**Příloha č. 2**

**Pravidla pro poskytování služby technické podpory**

Minimální pravidla poskytování služby technické podpory:

Na služby technické podpory má nárok kterýkoliv uživatel, který má platnou systémovou podporu (např. také tzv. maintenance), příslušející k danému softwarovému produktu – vztaženo ke každé produktové licenci.

* dodávka aktualizovaných a nových verzí softwarových produktů
* českou lokalizaci pro produkty
* neomezený přístup ke vzdělávacím online kurzům, návodům, manuálům apod.
* přístup k informacím o vývoji softwarových produktů dodavatele
* přednostní zasílání informací o novinkách a zajímavých akcích souvisejících se softwarovými produkty pomocí elektronické pošty
* uživatel může žádat o pomoc telefonicky či el. poštou (v pracovní dny)
* problém přebírá pracovník technické podpory, který žádost uživatele o podporu zaeviduje a pomáhá najít řešení problému; v případě potřeby spolupracuje s příslušným specialistou, případně i se specialisty a programátory výrobce software
* doba řešení (odpovědi) problému nesmí přesáhnout 5 pracovních dnů