

## I. Předmět

- 1) Tento dokument definuje základní úroveň služeb technické podpory „SLA 5x8“ poskytované společností DS Soft Olomouc, spol. s r.o., se sídlem Okružní 1300/19, 77900 Olomouc, vedené u rejstříkového soudu v Ostravě, oddíl C, vložka 6622 (dále jen „**Poskytovatel**“).
- 2) Služby technické podpory jsou poskytovány výhradně k softwarovým produktům Poskytovatele (dále jen „**Software**“), které získal nabyvatel (dále jen „**Nabyvatel**“) na základě licenčních podmínek Poskytovatele (dále jen „**EULA**“) a platné a účinné smlouvy uzavřené mezi Poskytovatelem a Nabyvatelem.
- 3) Tento dokument navazuje na Všeobecné Obchodní Podmínky Poskytovatele (dále jen „**VOP**“), licenční podmínky EULA a Podmínky Online Služeb (dále jen „**POS**“) a používá pojmy definované v těchto dokumentech (zejm. HelpDesk, Online dokumentace, Software, Softwarový produkt, Verze produktu, atp.)

## II. Definice pojmů

- 1) **Provozní doba** Poskytovatele je doba **od 7:30 do 15:30** v pracovních dnech. **Provozní hodina** je hodina v Provozní době.
- 2) Technická podpora se poskytuje v Provozní době. Práce mimo Provozní dobu je nutné dohodnout předem v rámci samostatné objednávky.
- 3) Mimo Provozní dobu jsou v základní úrovni služeb technické podpory k dispozici pouze **Online služby**, které jsou specifikované v POS.
- 4) **Technická podpora** zahrnuje následující služby:
  - a) Konzultace a poradenství ke konfiguraci a užívání Software.
  - b) Parametrizaci Software dle požadavků Nabyvatele.
  - c) Diagnostiku a řešení problémů při užívání Software, včetně řešení havárií.
  - d) Asistenci při Aktivaci, Aktualizaci nebo Konfiguraci Software pomocí Online služeb.
  - e) Příjem a správu požadavků Nabyvatele v nástroji **HelpDesk**.
- 5) **Formulář kontaktů** je dokument, ve kterém smluvní strany uvedou kontakty na své zástupce, zejména:
  - a) **Technický zástupce** – je oprávněn vyžádat a přebírat Technickou podporu Poskytovatele, používat Online služby,
  - b) **IT Správce Nabyvatele** – je oprávněn nahlásit Havárii a je povinen zajistit veškerou potřebnou součinnost Poskytovateli pro odstranění Havárie,
  - c) **Zástupce pro objednávky** – objednávat a akceptovat převzetí plnění nad rámec Technické podpory formou samostatných písemných objednávek.
- 6) Formulář kontaktů obsahuje osobní údaje (jméno, e-mail, telefon), jeho obsah je důvěrný a slouží pouze pro interní potřebu smluvních stran k zajištění plnění Technické podpory. Oprávněná osoba pověřená Nabyvatelem může upravovat kontakty a jejich oprávnění také pomocí Online služeb.
- 7) Dostupnost osobních telefonních čísel a osobních mailů pracovníků Poskytovatele není garantována, pro doručování zpráv a volání je nutné použít nástroje, skupinové e-maily nebo pohotovostní telefonní čísla, na kterých je zajištěna zastupitelnost (jsou označena ve Formuláři kontaktů).
- 8) Smluvní strany jsou oprávněny změnit své zástupce, a to písemným oznámením druhé straně na Formuláři kontaktů s účinností dnem doručení oznámení.
- 9) Technická podpora může být poskytována:
  - a) Primárně pomocí Online služeb (zejména HelpDesk, Aktivace, Aktualizace, Online dokumentace, atp.).
  - b) Vzdáleným přístupem (pomocí VPN, RDP, TeamViewer, apod.)
  - c) Telefonicky na hotline čísle uvedeném ve Formuláři kontaktů (dále jen „**Hotline**“) v případě akutních havárií nebo nedostupnosti Online služeb.
  - d) V místě u Nabyvatele na základě samostatně objednaného placeného výjezdu.
- 10) Předmětem Technické podpory nejsou zejména:
  - a) správa IT infrastruktury Nabyvatele (sítě, serveru, stanic, tiskáren, scannerů, čteček a podobných zařízení),
  - b) správa software třetích stran, zejména Microsoft Windows nebo SQL Serveru,
  - c) zpracování osobních informací a dat v databázích Objednatele.
- 11) **Kredit** je měsíční hodinová dotace na poskytování služeb Technické podpory, kdy Poskytovatel garantuje vyhrazenou kapacitu konzultantů v Provozní době pro Nabyvatele. V případě nevyčerpání Kreditu se nevyužitá část přenáší v rámci běžného kalendářního roku do následujícího měsíce. Doba řešení uznaných Závad a Havárií způsobených Poskytovatelem se do Kreditu nezapočítává. Přehled požadavků a čerpání Kreditu je dostupný na HelpDesku.
- 12) **Požadavky** se dělí dle způsobu financování jejich realizace:
  - a) **Paušál** = k řešení požadavků v Provozní době se primárně čerpají hodiny z Kreditu. Při řešení požadavků se počítá každá započatá půlhodina. V případě vyčerpání Kreditu nebo nutnosti řešení požadavku mimo Provozní dobu bude požadavek realizován po dohodě buď jako Nadpaušál, nebo jako samostatná Objednávka, nebo bude odložen tak, aby mohl být řešen v režimu Paušálu v následujícím sledovaném období.
  - b) **Nadpaušál** = požadavek bude vyúčtován v hodinové sazbě nadpaušálu nad rámec předplaceného Kreditu, a to v případech, kdy je Kredit vyčerpán, nebo je řešení požadováno mimo Provozní dobu, nebo se jedná o požadavky, na které nelze Paušál použít, zejm. řešení Závad a Havárií, které Poskytovatel nezpůsobil.
  - c) **Objednávka** = pro realizaci požadavku je nutná samostatně účtovaná písemná objednávka na základě písemné nabídky Poskytovatele, jedná se zejm. rozšíření licence nebo požadavky většího rozsahu. Zástupce pro objednávky je oprávněn vytvářet objednávky také na e-shopu Poskytovatele.
- 13) Pro účely stanovení reakčních lhůt se rozlišují tyto základní typy incidentů:
  - a) **Havárie** = stav, kdy je Software nefunkční a nelze jej uvést do funkčního stavu dle postupů v Online dokumentaci.
  - b) **Závada velká** = významně omezuje používání Software tím, že je ohrožena validita klíčových výstupů Softwaru (zejména tisk a expedice výsledků).
  - c) **Závada malá** = nebrání používání Softwaru, klíčové výstupy Softwaru jsou validní, existuje náhradní postup užívání dané funkce.
  - d) **Námět na vylepšení** = tyto požadavky Poskytovatel registruje od všech uživatelů, analyzuje a použije pro plánování nových Verzí Software. Realizace Námětu na vylepšení není nároková, o zařazení do vývojového plánu rozhoduje Poskytovatel.
- 14) **Produktový paušál** je měsíční poplatek za licence a aktualizace Softwarového produktu v rámci měsíčního vyúčtování, zahrnuje Základní úroveň služeb SLA 5x8 (jak je specifikováno v článku VII tohoto dokumentu).

## III. Havárie

- 1) **Havárii** je oprávněn nahlásit pouze **IT Správce Nabyvatele**, a to způsobem a ve lhůtách dle článku VII. Lhůty a garance služeb.
- 2) Před nahlášením Havárie je **IT Správce Nabyvatele** povinen zkontrolovat a zajistit funkčnost serveru (hardware i software jako OS, databáze, atp.), sítě, koncových zařízení, periférií, tiskáren, operačních systémů, SQL serverů, atp. a vyloučit tak příčiny Havárie, za které Poskytovatel neodpovídá. Součástí hlášení pak musí být důležité informace ohledně vzniklé situace, zejména konkrétní popis nefunkčnosti a popis provedených zásahů (ať už v rámci Software nebo infrastruktury), které by mohly mít souvislost se vznikem Havárie.

- IT Správce Nabyvatele odpovídá za zajištění součinnosti požadované Poskytovatelem pro vyřešení Havárie, neposkytnutí součinnosti (zejména vzdáleného přístupu, zajištění funkčnosti infrastruktury či informací vyžádaných Poskytovatelem, včetně ukázky nefunkčnosti Software) přerušuje a prodlužuje lhůty k vyřešení incidentu.
- V případě, že Havárie byla způsobena Poskytovatelem, je ukončena zprovozněním Software a oznámením Poskytovatele IT Správci Nabyvatele.
- V případě, že Havárie nebyla způsobena Poskytovatelem, budou veškeré práce na řešení Havárie vyúčtovány Nabyvateli.

## IV. Závady

- Závady je oprávněn nahlásit pouze IT Správce Nabyvatele, a to způsobem a ve lhůtách dle článku VII. Lhůty a garance služeb.
- Před nahlášením Závady je IT Správce Nabyvatele povinen zkontrolovat a zajistit funkčnost serveru (hardware i software jako OS, databáze, atp.), sítě, koncových zařízení, periférií, tiskáren, operačních systémů, SQL serverů, atp. a vyloučit tak příčiny Závady, za které Poskytovatel neodpovídá. Součástí hlášení pak musí být důležité informace ohledně vzniklé situace, zejména konkrétní popis nefunkčnosti a popis provedených zásahů (ať už v rámci Software nebo infrastruktury), které by mohly mít souvislost se vznikem Závady.
- IT Správce Nabyvatele odpovídá za zajištění součinnosti požadované Poskytovatelem pro vyřešení a uzavření Závady.
- Neposkytnutí součinnosti (zejména vzdáleného přístupu, zajištění funkčnosti infrastruktury či informací vyžádaných Poskytovatelem, včetně zopakování či ukázky reklamovaného chování Software) přerušuje a prodlužuje lhůty k vyřešení incidentu.
- Závada velká nebo malá v používané verzi Software je vyřešena:
  - instalací jiné verze Software, ve které se Závada nevyskytuje nebo neprojevuje,
  - nebo poskytnutím „workaround“ (náhradního postupu či změnou nastavení), při kterém se Závada neprojevuje a nebo nemá dopad na výstupy Software.

## V. Nabídky a objednávky

- Požadavky většího rozsahu se řeší formou samostatné objednávky.
- Poskytovatel předloží nabídku, která má formu objednávky určené k podpisu Zástupcem pro objednávky, a odkazuje se na obchodní podmínky Poskytovatele, které jsou nedílnou součástí nabídky.
- Cenové nabídky Poskytovatele mají podobu strukturovaných kalkulací, které obsahují jednotkové ceny a množství. Množství se může po dohodě obou stran v průběhu plnění změnit, a podle toho se transparentně upraví celková cena.
- V případě nabídky na rozšíření rozsahu aktivované licence je nedílnou součástí nabídky také kalkulace změny výše měsíčního paušálu.
- Zástupce pro objednávky doručí podepsanou objednávku Poskytovateli ve lhůtě uvedené v nabídce.
- Platnost veškerých nabídek je časově omezena, lhůta pro objednání je v každé nabídce uvedena. V případě, kdy je objednávka doručena po skončení platnosti nabídky, má Poskytovatel právo objednávkou:
  - Přijmout bez výhrad, což musí písemně potvrdit Objednateli.
  - Přijmout s výhradami, které písemně sdělí Objednateli (např. změni lhůty plnění z důvodu změny okolností), v tomto případě může Objednatel objednávku do 5 pracovních dnů stornovat.
  - Odmítnout objednávku, takže žádné závazky nevzniknou.
- Poskytovatel se zavazuje nabídnuté plnění dodat a Objednatel se zavazuje za plnění zaplatit dohodnutou cenu.
- V případě částečného plnění (po dohodě nebo z důvodů, které nejsou na straně Poskytovatele) je Poskytovatel oprávněn předat část plnění a Objednatel je povinen převzít a zaplatit předanou část plnění.

## VI. Součinnost

- Nabyvatel se zavazuje poskytnout potřebnou součinnost, zejména:
  - Poskytnout Poskytovateli všechny informace, podklady, datové zdroje a písemnosti, které jsou nezbytné pro poskytování Technické podpory.
  - Zajistit nezbytnou součinnost systémových správců a odborných pracovníků Nabyvatele, případně součinnost třetích stran, a zajistit v případě potřeby jejich přítomnost na pracovišti, a to i mimo Provozní dobu, pokud to bude nutné pro realizaci plnění Poskytovatele.
  - Poskytnout přístupová práva a vzdálený přístup k technickým prostředkům Nabyvatele, na kterých je provozován Software (zejména přístup na VPN, Terminal Server, SQL server, případně i stanice a jiná zařízení).
  - Dodržovat EULA a POS, ve kterých je blíže popsána součinnost Nabyvatele ve vztahu k Software, zejm. povinnost zajistit údržbu infrastruktury, provádět aktualizace Software, umožnit provozování Online služeb, zálohovat data, zdržet se zakázaných způsobů užívání Software, atd.
  - Dodržovat doporučené postupy a návody k užívání, nastavování a správě Software publikované v Online dokumentaci.
- Poskytovatel neodpovídá za následky, které vzniknou v důsledku neposkytnutí součinnosti ze strany Nabyvatele.

## VII. Lhůty a garance služeb

- Poskytovatel garantuje služby v úrovních specifikovaných v tabulce **Základní úroveň služeb SLA-5x8** pro tři třídy funkcionalit:
  - Třída A** – kritické funkce, zejm. LIS (příjem a zpracování žádank), COM (komunikace s analyzátoři), OMR (digitalizace), SDE (žádanky).
  - Třída B** – významné funkce, zejm. SDE (distribuce výsledků), Reporter (tisk výsledků), CQC (řízení kvality), Konektory (synchronizace).
  - Třída C** – podpůrné funkce, zejm. RDoc (řízená dokumentace), Sklady (skladová evidence), UCTO (účtování pojišťovně), Statistiky.
- Nabyvatel si může objednat i **Rozšířenou úroveň služeb**, kdy je dostupný pohotovostní Hotline k řešení Havárií i mimo Provozní dobu. Rozšířená úroveň služeb není v ceně Produktových paušálů. Příplatek za Rozšířenou úroveň služeb se odvíjí od rozsahu doby dostupnosti Hotline mimo Provozní dobu a není součástí Základní úrovně služeb SLA-5x8.
- Lhůty běží pouze v případě, kdy je funkční hardware a software třetích stran, na kterých je Software nainstalován a provozován, zejména server, síť, koncová zařízení, periférie, tiskárny, operační systémy, SQL servery, atp. A také za předpokladu poskytnutí součinnosti specifikované v předchozích článcích.
- Zástupci stran se mohou dohodnout na prodloužení lhůt s ohledem na příčiny nebo složitost řešení.
- Lhůty řešení ostatních typů požadavků registrovaných na HelpDesku budou dohodnuty zástupci stran operativně a naplánovány na základě čerpání Kreditu, dle závažnosti, technické náročnosti řešení a rizik realizace požadavků, a to s ohledem na oprávněné zájmy obou stran.
- Pro vyloučení pochybností o určení lhůt se Nabyvatel zavazuje označit typ požadavků explicitně slovy „Havárie“, „Závada velká“ a „Závada malá“. To nevylučuje právo revize typu požadavku Poskytovatelem na základě přezkumu poskytnutých informací a analýzy skutečného stavu.

- 7) Nabyvatel se zavazuje využít všech technických prostředků k nahlášení Havárií a Závad pro případ, kdy by byly některé technické cesty nefunkční nebo pokud by selhalo doručení hlášení z jiného důvodu.
- 8) Dohodnuté lhůty se přerušují v následujících případech:
- pokud došlo k překážkám v plnění, za které Poskytovatel neodpovídá,
  - při neposkytnutí požadované součinnosti specifikované v EULA, POS nebo těchto SLA,
  - po dohodě s Technickým zástupcem (odložení nebo stornování požadavku),
  - Nabyvatel je v prodloužení s placením faktur po dobu delší než 30 dnů.
- 9) Žádná ze stran nenese odpovědnost za zpoždění při plnění závazků nebo za jejich neplnění, zapříčiněné skutečnostmi, jež nemohla odpovídajícím způsobem ovlivnit, včetně případů vyšší moci, mimořádných nepředvídatelných událostí, války, povstání, úmyslného poškození, požáru, zásahu vlády nebo veřejných orgánů, výpadku dodávky elektrické energie, výpadky internetu, výpadky cloudových služeb, apod. Je-li některé ze stran zabráněno plnit své závazky z těchto důvodů, oznámí písemně druhé straně tyto okolnosti a druhá strana přiměřeně prodlouží lhůtu plnění.
- 10) Nabyvatel je oprávněn uplatnit na Poskytovateli smluvní pokuty (sankce) za každý i započatý pracovní den prodloužení při neposkytnutí služby pro Softwarový produkt (tj. nezahájení řešení ve stanovené lhůtě nebo nevyřešení incidentu ve stanovené lhůtě), nejvýše však do výše Produktového paušálu.
- 11) Sankci může Nabyvatel uplatnit nejpozději do konce následujícího měsíce následujícího po měsíci, ve kterém došlo ke vzniku nároku na sankci. Sankce pak bude uplatněna na základě písemné výzvy Nabyvatele, a to formou slevy z Produktového paušálu v rámci následujícího měsíčního vyúčtování.
- 12) Vznik nároku na smluvní pokutu nevylučuje nárok na náhradu škody.

## Základní úroveň služeb SLA-5x8 (v ceně Produktového paušálu)

Kategorie incidentu Dopad na uživatele	Příjem hlášení	Zahájení řešení od nahlášení	Vyřešení incidentu od nahlášení	Sankce (sleva z vyúčtování)
<b>Havárie produktů třídy A</b> Přerušení provozu	<b>Hotline</b> v Provozní době	do <b>2 provozních hodin</b>	do <b>6 provozních hodin</b>	<b>10%</b> z Produktového paušálu za započatý pracovní den prodloužení s vyřešením incidentu
	<b>HelpDesk</b> mimo Provozní dobu	do <b>2 provozních hodin</b> (následující pracovní den)	do <b>6 provozních hodin</b> (následující pracovní den)	
<b>Havárie produktů třídy B</b> Přerušení provozu	<b>Hotline</b> v Provozní době	do <b>3 provozních hodin</b>	do <b>7 provozních hodin</b>	<b>10%</b> z Produktového paušálu za započatý pracovní den prodloužení s vyřešením incidentu
	<b>HelpDesk</b> mimo Provozní dobu	do <b>3 provozních hodin</b> (následující pracovní den)	do <b>7 provozních hodin</b> (následující pracovní den)	
<b>Havárie produktů třídy C</b> Přerušení provozu	<b>Hotline</b> v Provozní době	do <b>4 provozních hodin</b>	do <b>8 provozních hodin</b>	<b>5%</b> z Produktového paušálu za započatý pracovní den prodloužení s vyřešením incidentu
	<b>HelpDesk</b> mimo Provozní dobu	do <b>4 provozních hodin</b> (následující pracovní den)	do <b>8 provozních hodin</b> (následující pracovní den)	
<b>Závada velká</b> Významné omezení provozu	<b>HelpDesk</b> nebo <b>Hotline</b> v Provozní době	Následující pracovní den	Do 2 pracovních dnů	<b>5%</b> z Produktového paušálu za započatý pracovní den prodloužení
<b>Závada malá</b> Menší omezení provozu		Do 5 pracovních dnů	Do 60 kalendářních dnů	<b>2%</b> z Produktového paušálu za započatý pracovní den prodloužení
<b>Ostatní požadavky a objednávky</b>		Do 10 pracovních dnů	Dle typu a rozsahu prací (Lhůta bude uvedena v nabídce)	<b>0,5%</b> z ceny požadavku nebo objednávky za započatý pracovní den prodloužení

## Rozšířená úroveň služeb – mimo Provozní dobu (za příplatek)

Kategorie incidentu Dopad na uživatele	Příjem hlášení	Zahájení řešení od nahlášení	Vyřešení incidentu od nahlášení	Sankce (sleva z vyúčtování)
<b>Havárie produktů třídy A</b> Přerušení provozu	<b>Hotline</b> mimo Provozní dobu	do <b>4 hodin</b>	do <b>8 hodin</b>	<b>10%</b> z Produktového paušálu za započatý den prodloužení s vyřešením incidentu
<b>Havárie produktů třídy B</b> Přerušení provozu	<b>Hotline</b> mimo Provozní dobu	do <b>6 hodin</b>	do <b>12 hodin</b>	<b>10%</b> z Produktového paušálu za započatý den prodloužení s vyřešením incidentu
<b>Havárie produktů třídy C</b> Přerušení provozu	<b>Hotline</b> mimo Provozní dobu	do <b>8 hodin</b>	do <b>8 provozních hodin</b> (následující pracovní den)	<b>5%</b> z Produktového paušálu za započatý den prodloužení s vyřešením incidentu
<b>Závada velká</b> Významné omezení provozu	<b>Hotline</b> mimo Provozní dobu	Následující kalendářní den	Do 2 kalendářních dnů	<b>5%</b> z Produktového paušálu za započatý den prodloužení