý den provozu předmětného uživatelského účtu účtován poplatek, který je účtován až do úplného uhrazení závazků. Uhrazením závazků se rozumí připsání částky na účet poskytovatele. Celková částka za provoz uživatelských účtů s prodlením splatnosti bude automaticky připočtena k nejbližšímu následujícímu vyúčtování.

Zákazníkům, kteří se mohou dostat do prodlení s úhradou svých závazků, doporučujeme využití kreditní platby, kvartální nebo roční platby předem.

3.20 Aktivace účtu deaktivovaného z důvodu prodlení splatnosti

Je-li platba za uživatelský účet a související služby v prodlení déle než 30 dní, dojde automaticky k jeho deaktivaci. Deaktivovaným účtem se uživatel nemůže připojit k žádným programům ani datům na serveru. Deaktivovaný účet bude aktivován ihned po uhrazení závazků. Uhrazením závazků se rozumí připsání částky na účet poskytovatele. Celková částka za službu reaktivace účtů bude automaticky připočtena k nejbližšímu následujícímu vyúčtování.

Zákazníkům, kteří se mohou dostat do prodlení s úhradou svých závazků, doporučujeme využití kreditní platby, kvartální nebo roční platby předem.

4 Účtování služeb

Za služby poskytované v rámci zákaznického účtu a za každý uživatelský účet je na základě objednaných parametrů stanoven v příslušné Objednávce měsíční paušální poplatek - paušál. Pokud je účet aktivní i jediný den v měsíci, je účtován stejně, jako by byl provozován celý měsíc, resp. nedochází ke krácení ceny služby vzhledem jejímu poměrnému využití v daném měsíci. Důvodem je především licenční politika společnosti Microsoft.

K paušálním poplatkům jsou vyúčtovány služby poskytnuté jednorázově na základě požadavku zákazníka nebo uživatele.

Pro práce účtované hodinovou sazbou (v ceníku označené [Kč/hod]) platí:

- Za práce prováděné online je účtováno každých započatých 15 minut práce.
- Za práce prováděné v provozovně klienta nebo na místě klientem určeném je účtována celá první započatá hodina a následně každých započatých 15 minut práce.

Za práce prováděné mimo pracovní dny 8:00 až 17:00, tj. v pracovní dny 17:00 až 8:00, o víkendech a státních svátcích je připočítávána 50% přírážka k hodinové sazbě.

Platby za poskytnuté služby je možné hradit následujícími způsoby:

- Inkasem s měsíční frekvencí vyúčtování služeb.

- Kreditní platbou předem, tj. zákazník uhradí na základě pro forma faktury kreditní zálohu, proti které jsou mu každý měsíc vyúčtovány poskytnuté služby. Minimální výše kreditní zálohy (pro forma faktury) je 1.000,- Kč bez DPH.
- Měsíčně na základě vystavené faktury za poskytnuté služby.
- Kvartální nebo roční platbou předem.

Zákazníkům, kteří se mohou dostat do prodlení s úhradou svých závazků, doporučujeme využití platby inkasem, kreditní platby, kvartální nebo roční platby předem. Zákazníkům s uživatelskými tarify Free doporučujeme uhrazení dostatečné kreditní zálohy nebo nastavení dostatečného inkasního limitu.

4.1 Změny parametrů služeb

Změny parametrů služeb u jednotlivých uživatelských účtů lze v průběhu poskytování služby libovolně měnit. Do vyúčtování je vždy zahrnut nejvyšší použitý parametr služby bez ohledu na to, po jakou dobu v měsíci byl používán, resp. nedochází ke krácení ceny služby vzhledem jejímu poměrnému využití v daném měsíci. Změny parametrů služeb jsou prováděny zdarma. Toto pravidlo má jedinou výjimku: přechod z vyšší hodnoty na nižší u parametrů Výkon, Dostupnost a Zálohování je obvykle spojen s přesunem všech uživatelských účtů, dat a aplikací na jiný server a v tomto případě je za změnu parametrů služby účtována hodinová sazba položky Ostatní práce.

V Praze dne: 1.8.2011

Českomoravské informační systémy s.r.o.
Ing. Václav Svátek, jednatel