

Obecné podmínky technické podpory ANECT SUPPORT®

1. Odpovědní pracovníci zákazníka jsou oprávněni požadovat technickou podporu u společnosti ANECT při řešení změn ve svém IS. ANECT zaručuje, že veškeré požadavky odstraní ve lhůtách definovaných u jednotlivých služeb.
Pozn. V případě služby s garantovanou dobou opravy čas potřebný na rekonstrukci uživatelských dat nespadá do této doby.
2. Odpovědní pracovníci zákazníka zadávají požadavky na technickou podporu pomocí internetu na [xxx](#) nebo e-mailem na adrese xxxV případě nedostupnosti internetu mohou také využít telefonickou komunikaci s Dispečinkem TP ANECT na čísle +420 800 156 137 (v rámci České republiky) nebo +420 724 427 999, případně pro slovenské zákazníky +421 904 707 100 vždy s následným založením požadavku v systému ServiceDesk ANECT nebo jeho potvrzením e-mailem. V případě nedostupnosti systému ServiceDesk ANECT lze použít faxový formulář "**Požadavek na technickou podporu**", který odpovědný pracovník zákazníka po vyplnění všech povinných položek odešle na číslo faxu +420 800 156 138 (v rámci České republiky) nebo +420 271 100 101. Lhůty na odstranění závad pro jednotlivé typy služeb technické podpory počínají běžet od okamžiku založení požadavku v systému ServiceDesk ANECT, nebo od okamžiku odeslání požadavku na technickou podporu faxem. O změnách telefonních nebo faxových čísel bude ANECT zákazníka neprodleně písemně informovat.
3. Uživatelský přístup do systému ServiceDesk je zřízen vybraným odpovědným pracovníkům zákazníka na základě písemného požadavku předaného společnosti ANECT. Změny uživatelů systému ServiceDesk a jejich účtů provádí ANECT pouze na základě písemného požadavku zákazníka. Z důvodu bezpečnosti není možné pro tyto účely používat nezabezpečenou elektronickou komunikaci (e-mail).
4. Dispečer technické podpory ANECT přidělí řešitele po přijetí požadavku na základě platných smluvních podmínek a podle typu, priority a obsahu požadavku.
5. Dispečer technické podpory ANECT, v čase definovaném smluvními parametry poskytované služby, po převzetí požadavku na technickou podporu oznámí odpovědnému pracovníkovi, který jej zadal, čas, kdy bude požadavek řešen, a jméno řešitele – pracovníka technické podpory ANECT.
6. Řešení požadavku na technickou podporu může být v některých případech provedeno vzdáleně. Podmínkou je platná dohoda o vzdáleném přístupu pracovníků TP ANECT do IS zákazníka. Výhodou vzdáleného řešení problémů je významné zkrácení průměrné doby opravy.
7. V případě, že nelze provést řešení vzdáleně, zajistí řešitel (servisní technik ANECT) po příjezdu na místo závady kontrolu předmětného technického vybavení a kontrolu provozních podmínek (silové napájení, okolní teplotu, vlhkost a prašnost, umístění a fyzický přístup k zařízení). Při nedodržení provozních podmínek daných výrobcem technického vybavení, bude zásah evidován jako „mimořádný“ a bude o něm proveden záznam do "**Protokolu technické podpory**". Řešitel si poté vyžádá potvrzení protokolu kontaktní osobou zákazníka v místě závady.
8. Řešitel při řešení požadavku na technickou podporu provede nezbytné kroky vedoucí k úspěšnému vyřešení požadavku. V případě, že v jeho průběhu zjistí neoprávněný zásah do konfigurace předmětného HW nebo SW, zajistí v datové formě výpis této konfigurace před vyřešením i po vyřešení požadavku (pokud je to technicky možné). Poté požadavek označí jako "mimořádný" a provede o něm zápis do "**Protokolu technické podpory**". Řešitel si poté vyžádá potvrzení protokolu kontaktní osobou zákazníka v místě závady.
9. V případě, že je pro odstranění závady nutné vyměnit vadný HW za nový, pak řešitel zodpovídá za uvedení údajů o původním a novém HW do "**Protokolu technické podpory**". Zde doplní především údaje o názvu zařízení, jeho sériovém čísle, počtu kusů, místě instalace a vyžádá si potvrzení protokolu kontaktní osobou zákazníka v místě závady.

10. V průběhu řešení požadavku informuje řešitel kontaktní osobu zákazníka o postupu řešení. Po vyřešení požadavku jsou do tiketu v ServiceDesk ANECT řešitelem doplněny informace o způsobu vyřešení a po odsouhlasení ze strany zákazníka je tiket označen v ServiceDesk ANECT jako „Vyřešený“. Zákazník je o způsobu a čase vyřešení požadavku následně informován e-mailem, v němž je také požádán o vyjádření míry spokojenosti se způsobem řešení.
11. Originál **“Protokolu technické podpory”** si ponechá ANECT, odpovědný pracovník zákazníka obdrží jeho kopii.
12. Po dobu platnosti smlouvy o technické podpoře nebude zákazník bez vědomí ANECT samostatně ani prostřednictvím třetí osoby zasahovat do hardwarové ani softwarové konfigurace servisovaných zařízení. ANECT neodpovídá za škody na zařízení vzniklé v důsledku porušení tohoto ustanovení zákazníkem. Takto vzniklé závady, stejně jako závady způsobené nedodržením provozních podmínek, odstraní ANECT dle stejných podmínek daných touto smlouvou pro běžnou technickou podporu, avšak budou zpoplatněny samostatně, nad rámec smluvně dohodnutých poplatků.
13. ANECT udržuje po dobu platnosti smlouvy o technické podpoře potřebný počet náhradních dílů, zařízení a materiálu tak, aby bylo možné odstraňovat závady na hardwarovém i softwarovém vybavení ve smluvně dohodnutých lhůtách.
14. K odstranění závady je ANECT oprávněn použít zástupný díl (komponentu nebo celé zařízení) pokud tím nebudou podstatně sníženy užité vlastnosti díla a jeho funkční způsobilost. ANECT je povinen zástupný díl nahradit dílem předepsaným nejdéle do 60 dnů po odstranění závady.
15. V případě, že ANECT poskytuje zákazníkovi službu Dohled sítě, operátor Dohledového centra ANECT monitoruje provoz informačního systému zákazníka. Pokud zjistí závadu nebo mezní stav IS, nejprve provede primární lokalizaci závady a následně informuje pověřenou kontaktní osobu na straně zákazníka o zjištěné závadě a doporučeném způsobu řešení. Pokud se jedná o závadu v části sítě, pro kterou zajišťuje společnost ANECT technickou podporu, operátor založí požadavek na technickou podporu v systému ServiceDesk ANECT a aktivně se podílí na jeho řešení.
16. ANECT garantuje, že v případě vzdáleného přístupu do IS zákazníka budou tento přístup využívat pouze oprávnění pracovníci ANECT. Zákazník zodpovídá za nastavení rozsahu práv a stanovení bezpečnostních pravidel pro přístup a zásahy pracovníků ANECT na svých zařízeních.
17. Do SLA se nezapočítávají poruchy zapříčiněné: výpadkem silového napájení, zásahem zákazníka nebo třetí strany, neposkytnutou součinností ze strany zákazníka, nefunkčností přenosového prostředí, nefunkčností slaboproudých rozvodů, provozováním prvků v nevhodném prostředí a živelnými pohromami/vyšší mocí. Do SLA se dále nezapočítávají výpadky způsobené zásahem Zákazníka do systémů (např. upgrade na nové verze SW), které zapříčiní nefunkčnost systémů.
18. Za závadu se nepovažují uživatelsky odstranitelné vady, jako jsou: nefunkční zařízení z důvodu výpadku přívodu napájení v lokalitě způsobené uživatelským zásahem, mechanické poškození, na které se nevztahuje záruka výrobce zařízení, používání výrobku v rozporu s doporučením výrobce, závady, jejichž charakter je možno definovat jako uživatelské závady, které jsou způsobeny pracovníky zákazníka, a jejich podstata není zaviněna závadou HW/SW. V případě odstranění takovéto vady má ANECT právo na uhrazení veškerých nákladů dle dohodnuté hodinové sazby a reálně odvedené práce.
19. Případy, kdy je závada způsobena chybou odstranitelnou pouze výrobcem příslušného softwaru (včetně firmware na HW zařízení), ANECT bude eskalovat požadavek na výrobce zařízení/systému (L3 support). Pro závady tohoto typu zajistí ANECT použití vlastních kapacit, případně do řešení zapojí středisko technické podpory výrobce tak, aby byl servisní případ vyřešen v co nejkratším možném termínu. Závady, u nichž dojde k překročení garantované doby řešení z tohoto důvodu, nepodléhají sankčním ujednáním.
20. ANECT je v opodstatněných případech (např. při neposkytnutí součinnosti zákazníka nebo z důvodů nefungujícího vzdáleného zabezpečeného připojení ležícího na straně Zákazníka) oprávněn pozastavit požadavek bez souhlasu Zákazníka. Každý takovýto případ musí ANECT podrobně popsat a vysvětlit v komentáři příslušného požadavku.
21. ANECT je oprávněn jednostranně změnit kategorii požadavku, který nebyl zadán v souladu s dohodnutými parametry služeb.
22. Nepodporovaný HW:
 - a) zařízení s ukončenou dobou životnosti (vyhlašuje výrobce zařízení) – tzv. End of Life nebo
 - b) zařízení s ukončenou dobou podpory (vyhlašuje výrobce zařízení) – tzv. End of Support nebo
 - c) zařízení, na které nemá zákazník zakoupenou platnou podporu výrobce zařízení (maintenance).

- d) zařízení, která výrobce zařízení již nepodporuje, nebo zařízení, pro které nemá zákazník zaplacenou maintenance – pro tato zařízení již nelze získat aktualizované verze SW, ani žádat o opravu chyb v SW nebo výměnu vadného HW za nový.
23. V případě závady na nepodporovaném HW:
- e) na odstranění závady se nevztahují uvedené parametry SLA,
 - f) není ANECT povinen závadu odstranit ve stanovených lhůtách,
 - g) bude Zákazníkovi poskytnuta odborná konzultace s cílem provést dočasnou úpravu konfigurace komunikační infrastruktury tak, aby nebylo nutné na přechodnou dobu použít náhradní díl,
 - h) pokud použití náhradního dílu bude nezbytné, zavazuje se ANECT zapůjčit z vlastního servisního skladu zařízení s minimálně stejnými technickými parametry. Podmínkou pro tuto zápujčku je skutečnost, že takové zařízení bude mít ANECT v té době k dispozici a volné na svém servisním skladu. Zápujčka náhradního zařízení není součástí ceny za službu Servis KI.
24. Opravu vadného HW zařízení komunikační infrastruktury, které není kryto technickou podporou výrobce (maintenance), si zajišťuje Zákazník na vlastní náklady. Při podání požadavku mimo 8-18 hod. nebo 8-16 hod. se pokládá začátek intervalu pro odstranění závady v 8:00 hod následujícího pracovního dne.
25. Pokud se vyskytne taková vada, kterou lze vyřešit využitím „workaroundů“, je možné takovýto „workaround“ použít jako finální řešení. „Workaroundem“ se rozumí alternativní řešení, které umožní obnovení funkčnosti nebo zachování funkčnosti v takové míře, jež umožní Zákazníkovi zachovat provoz jeho systému/ů.
26. Vyskytne-li se na zařízeních, na která je poskytována služba ANECT Support, závada typu „sw bug“, zahrnuje služba servis diagnostiku příčin se snahou o dočasný workaround. Následné analýzy příčin s nápravnými opatřeními (trvalý workaround, doporučení změn v KI vedoucích k eliminaci chyby aj.) jsou řešeny na náklady Zákazníka.
27. V případě neoprávněného požadavku má poskytovatel právo na uhrazení veškerých nákladů spojených s takovýmto požadavkem. Neoprávněným požadavek se rozumí takový požadavek, který se týká zařízení, která nejsou zahrnuta v této smlouvě, nebo se jedná o takový požadavek, jehož zadání překračuje rozsah této smlouvy. Veškeré takovéto případy budou hrazeny dle dohodnuté hodinové sazby a reálně odvedené práce.
28. O plnění SLA předloží ANECT zákazníkovi v pravidelných obdobích reporty, jejichž forma a obsah podléhá dohodě obou smluvních stran. Periodicita reportů: minimálně 1x za rok.
29. O změnu SLA je možné požádat prostřednictvím oprávněných kontaktních osob na straně zákazníka a společnosti ANECT. Každá změna SLA je na straně společnosti ANECT řízena standardním procesem "Řízení změn".