

Všeobecné servisní podmínky TTC TELEKOMUNIKACE, s.r.o.

Výklad použitých pojmů

Objednatel – subjekt využívající služeb Poskytovatele

Poskytovatel – subjekt poskytující Objednateli služby související s údržbou, správou a servisem ICT technologie jím dodaný Objednateli

Koncový zákazník – koncový uživatel ICT technologie

Servisní smlouva – smlouva uzavřená mezi Objednatelem a Poskytovatelem o poskytování služeb podle těchto Všeobecných servisních podmínek (dále jen VSP)

SLA – úroveň poskytované služby, která je dohodnuta mezi Objednatelem a Poskytovatelem

Paušální platba – smlouvou stanovená částka placená pravidelně Objednatelem Poskytovateli

Zúčtovací období – smlouvou stanovené období, v rámci něhož provádí Poskytovatel vyúčtování služeb poskytnutých Objednateli podle těchto VSP

Servisní zásah – Objednatelem vyžádaná služba Poskytovatele, vedoucí k obnovení nebo zlepšení funkcí ICT technologie Objednatele

Incident – událost, při které došlo k poruše systému objednatelů či koncového zákazníka

Cena servisního zásahu – cena za provedení služby, která se stanovuje na základě „Ceníku servisních prací“

Ceník servisních prací – Poskytovatelem zpracovaný dokument, přístupný Objednateli, který stanovuje ceny za jednotlivé druhy prací

Doba odezvy – doba, v níž Poskytovatel zahájí činnosti vedoucí k obnovení nebo zlepšení funkcí ICT technologie Objednatele

Kritičnost poruchy (Severity) – stupeň poruchy u Objednatele/koncového zákazníka přímo úměrný důležitosti systému v jeho procesech

Servisní technik, programátor nebo analytik – pověřený pracovník Poskytovatele, způsobilý k provádění služeb pro Objednatele dle těchto Servisních podmínek

Náhradní zařízení – zařízení Poskytovatele plnící obdobné funkce jako zařízení, na němž je prováděn Servisní zásah, které Poskytovatel zapůjčí Objednateli k používání po dobu řešení Servisního zásahu.

Místo poskytnutí servisu – místo kde bude prováděn Servisní zásah, které určil Objednatel, je ve shodě s těmito VSP, případně bylo Poskytovatelem výslovně odsouhlaseno

Dodací list – doklad o rozsahu provedených prací a množství dodaného materiálu, kterým Odběratel potvrdí převzetí služeb a materiálu

Záruční list – doklad vystavený Poskytovatelem, na němž je specifikována délka záruky jednotlivých zařízení dodaných Objednateli a další podmínky pro uplatnění záruky

Servisní list – doklad vystavený Poskytovatelem, na němž je specifikována provedená servisní činnost během servisního zásahu

Konzultace – podpora a technické poradenství poskytované po telefonu nebo jinými komunikačními prostředky

Vzdálená správa – podpora zákazníka prostředky vzdáleného přístupu ICT technologii Objednatele bez jeho aktivní účasti

Standardní servis u zákazníka - běžná servisní činnost Servisního technika mimo práce popsané ostatními odstavci tohoto bodu VSP, prováděná na místech stanovených Objednatelem

Profylaktická prohlídka – technická kontrola, drobná údržba a čištění prostředků ICT technologie, prováděné k omezení výskytu poruch v budoucích obdobích

Poskytování součinnosti třetím stranám – práce vyžádané Objednatelem nebo jinými subjekty spolupracujícími s Objednatelem, při nichž je potřebná přítomnost pracovníka Poskytovatele a jeho případná spolupráce při činnostech prováděných třetí stranou na prostředcích výpočetní techniky Objednatele, vyjma zásahů typu Programování a Expertní programování

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1.1. Použití všeobecných servisních podmínek

Všeobecné servisní podmínky TTC TELEKOMUNIKACE, s.r.o. (dále jen VSP) se použijí na všechny servisní smlouvy společnosti TTC TELEKOMUNIKACE, s.r.o. (dále jen TTC), na jejichž základě dodavatel poskytuje Objednateli servisní službu.

Pokud uzavřená Servisní smlouva obsahuje úpravu odlišnou od úpravy v těchto VSP, má úprava v servisní smlouvě v daném rozsahu přednost před úpravou ve VSP. Tento dokument tvoří nedílnou přílohu k Zákaznické smlouvě / Servisní smlouvě.

2. PŘEHLED SERVISNÍCH SLUŽEB (PODPORY A HELPDESKU)

Na základě uzavřené servisní smlouvy či sjednaných podmínek, TTC umožňuje kontaktovat technickou podporu dle sjednaných podmínek. Sjednané podmínky (SLA) jsou dány obsahem standardní nabídky Poskytovatele nebo podmínek, které jsou dohodnuty dle potřeb Objednatele.

Součástí služby podpory jsou k dispozici v níže uvedené dílčí služby:

- **Dostupnost pracoviště Helpdesk:** Přístup k technické službě v definovaný čas s možností nahlášení požadavku. Standardně je nabízeno 7x24
- **Vzdálená podpora:** diagnóza selhání vzdáleným připojením k systému Objednatele, a pokud je to možné i vzdálené odstranění selhání.
- **Podpora na místě (On-Site):** vyslání servisního technika ke koncovému zákazníkovi
- **Výměna HW dílů:** poskytnutí náhradních dílů potřebných k nápravě problému v sídle TTC.
- **Aktualizace softwaru:** poskytnutí SW úpravy pro korekci anomálie vůči specifikovaným vlastnostem SW.

Pro názornost je uveden příklad sjednaných podmínek SLA v následující tabulce*:

Dostupnost helpdesku	Čas odezvy **	Čas vyřešení	Čas opravy
Sedm dní v týdnu (7x24)	4 hodiny (Severity 1)	24 hodin	10 dnů
Sedm dní v týdnu (7x24)	NBD*** (Severity 2,3)	–	–
Sedm dní v týdnu (7x24)	72 hodin (Severity 4)	–	–

* Zákazník může volat kdykoliv včetně víkendů a státních svátků; pokud jeho systém je kompletně nefunkční tak do 4 hodin bude vyčleněn technik, který začne incident řešit. Pro ostatní úrovně kritičnosti platí následující pracovní den*** respektive do 72 hodin. Čas vyřešení (navrácení stejné úrovně funkcionality) je při kritičnosti 1 (Severity 1) 24 hodin a čas opravy (např. navrácení HW dílu z opravy nebo SW patch) je 10 dnů

** Čas odezvy se měří od doby nahlášení problému do telefonické odezvy Servisního technika o převzetí případu

*** NBD (Next business day). Čas odezvy se měří tak, že zahrnuje pouze hodiny pracovního dne, ve kterých je služba poskytována, nikoli čas mimo tyto hodiny. Rozsah pracovního dne je Pondělí až Pátek 8:30 – 17:00.

Tab. 1 Příklad SLA reflektující potřeby Objednatele

Hlášení závad

Servisní Linka je v provozu nepřetržitě, tj. 24 hodin denně a 7 dní v týdnu. Na lince je vždy přítomen dispečer, který je připraven přijmout telefonické hlášení závady a postoupit ho příslušnému technikovi k dalšímu řešení. Během nahlášení dojde k upřesnění severity mezi dispečerem a ohlašovatelem požadavku.

Posléze servisní technik, který převezme hlášení v souladu s časem odezvy a kontaktuje osobu, která nahlásila závadu za účelem upřesnění dalších detailů či případně poskytne řešení přímo po telefonu.

Technickou podporu lze kontaktovat buď prostřednictvím elektronické pošty, nebo telefonicky.

- Elektronickou poštou: Zákazníci pošlou své dotazy/problémy (včetně všech příslušných podpůrných souborů), žádosti o zlepšení nebo požadavky o informaci týkající se stavu aktuálních otevřených problémů technické podpoře Poskytovatele.
- Telefonicky: Obzvláště pokud potřebují podporu a pomoc v případě PRIORITYNÍCH záležitostí, je třeba, aby zákazníci zavolali na linku technické pomoci a pro tento případ nepoužívali jiné metody.

Kontakní email: helpdesk@ttc.cz
Kontakní telefon: +420 234 054 444

At' již se Objednatel rozhodne pro kterýkoliv z nabízených způsobů nahlašování závad, je vždy nutno uvést v hlášení závady důležité údaje o servisním případě a na které se bude dotazovat dispečer na servisní lince. Tyto údaje jsou nutné pro zavedení servisního případu do databáze Objednatele a následné předání servisního případu technikovi. V případě neúplných informací o servisním případě, budou informace dodatečně zjišťovány od osoby, která závadu nahlásila, a tím se prodlouží doba před předáním servisního případu technikovi a zahájením řešení.

Během nahlášení závady je potřebné uvést následující údaje:

- Jméno firmy
- Jméno ohlašovatele problému
- Číslo servisního kontraktu
- Popis problému
- Zadat kritičnost poruchy (Severity). Při výměně HW dílu sériové číslo výrobku

Výše kritičnosti poruchy bude domluvena mezi Dispečerem Helpdesku a ohlašovatelem poruchy dle následující tabulky:

Severity 1	Systém kompletně nefunkční
Severity 2	Systém z významné části nefunkční, nelze využívat bez zásadního dopadu na bezpečnost či kvalitu
Severity 3	Systém vykazuje vady, které významně neovlivňují provoz, bezpečnost či kvalitu
Severity 4	Systém nevykazuje provozní vady; tato úroveň kritičnosti je určena pro činnosti jako např. konzultace, poradenství, pomoc při administraci systému atd...

Tab. 2 Severity - stupně poruchy

Přístup k podpoře budou mít určené kontaktní osoby (minimálně dva lidé) Objednatele. Aby mohli působit jako primární kontaktní osoby pro spolupráci s pracovníky podpory Poskytovatele při řešení vzniklých problémů, musí tito pracovníci mít příslušné technické znalosti a musí být vyškoleni na produktu.

Seznam osob oprávněně nahlašovat vzniklé požadavky:

	Jméno	Prac. Pozice	Adresa	Kontakt
1.				
2.				

Tab. 3 Seznam osob při nahlašování poruchy

Vyžaduje-li Objednatel servisní činnost mimo pokrytí sjednané v servisní smlouvě, je povinen zaplatit Poskytovateli za práci servisních techniků cenu dle standardního ceníku TTC.

3. UPŘESŇUJÍCÍ PODMÍNKY PRO PLNĚNÍ NABÍZENÝCH SERVISNÍCH SLUŽEB

3.1. Požadavky a výjimky při poskytování služeb

Níže uvedené části popisují povinnosti Poskytovatele a Objednatele a veškeré aspekty, které jsou výslovně vyloučeny z rozsahu poskytovaných Služeb.

3.1.1. Povinnosti Poskytovatele

V případě uzavření servisní smlouvy poskytování služeb podpory má Poskytovatel tyto povinnosti:

- Poskytnout kontaktní místo, kam může Objednatel Poskytovateli zavolat a nahlásit problémy
- Přijmout hlášení o problému od Objednatele
- Dohodnout se s Objednatelem na závažnosti/kritičnosti problému (Severity)
- Zaprotokolovat Objednatelem nahlášený problém do systému evidence problémů (systém Helpdesk)
- Poskytnout vzdálenou technickou podporu včetně údržby k nápravě problémů a vzdálenou diagnózu za účelem odstranění a vyčlenění problému v zařízení až na úroveň komponenty nebo jednotky, kterou lze na místě vyměnit nebo na úroveň komponenty softwaru.
- Řešit problém pomocí vzdálené diagnózy (pokud je možné se vzdáleně připojit do systému), nouzového softwarového řešení, odstranění závady nebo aktualizace softwaru
- Pokud tým vzdálené podpory Poskytovatele dojde k názoru, že pro odstranění závady je potřebné vyměnit HW díl, který není na skladě Objednatele, v tomto případě poskytne tento díl v sídle TTC, Na místě provede postupy odstraňování problémů
- V případě potřeby vymění jednotky, které lze na místě vyměnit
- Provede veškeré testy a měření nutná k vyřešení problému
- Aby nedocházelo k pochybnostem, Poskytovatel poskytuje plnou podporu na zařízení, které jsou součástí smlouvy. Poskytovatel nebude přímo řešit problémy týkající se ostatních produktů, jako např. hardware, software a datové sítě Objednatele, které nejsou v seznamu dodaných produktů či systémů. V takovém případě se podpora Poskytovatele omezí na konzultaci s Objednatelem ohledně mnohých potenciálních záležitostí, které by mohly problém způsobovat, i když samy o sobě nevedou k selhání.
- Při servisním zásahu postupovat s maximální obezřetností tak, aby případné negativní dopady jako např. ztráta provozní konfigurace či jiných dat byly minimalizovány či se podařilo jim předejít.

3.1.2. Povinnosti Objednatele

V případě uzavření servisní smlouvy poskytování služeb podpory má Objednatel tyto povinnosti:

- Dovolit Poskytovateli nebo jejím zástupcům vzdálený přístup do podporovaných systémů na pomoc při diagnóze problémů (pokud je takový přístup povolen na základě předchozích dohod v rámci služby „Vzdálená podpora“)
- Dodržovat pokyny o instalaci, provozu, softwaru a údržbě poskytnuté výrobcem podporovaných systémů
- Poskytnout aktuální technickou dokumentaci, kterou Poskytovatel potřebuje k efektivnímu poskytování podpory
- Informovat Poskytovatele o veškerých změnách (dodatcích a přesunech), které ovlivňují konfiguraci sítě a provoz
- Poskytnout systémová hesla a funkce kontroly přístupu k zařízení, které Poskytovatel potřebuje k poskytování podpory v rámci této smlouvy
- Poskytnout vhodné prostředí, elektrická a telekomunikační připojení podle specifikací Objednatele

- V případě hlášení problému poskytnout středisku podpory (TTC Helpdesk) potřebné informace o problému a kontaktu
- Udržovat na softwarových programech nezávislý postup pro rekonstrukci ztracených nebo pozměněných souborů, dat nebo programů. Poskytovatel nezodpovídá za výdaje spojené s rekonstrukcí dat uložených na diskových souborech, páskách, v paměti, atd., k jejichž ztrátě mohlo dojít při provádění vzdálených technických služeb.
- Informovat Poskytovatele o změnách nebo inovacích systémového softwaru
- V průběhu období podpory musí být k dispozici pracovníci zákazníka pověřeni provozem a údržbou, kteří mají pravomoc rozhodovat jménem společnosti ve věcech týkajících se údržby a podpory systémů. Pověření pracovníci zodpovídají za tyto úkony:
 - o Zařízení přístupu po pracovní době včetně možných zvláštních bezpečnostních opatření pro pracovníky Poskytovatele, jako např. odznaky, kódy na dveřích a povolení vstupu, podle potřeby
 - o Poskytnutí přístupu k produktům dodaných Poskytovatelem, aby mohli poskytovat technickou podporu na místě
 - o Poskytnutí přiměřené možnosti komunikace a pracovní prostor Poskytovateli při práci na systémech

3.1.3. Výjimky

Služby Poskytovatele neobsahují níže uvedené:

- Spotřební materiál jako např. (včetně ale bez omezení) kabely a kabelové sestavy, přívodní šňůry, konzole, ventilátory a sestavy ventilátorů, některé sady obvodů, softwarové licence, firmware, středové kryty, stojanové a jiné hardwarové sady, pojistky, baterie, násady, filtry, transformátory, čelní panely, adaptéry, některé moduly, zaslepovací panely, štítky, další doplňky, technickou dokumentaci nebo jiná nepodporovaná média pokud se nejedná o specifickou součást produktu jako je např. specifický jednoúčelový kabel.
- Podpora nebo údržba všech ostatních nepodporovaných systémů, technologie, telekomunikačních služeb a podobně.
- Pokud je technik Poskytovatele, který pracuje na místě u Objednatele nebo jiný technik zastupující Poskytovatele požádán o následující:
 - o aby počkal jednu nebo více hodin po příjezdu na místo, než bude zařízení k dispozici pro údržbu
 - o aby zůstal na místě po vyřešení problému
 - o aby poskytl podporu při přesunech nebo změnách zařízení, pokud si zákazník takové činnosti nevyžádal konkrétně předem

Přestože výše uvedené případy a položky nejsou zahrnuty do služeb Poskytovatele, servis provádějící pracovník Poskytovatele se v rámci svých možností pokusí svůj servisní zásah přizpůsobit specifickým podmínkám konkrétního případu. Opodstatněné náklady takového přizpůsobení je Poskytovatel oprávněn vyúčtovat Objednateli. Pokud výše takovýchto vícenákladů překročí 10% ceny servisního zásahu, musí být toto navýšení odsouhlaseno Objednatelem.

V případě vzniku poruchy Zařízení:

- které bylo upraveno, změněno nebo přizpůsobeno v rozporu s doporučením Poskytovatele bez jeho předchozího písemného souhlasu
- se kterým bylo neodborně zacházeno nebo se používalo způsobem jiným, než v souladu s příslušnou dokumentací
- které bylo instalováno nebo opravováno jakoukoli třetí stranou způsobem, který nespĺňuje normy kvality Poskytovatele nebo výrobce zařízení
- ve kterém byl použit spotřební materiál, provozní kapaliny a náhradní díly, které nebyly doporučeny Poskytovatelem ani výrobcem zařízení.
- které již Poskytovatel nebo výrobce zařízení nepodporuje – tj. není uvedené v příloze X této smlouvy
- které je nadměrně mechanicky opotřebené
- u kterého došlo k závadě působením živelné pohromy, nebo jiného působení vyšší moci

může Poskytovatel odpovídajícím způsobem zvýšit cenu za provedení servisního zásahu. Pokud toto navýšení překročí 10% z ceny zásahu, musí být odsouhlaseno Objednatel.

V případě, že porucha zařízení vznikla v přímé souvislosti s porušením zákazu Poskytovatele např. při úpravě zařízení, která je Poskytovatelem výslovně zakázána, má Poskytovatel právo servisní zásah podle této smlouvy odmítnout.

4. ZÁVĚREČNÁ A PŘECHODNÁ USTANOVENÍ

- 4.1. Tyto VSP je společnost TTC TELEKOMUNIKACE, s.r.o. oprávněna v případě potřeby kdykoliv změnit. Odchytky od těchto podmínek jsou platné pouze za předpokladu, že byly sjednány písemně v Servisní smlouvě.
- 4.2. Jestliže vzniknou pochybnosti ve výkladu jednotlivých ustanovení těchto VSP, je rozhodující verze psaná v českém jazyce.
- 4.3. Poskytovatel služeb si vyhrazuje právo neposkytnout servisní služby, náhradní zařízení nebo dodávku náhradních dílů, pokud má Objednatel vůči ní neuhrazené závazky po lhůtě splatnosti.
- 4.4. Všechny spory mezi stranami vzniklé ze Smlouvy nebo v souvislosti s ní, budou strany řešit především vzájemnou dohodou a bez zbytečných průtahů.
- 4.5. Pokud nedojde k řešení podle čl. 4.4., budou všechny spory vznikající z těchto obchodních vztahů řešeny příslušnými soudy v České republice, podle práva České republiky.
- 4.6. Uzavřením této smlouvy uděluje Objednatel Poskytovateli služeb souhlas ke zpracování veškerých svých osobních údajů uvedených ve všech součástech této smlouvy anebo ve všech dokladech předaných či předložených Poskytovateli v souvislosti s uzavřením této smlouvy (dále jen osobní údaje). Pod pojmem zpracování osobních údajů dle této smlouvy se rozumí rozsah zpracování osobních údajů dle § 4 písm. e) zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů.
- 4.7. Souhlas se zasíláním obchodních sdělení. Zákazník souhlasí ve smyslu zákona 480/2004 Sb. o některých službách informační společnosti se zasíláním obchodních sdělení, týkajících se předmětu servisních služeb, v elektronické podobě.
- 4.8. Tyto VSP nabývají platnosti a účinnosti dne 1.7.2011 a zcela tak nahrazují předchozí VSP.