

Specifické obchodní podmínky WebStep, s.r.o. pro poskytování služeb Technické podpory

také jen „Podmínky technické podpory“, platné od 21.10.2011

Preambule

Níže uvedené Specifické obchodní podmínky poskytování služby jsou vydané v souladu č. 273 odst. 1 zákona č. 513/1991 Sb. v platném znění (dále jen „Podmínky“) a jsou nedílnou součástí „Smlouvy o poskytování služeb společností WebStep, s.r.o.“, která se na tyto obchodní podmínky odvolává a jejímž předmětem jsou vyjmenované služby Technické podpory dle čl. 1 Podmínek. Tyto podmínky doplňují Všeobecné obchodní podmínky WebStep, s.r.o. a jsou-li ustanovení Podmínek v konfliktu s Všeobecnými obchodními podmínkami WebStep, s.r.o., řídí se smluvní vztah ustanovením těchto Podmínek.

1. Přehled služeb

1. **Technickou podporou** se rozumí souhrn činností poskytovatele, kterými ve prospěch zákazníka za pomoci svého know-how zajišťuje **dohled a údržbu zařízení** (souhrnně správa zařízení) výpočetní techniky zákazníka a provoz servisního **Helpdesku**.
Technická podpora je souhrnné označení následujících služeb:

1. **Služba helpdesku**. Helpdeskem se rozumí služba poskytovatele, která zajišťuje řešení incidentů Technické podpory na základě požadavku zákazníka, na základě odsouhlaseného doporučení poskytovatele nebo automaticky na základě poskytovatelem nezaviněného přerušení poskytovaných služeb.

Služba Helpdesku je poskytována prostřednictvím uživatelských rozhraní (telefon, email, webové rozhraní) a poskytují možnost k on-line ohlašování, sledování a auditu průběhu řešení incidentů Technické podpory.

Služba helpdesku je vykonávána a hrazena z volného servisního kreditu zákazníka nebo je-li smlouveno, na základě fakturace přečerpaného servisního kreditu.

Prostřednictvím služby Helpdesku se řeší zejména, avšak nikoliv výhradně:

- Požadavky na technickou podporu ze strany zákazníka.
- Požadavky na administrační zásah ze strany zákazníka.
- Zákazníkem odsouhlasený preventivní zásah v rámci dohledu.
- Požadavky na supervizi.
- Požadavky na podporu uživatele.
- Požadavky na konzultace.

2. **Služba správy**. Správa je souhrnným označení služeb dohledu a údržby.
 1. **Služba dohledu**. Dohledem nad provozem zařízení se rozumí cílený monitoring zařízení poskytovaných služeb, který vede k preventivnímu odhalování možných budoucích problémů nebo k indikaci výpadku služeb. Služba dohledu se aplikuje zejména na servery a případně aktivní síťová zařízení.
 2. **Služba údržby**. Údržbou zařízení se rozumí souhrn činností určených k zajištění bezpečnost, spolehlivosti a funkčnosti zařízení a jím poskytovaných smluvních či roli odpovídajících služeb na základě doporučených postupů. Jedná se zejména o pravidelnou nebo smlouvenou aplikaci bezpečnostních aktualizací, antivirovou kontrolu, kontrolu nastavení uživatelských oprávnění, kontrolu dostupnosti diskového prostoru, funkčnosti automatických procesů a funkčnosti podsystémů zařízení (např. pevných disků, větráčků, UPS apod.). Služba údržby se aplikuje zejména na servery v doporučeném měsíčním intervalu a pracovní stanice v doporučeném půlročním intervalu.
3. **Dodání HW**. Službou dodání HW (hardware) se rozumí služba, při které poskytovatel dodá zákazníkovi objednaný HW za cenu smlouvenou v objednávce či smlouvě a poskytne na něj standardní záruky vyplývající z ustanovení obchodního zákoníku.

V okamžiku, kdy je objednaný HW připraven k fyzickému předání nebo k zahájení smluvených instalačních prací, zašle poskytovatel zákazníkovi koncovou fakturu, jejímž uhrazením se majitelem HW stává zákazník. V okamžiku obdržení faktury má zákazník právo k předvedení HW v místě poskytovatele.

Vážou-li se na dodávku HW instalační práce, je poskytovatel oprávněn odmítnout jejich realizaci není-li cena za HW uhrazena.

4. **Dodání SW.** Službou dodání SW (software) se rozumí služba, při které poskytovatel dodá zákazníkovi licence a instalační média objednaného SW za cenu smlouvenou v objednávce či smlouvě a poskytne na něj standardní záruky vyplývající z ustanovení obchodního zákoníku.

V okamžiku, kdy jsou objednané licence SW připraveny k fyzickému předání nebo k zahájení smluvených instalačních prací, zašle poskytovatel zákazníkovi koncovou fakturu, jejímž uhrazením se majitelem licencí k SW stává zákazník. V okamžiku obdržení faktury má zákazník právo k předvedení SW v místě poskytovatele.

Vážou-li se na dodávku SW instalační práce, je poskytovatel oprávněn odmítnout jejich realizaci, není-li cena za SW uhrazena.

2. Specifická terminologie

1. **Službami**, které poskytují spravovaná zařízení se rozumí všechny služby, které jsou zařízením poskytovány a smluvně definovány nebo zjištěny poskytovatelem při vstupním auditu spravovaného zařízení nebo při poskytování služeb Technické podpory.
Provoz služeb, které nejsou smluvně specifikovány a o kterých nelze předpokládat, že jsou zařízením poskytovány s ohledem na jeho roli, je zajišťován mimo rámec smluveného dohledu a údržby.
2. **Administrací** se rozumí souhrn činností na specifikovaném zařízení zákazníka, které jsou na základě ohlášení zákazníkem nebo v rámci standardních administrativních opatření přijímána za účelem nastavení poskytovaných služeb v souladu s aktuálními potřebami zákazníka.
3. **Supervizí** se rozumí Technická podpora úrovně Level2 vykonávaná prostřednictvím uživatele na straně zákazníka. Supervizor neručí za bezchybný výkon Technické podpory. Není-li smlouveno jinak, jsou požadavky na Supervizi řešeny prostřednictvím helpdesku.
4. **Konzultacemi** se ve smyslu poskytovaných služeb rozumí expertní diskuse zákazníka s poskytovatelem vedená za účelem předání know-how poskytovatele zákazníkovi tak, aby zákazníkem přijaté kroky optimálně směřovali k naplnění zákazníkem definovaných cílů. Není-li zákazníkem definováno jinak, preferuje poskytovatel tyto cíle: nezávislost řešení, cenovou efektivitu řešení, nízké náklady na provoz řešení, bezpečnost řešení, spolehlivost řešení, kompatibilita řešení a uživatelský komfort. Pořadí priorit určuje zákazník. Není-li smlouveno jinak, jsou požadavky na Konzultace řešeny prostřednictvím Helpdesku.
5. **Podporou uživatele** se rozumí činnost Helpdesku úrovně Level1, při které pracovníci poskytovatele poskytují koncovému uživateli zařízení asistenci za účelem vyřešení jím nevládnutého postupu při ovládní operačního systému a aplikací.
6. **Úroveň technické podpory** se rozumí míra angažovanosti zákazníka na řešení incidentu Technické podpory. Poskytovatel je připraven nabídnout tyto dvě úrovně Technické podpory, přičemž implicitní je Technická podpora úrovně Level 2.
 1. Technickou (uživatelskou) podporou v úrovni **Level 1** se rozumí takový výkon asistované technické podpory, při kterém pracovník správy komunikuje se zaškolenými uživateli spravovaného zařízení a předpokládá laickou znalost práce s výpočetní technikou.
 2. Technickou podporou v úrovni **Level 2** se rozumí takový výkon asistované technické podpory, při které pracovník správy komunikuje s pověřenou osobou zákazníka, která vykonává uživatelskou podporu úrovně Level 1. Technická

podpora v úrovni Level2 významně snižuje náklady zákazníka na Technickou podporu ze strany poskytovatele.

7. **Pověřenou osobou** se ve smyslu Technické podpory rozumí osoba s nadprůměrnými znalostmi výpočetní techniky, orientující se v potřebách zákazníka a určená zákazníkem a odsouhlasená poskytovatelem.
8. **Servisním zásahem** se rozumí souhrn činností a opatření poskytovatele za účelem vyřešení problému přijatém na službě Helpdesku.
9. **Servisním výjezdem** se rozumí činnosti v rámci Servisního zásahu provedené v místě zařízení. Servisní výjezd zahrnuje čas pro dopravu a čas pro zásah. Cena za výjezd zahrnuje náklady na osobní automobil, pohonné hmoty a náklady na čas pracovníka strávený dopravou a čas pracovníka strávený zásahem. Čas pracovníka stráveným dopravou se pro potřeby zjištění čistého času Servisního zásahu podělí dvěma.

Výjezd je možné uskutečnit jen se souhlasem zákazníka. Zákazník se zavazuje poskytnout při výjezdu potřebnou součinnost, zejména pak zajistit fyzickou dostupnost spravovaných zařízení, jinak nese náklady na výjezd.

10. **Servisním kreditem** se rozumí počet předplacených hodin čistého času poskytování Servisních zásahů. Servisní kredit je obvykle paušálně stanoven dohodou mezi poskytovatelem a zákazníkem. Servisní zásah snižuje volný servisní kredit o 1 za každou započatou hodinu čistého času.

Servisní kredit lze předplatit nad rámec smlouveného paušálu za zvýhodněnou cenu stanovenou ve smlouvě, avšak pouze na následující měsíce, nikoliv na měsíc aktuální.

Je-li servisní kredit dočerpán, pak jakékoliv další zásahy se fakturují dle běžné (nezvýhodněné) ceny kreditu na základě výslovné žádosti zákazníka.

11. **Počítačovou sítí zákazníka** se rozumí souhrn všech zařízení výpočetní techniky trvale zapojených do počítačové sítě zákazníka a přenosných počítačů, pro které je počítačová síť zákazníka domovskou sítí, a které jsou smluvně specifikovány. V případě multifunkčních zařízení jsou za součást počítačové sítě považovány pouze takové funkčnosti zařízení, které jsou dostupné prostřednictvím počítačové sítě, nebo pro jejichž provoz je počítačová síť nezbytná.
12. **Správou počítačové sítě** se rozumí poskytování Technické podpory ve smlouveném rozsahu na počítačové síti zákazníka, přičemž je počítačová síť považována za jedno zařízení.
13. **Časový režim Helpdesku.** Činnost helpdesku je poskytována non-stop, přičemž se dělí na činnost v průběhu servisních hodin a mimo servisní hodiny. Servisní hodiny poskytovatele jsou mezi 8h ranní a 17h odpolední pracovní den (po-pá mimo státem uznané svátky).

Není-li smlouveno jinak, platí pro zásahy v průběhu servisních hodin následující tabulka reakčních časů Helpdesku. Priorita zásahu je určena poskytovatelem na základě analýzy požadavku uživatele.

Priorita	Charakteristika	Typická doba reakce
1	Provoz systému je zastaven.	4h
2	Provoz je pozastaven, ale s dočasným obejítím problému (workaround) nebo s omezením činnosti může pokračovat po určitou dobu.	4h
3	Provoz je problémem ovlivněn, ale může pokračovat náhradním způsobem.	8h
4	Provoz může pokračovat bez omezení.	16h
5	Konzultace	dle dohody

14. **Postup mimo servisní hodiny:**

1. Incident priority 1 je třeba nahlásit prostřednictvím <http://www.webstep.net/hotline>
 2. Reakční doba se prodlužuje 2x a čistý čas strávený Servisním zásahem se pro potřeby zúčtování kreditů násobí dvěma.
 3. Ostatní incidenty nejsou mimo servisní hodiny řešeny, nejedná-li se o výslovné přání zákazníka.
15. **SLA** se rozumí specifické smluvní podmínky kontraktu Technické podpory detailně definující povinnosti poskytovatele a zákazníka ve vztahu k výkonu Technické podpory na úrovni jednotlivých zařízení a specifikace míry dostupnosti spravovaných služeb. Smlouva SLA se uzavírá v případě extrémně vysokých nároků na dostupnost, spolehlivost a bezpečnost služeb, a vysokých nároků na záruky ze strany poskytovatele. SLA výrazně prodražuje cenu kontraktu Technické podpory.

2. Specifická práva a povinnosti smluvních stran

1. Při zahájení poskytování Technické podpory a dalších smluvních služeb je poskytovatel povinen a na základě komunikace se zákazníkem oprávněn provést audit spravovaných zařízení, učinit zásahy v souladu s doporučenými bezpečnostními zásadami a zpřístupnit zařízení pro výkon vzdálené Technické podpory. Technické prostředky pro výkon vzdálené Technické podpory zajišťuje poskytovatel.
Požaduje-li zákazník nápravu současného stavu a funkčnosti zařízení, jsou tyto činnosti na základě odsouhlasení zákazníkem hrazeny z Volného servisního kreditu a případný přečerpaný servisní kredit je fakturován ve zvýhodněné ceně předplaceného kreditu.
2. Při poskytování Technické podpory se, není-li dohodnuto jinak, postupuje v tomto pořadí priorit: bezpečnost dat, spolehlivost provozu, uživatelský komfort.
3. Zákazník je oprávněn vstupovat do kompetencí poskytovatele pouze na základě vzájemné dohody, zejména pak nepřipustit bez souhlasu poskytovatele výkon služeb smluvních mezi zákazníkem a poskytovatelem a zásahy na spravovaných zařízeních třetí neautorizovanou osobou. Porušení této povinnosti se považuje za vážné porušení smluvních povinností zákazníka. Oprávněný pracovník zákazníka se považuje za autorizovanou osobu postupující vždy pod supervizí poskytovatele.
4. Rozsah Technické podpory a odpovědnost poskytovatele jsou stanoveny smluvně. Není-li smlouveno jinak, vykonává se Technická podpora přednostně avšak nikoliv výhradně pomocí prostředků elektronické dálkové komunikace.
5. Není-li smlouveno jinak, není součástí Technické podpory zprostředkování, či provádění záručního a pozáručního servisu spravovaného zařízení s výjimkou případů, kdy je dodavatelem zařízení poskytovatel. Poskytovatel doporučuje uzavření nadstandardních servisních smluv na servis zařízení pro chod počítačové sítě nepostradatelných. Tyto servisní smlouvy mohou být součástí dodávky HW ze strany poskytovatele. Poskytovatel poskytne zákazníkovi součinnost za účelem uzavření servisních smluv vhodného rozsahu na potřebných zařízeních, stejně jako součinnost při řešení servisních incidentů.
6. Poskytovatel je povinen poskytnout zákazníkovi doporučení ve věci výběru optimálního rozsahu předplacených služeb s ohledem na minimalizaci nákladů zákazníka na služby Technické podpory.
7. Oficiálními kontakty jsou na straně zhotovitele:
 1. Email: podpora@webstep.net
 2. Tel. a záznamník: +420548214711
 3. Urgentní hlášení (rychlá odezva): <http://www.webstep.net/hotline>

.....
Datum, místo a podpis poskytovatele