

I. Předmět

- 1) Tento dokument popisuje služby technické podpory 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 aktuálních licenčních podmínek Poskytovatele (dále jen „**EULA**“) a platné a účinné smlouvy uzavřené mezi Poskytovatelem a Nabyvatelem.

II. Definice pojmů

- 1) Tento dokument navazuje na EULA a používá pojmy definované v EULA.
- 2) **Technická podpora** zahrnuje následující služby realizované zaměstnanci Poskytovatele v roli Konzultant:
 - a) Konzultace a poradenství k Software.
 - b) Parametrizaci Software dle pokynů Nabyvatele.
 - c) Diagnostiku a řešení problémů při užívání Software.
 - d) Asistenci při Aktivaci nebo Aktualizaci Software.
 - e) Správu požadavků Nabyvatele v nástroji HelpDesk.
- 3) Technická podpora nezahrnuje správu IT infrastruktury Nabyvatele (sítě, serveru, stanic, tiskáren, scannerů, čteček a podobných zařízení), ani správu software třetích stran, zejména Microsoft Windows nebo SQL Serveru.
- 4) Technická podpora může být poskytována:
 - a) Telefonicky na dispečnickém čísle uvedeném v [Zákaznické sekci](#), na kterém drží dispečink zaměstnanci Poskytovatele v roli Konzultant.
 - b) Vzdáleným přístupem (pomocí VPN, RDP, TeamViewer, apod.)
 - c) V místě u Nabyvatele na základě samostatně objednaného a placeného výjezdu.
- 5) Dostupnost osobních telefonních čísel a osobních mailů pracovníků Poskytovatele není garantována.
- 6) **Pracovní doba** se stanovuje jako doba **od 8:00 do 15:00 v pracovních dnech**.
- 7) **Pracovní hodina** je hodina v Pracovní době.
- 8) Technická podpora se poskytuje v Pracovní době.
- 9) **Pohotovost** je placená služba, kdy je řešení Havárií a Závad dostupné pro Nabyvatele za měsíční poplatek i mimo Pracovní dobu.
- 10) **Měsíční hodinová dotace** je smluvený maximální počet hodin měsíčně na poskytování Technické podpory, kdy Poskytovatel garantuje vyhrazenou kapacitu konzultantů pro Nabyvatele. V případě nevyčerpání měsíční hodinové dotace se nevyužitá část přenáší v rámci běžného kalendářního roku do následujícího měsíce. Doba řešení uznaných Závad a Havárií způsobených Poskytovatelem se do Měsíční hodinové dotace nezapočítává.
- 11) **Požadavky** se dělí dle způsobu financování jejich realizace:
 - a) **Paušál** = k řešení požadavků v Pracovní době se primárně čerpají hodiny z Měsíční hodinové dotace. Při řešení požadavků se počítá každá započatá půlhodina. V případě vyčerpání Měsíční hodinové dotace nebo nutnosti řešení mimo Pracovní dobu bude požadavek realizován po dohodě buď jako Nadpaušál, nebo bude odložen tak, aby mohl být řešen v režimu Paušálu v následujícím sledovaném období.
 - b) **Nadpaušál** = požadavek bude vyúčtován ve sjednané hodinové sazbě nadpaušálu nad rámec předplacené Měsíční hodinové dotace, a to v případech, kdy je Měsíční hodinová dotace vyčerpána, nebo je řešení požadováno mimo Pracovní 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 objednávka na základě nabídky Poskytovatele, jedná se zejm. o požadavky na rozšíření licence nebo požadavky většího rozsahu (např. implementace Modulu).
- 12) Pro účely stanovení reakčních lhůt se rozlišují tři typy požadavků:
 - a) **Havárie** = stav, kdy je Software nefunkční a nelze jej uvést do funkčního stavu dle dokumentovaných postupů v [Zákaznické sekci](#).
 - 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.

III. Technický zástupce

- 1) Nabyvatel stanovuje svého **Technického zástupce**, který je oprávněn:
 - a) vyžádat a přebírat Technickou podporu Poskytovatele,
 - b) používat Online služby dle podmínek v EULA a [Zákaznickou sekci](#),
 - c) objednávat a aktivovat další licence (moduly, CALy, ovladače, konektory).

- 2) Pokud je Technických zástupců více, jedná každý samostatně.
- 3) Nabyvatel je oprávněn změnit své Technické zástupce, a to písemným oznámením Poskytovateli s účinností dnem doručení oznámení.
- 4) Technický zástupce odpovídá za zajištění součinnosti požadované Poskytovatelem.

IV. Součinnost

- 1) Nabyvatel se zavazuje poskytnout potřebnou součinnost, zejména:
 - a) Poskytnout Poskytovateli všechny informace, podklady, datové zdroje a písemnosti, které jsou nezbytné pro poskytování Technické podpory.
 - b) 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 Pracovní dobu.
 - c) 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).
 - d) Dodržovat EULA, 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.
 - e) Dodržovat doporučené postupy publikované v [Zákaznické sekci](#).
- 2) Poskytovatel neodpovídá za následky, které vzniknou v důsledku neposkytování součinnosti ze strany Nabyvatele.

V. Lhůty

- 1) Poskytovatel garantuje následující lhůty:
 - a) Nástup k řešení Havárie nejpozději **do 4 pracovních hodin** v Pracovní době od nahlášení Havárie nebo v případě aktivované placené Pohotovosti **do 8 hodin** od nahlášení Havárie.
 - b) Vyřešení Havárie **do 8 pracovních hodin** od nahlášení Havárie, a to určením příčiny Havárie a v případě, kdy je příčina Havárie na straně Poskytovatele, tak i jejím odstraněním.
 - c) Vyřešení Závady velké poskytnutím náhradního postupu („workaround“) nejpozději **do 16 pracovních hodin**.
 - d) Vyřešení Závady malé uvolněním opravené verze v rámci Aktualizace Software nejpozději **do 40 pracovních dnů** od nahlášení.
- 2) Zástupci stran se můžou dohodnout na prodloužení lhůt s ohledem na příčinu nebo složitost řešení.
- 3) Lhůty řešení ostatních typů požadavků registrovaných na HelpDesku budou dohodnuty zástupci stran operativně a naplánovány na základě čerpání Měsíční hodinové dotace, dle závažnosti, technické náročnosti řešení a rizik realizace požadavků, a to s ohledem na oprávněné zájmy obou stran.
- 4) Pro vyloučení pochybností o určení lhůt se Nabyvatel zavazuje označit typ požadavků explicitně slovy „Havárie“, „Závada velká“ a „Závada malá“.
- 5) 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.
- 6) Dohodnuté lhůty se přerušují v následujících případech:
 - a) pokud došlo k překážkám v plnění, za které Poskytovatel neodpovídá,
 - b) při neposkytnutí požadované součinnosti dle OPI nebo dle EULA,
 - c) po dohodě s Technickým zástupcem (odložení nebo stornování požadavku),
 - d) Nabyvatel je v prodlení s placením faktur po dobu delší než 30 dnů.
- 7) Lhůty začínají běžet pouze v případě, kdy je funkční hardware a software třetích stran, na kterých je Software nainstalován.
- 8) Před nahlášením Havárie či Závady je Nabyvatel povinen zkontrolovat a zajistit funkčnost serveru, sítě, koncových zařízení, periférií, tiskáren, operačních systémů, SQL serverů, atp.
- 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 stran, výpadku dodávky elektrické energie 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 dle této smlouvy.

VI. Smluvní pokuty

- 1) Nabyvatel je oprávněn účtovat Poskytovateli smluvní pokutu ve výši:
 - a) **10%** z měsíčního paušálu v případě prodlení dle písmena a. odstavce V.1,
 - b) **10%** z měsíčního paušálu v případě prodlení dle písmena b. odstavce V.1,
 - c) **5%** z měsíčního paušálu v případě prodlení dle písmena c. odstavce V.1,
 - d) **2%** z měsíčního paušálu v případě prodlení dle písmena d. odstavce V.1,a to za každý i započatý pracovní den prodlení, nejvýše však do výše měsíčního paušálu.