



# ÚROVEŇ SLUŽEB DOHODA (SLA)

PŘÍLOHA TECHNICKÉ SPECIFIKACE

## Obsah

1.	Přehled .....	3
2.	Cíle a záměry .....	3
3.	Zúčastněné strany .....	3
4.	Popis služeb .....	<b>Chyba! Záložka není definována.</b>
4.1	Rozsah služby.....	4
4.2	Mimo rozsah .....	5
4.3	Požadavky Objednatele .....	5
4.4	Požadavky na poskytovatele služeb .....	6
4.5	Předpoklady služby .....	6
5.	Řízení služeb .....	6
5.1	Dostupnost služby .....	6
5.2	Monitoring servisu.....	7
5.3	Servisní období .....	<b>Chyba! Záložka není definována.</b>

## 1. Přehled

Tato příloha Technické specifikace, představuje závazek o úrovni služeb (dále jen "SLA" nebo "smlouva") mezi společností Graitec (Poskytovatelem) a Objednatelem o poskytování služeb.

Tato příloha Technické specifikace popisuje parametry všech zahrnutých služeb tak, jak jsou vzájemně chápány primárními zúčastněnými stranami.

Příloha nenahrazuje současné procesy a provozní postupy, pokud zde není výslovně uvedeno.

Tato Příloha slouží jako podpůrný dokument Přílohy 1 Smlouvy o poskytování služeb, ustanovení Přílohy 1 Smlouvy o poskytování služeb nejsou však dotčena. Tato příloha nemění ani Smlouvu o poskytování služeb, ani žádnou její přílohu.

## 2. Cíle a záměry

Cílem této přílohy je zajistit, aby byly zavedeny vhodné prvky a závazky pro poskytování konzistentních služeb podpory správy dat a poskytování služeb Objednateli společností Graitec (Poskytovatelem).

Cílem této přílohy je:

- Poskytnout jasný odkaz na vlastnictví služby, odpovědnost, role a/nebo odpovědnosti.
- Předložit jasný, stručný a měřitelný popis poskytování služeb Objednateli.
- Sladit vnímání očekávaného poskytování služeb se skutečnou podporou a poskytováním služeb.

## 3. Zúčastněné strany

Primární zainteresované strany spojené s touto smlouvou SLA:

**Poskytovatel služeb:** Graitec (dále jen "Poskytovatel")

**Klient podpory:** Pražská developerská společnost ("Objednatel", "Zákazník")

## 4. Popis služeb

Za následující podrobné parametry služby odpovídá Poskytovatel služeb v rámci Smlouvy o poskytování služeb.

### 4.1 Rozsah služby

#### Podpora vzdálené instalace a licencování

Vzdálená podpora pro produkty společnosti Autodesk zakoupené zákazníkem od společnosti Graitec je pokryta pro aktuální a tři (3) předchozí verze. Všechny ostatní předchozí verze, které jsou stále v aktivním předplatném, budou pokryty pouze na základě maximálního úsilí. Instalace a licencování produktů zůstává odpovědností zákazníka a podpora je poskytována pouze za účelem pomoci zákazníkovi nebo jeho IT s neočekávanými technickými problémy a chybami, které mohou nastat.

#### Vzdálená technická podpora produktů

Vzdálená podpora pro aktuální a tři (3) předchozí verze zakoupené zákazníkem od společnosti Graitec podle aktuálního životního cyklu podpory produktů Autodesk. Tato služba podpory pokrývá problémy technické povahy, včetně hledání závad, kompatibility hardwaru a softwaru a obecné nefunkčnosti aplikací. V případě potřeby budou k odstranění problému poskytnuty aktualizace ovladačů, aktualizace Service Pack, opravy hotfix a rady ohledně hardwarových požadavků.

Žádosti o podporu jsou zaznamenávány, monitorovány a spravovány interním podnikovým systémem Poskytovatele a služba podpory je poskytována vzdáleně kvalifikovaným technikem podpory buď telefonicky, e-mailem nebo vzdáleným přístupem do systému, pokud je to vhodné.

Poskytovatel bude odpovídat na dotazy prostřednictvím vyškolených zástupců na základě maximálního úsilí, odborné péče a v souladu s Přílohou č. 1 Smlouvy – technická specifikace v některých případech bude kontaktovat společnost Autodesk, aby zajistila řešení problémů. Poskytovatel však nemůže zaručit řešení všech problémů a nenabízí záruku na dobu řešení, pokud se jedná o závadu způsobenou 3. stranou, pokud Smlouva o poskytování služeb nestanoví jinak. Některé problémy nemusí být možné vyřešit prostřednictvím vzdálené podpory. Podporu na místě, pokud je potřeba, si zákazník může zakoupit za aktuální ceny konzultační podpory Poskytovatele, nejsou však dotčeny ustanovení Přílohy 1 Smlouvy o poskytování služeb. Podpora bude omezena na aktuální verze softwaru Autodesk a jejich tři nejnovější verze.

Telefonická, e-mailová nebo vzdálená webová pomoc nezahrnuje podporu zákaznických úprav, přizpůsobení nebo vývoje produktů, aplikací třetích stran nebo plug in softwaru, na které se tato smlouva nevztahuje, nebo nelicencovaného, neregistrovaného nebo jinak nezákonného softwaru. Tato smlouva se nevztahuje na podporu hardwaru nebo operačního systému ani na žádné jiné aplikace, které mohou přispívat k problému. Podpora pro otázky mimo rozsah této smlouvy může být zakoupena za aktuální sazby konzultační podpory Graitec, nejsou však dotčeny ustanovení Přílohy 1 Smlouvy o poskytování služeb.

#### Jak...? Podpora

Podpora produktů "Školení" je vylepšením "technické" podpory a nabízí flexibilitu pro uživatele podporovaných produktů, kteří se mohou zeptat vhodně kvalifikovaného technika "jak..." otázky týkající se používání a provozu podporovaného softwaru, pokud existují nedostatečné znalosti v rámci určitých funkcí a je vyžadována rychlá oprava.

Tato služba není k dispozici jako náhrada za formální školení v učebně, na místě nebo E-learning, ale má být použita ve spojení se školením, protože podpůrná služba může být poskytována pouze pro produkty/funkce, které zákazník již absolvoval školení.

Pokud Poskytovatel určí, že požadavek na podporu "Jak na to" bude vyžadovat více než 30 minut na jeden hovor a/nebo bude vyžadovat určitou úroveň vlastního, specializovaného nebo otevřeného školení, bude zákazník odkázan na svého správce účtu (kontakt určený Smlouvou o poskytování služeb), který mu poskytne další informace a možnosti. Stejně tak, pokud je frekvence telefonátů na podporu "Jak na to" určena společností

Graitec pro stejné školicí služby, bude zákazník také odkázán na svého správce účtu pro další informace a možnosti.

### **Podporované produkty**

SLA poskytuje podporu pro produkty Graitec (pokud je zákazník zakoupil dle specifikace Smlouvy o poskytnutí služeb) a aktuální a tři (3) předchozí verze následujících produktů Autodesk Model Management Bundle:

- Model Coordination,
- Design Collaboration,
- Autodesk Docs,
- Insight,
- Assemble,
- Autodesk Tandem for AEC,
- Navisworks Manage,
- Autodesk Recap Pro

Všechny ostatní produkty budou podporovány pouze pro instalaci a licencování, jak je uvedeno v části 4.1 výše.

## **4.2 Mimo rozsah**

Následující položky nejsou zahrnuty v článku 1 Smlouvy o poskytování služeb, ale mohou být pokryty dalšími samostatnými smlouvami, vyhrazenou změnou dle Smlouvy o poskytování služeb nebo ujednáními o podpoře Poskytovatele, pokud budou vyžadovány:

### **Specializovaná podpora produktů**

Produkty Autodesk Model Management Bundle (konfigurace serveru), pokročilá konfigurace jednotného přihlašování, Autodesk Account (správa a správa), Autodesk 360, Autodesk Construction Cloud a Revit Server nejsou součástí této smlouvy Podpora pro tyto produkty je k dispozici za dodatečný poplatek a vztahuje se na ni různé smlouvy o podpoře.

### **Aktualizace verzí softwaru**

Upgrady plných verzí produktů společnosti Autodesk jsou k dispozici každoročně a jsou zahrnuty jako součást smlouvy o předplatném společnosti Autodesk. Upgrade a instalace nejsou zahrnuty do rozsahu této smlouvy s výjimkou případů uvedených v části 5.1 níže, ale vzdálenou instalaci lze zakoupit podle potřeby.

## **4.3 Požadavky Objednatele**

Povinnosti a/nebo požadavky Objednatele na podporu této smlouvy zahrnují:

- Úhrada všech nákladů na podporu v dohodnutém intervalu, nad rámec uvedený v 5.3, nejsou však dotčena ustanovení Přílohy 1 Smlouvy o poskytování služeb.
- Přiměřená dostupnost zástupce (zástupců) Objednatele při řešení incidentu nebo požadavku souvisejícího se službou, nejsou však dotčena ustanovení Přílohy 1 Smlouvy o poskytování služeb.
- Zamezení jakýmkoli změnám podporované infrastruktury a konfigurací hardwaru/softwaru.
- Neprovádět změny podporované infrastruktury a konfigurací hardwaru/softwaru, pokud to není koordinováno mezi Poskytovatelem a Objednatelem.
- Jmenování Zplnomocněného zástupce Poskytovatele (a jeho zástupců), který bude primárním kontaktem pro veškerou telefonickou, e-mailovou nebo vzdálenou webovou pomoc podle této smlouvy. Další kontakty budou jmenovány po vzájemném souhlasu mezi Poskytovatelem a Objednatelem.
- Poskytnutí podrobných informací o problému, identifikaci softwaru a verze, operačního systému, jakýchkoli souvisejících nebo přispívajících hardwarových problémů, informace o koncovém uživateli a v případě poskytnutí vzdáleného přístupu k počítači, u kterého došlo k problému.

## 4.4 Požadavky na Poskytovatele služeb.

Povinnosti a/nebo požadavky Poskytovatele služeb na podporu této smlouvy zahrnují:

- Dodržování stanovených standardů Smlouvy o poskytování služeb.
- Příslušné oznámení o jakékoli nezbytné údržbě a to nejméně 5 pracovních dní dopředu, pokud je to rozumně možné a při zohlednění odst. 4.5 Smlouvy.
- Okamžité upozornění na zjištěné kritické problémy.
- Reporting dle Přílohy 1 Smlouvy o poskytování služeb atp.
- Další požadavky jsou uvedeny v Příloze 1 Smlouvy o poskytování služeb.

## 4.5 Změny služeb

Případné změny služeb se řídí Smlouvou o poskytování služeb.

## 5. Řízení služeb

Efektivní podpora služeb je výsledkem udržování konzistentní úrovně služeb. Následující části poskytují relevantní podrobnosti o dostupnosti služeb, monitorování služeb v rozsahu a souvisejících komponentách.

### 5.1 Dostupnost služby

Služby, na které se vztahuje tato smlouva, jsou přístupné prostřednictvím jmenovaného zástupce Poskytovatele (a jeho zástupců) a Centra podpory společnosti Graitec a jsou k dispozici od pondělí do pátku od 8:30 do 16:30 (čas-Praha), s výjimkou státních svátků a období vánoční odstávky, obvykle mezi Štědrým dnem a prvním pracovním dnem nového roku (známé jako "Doba dostupnosti Služby").

Objednatel může požádat o podporované služby způsobem:

- Odeslání e-mailu na - [support.emea@graitec.com](mailto:support.emea@graitec.com), [support.cz@graitec.com](mailto:support.cz@graitec.com), zejména v případě nutné podpory s řešením servisního případu
- Kontaktní údaje na odpovědnou osobu Poskytovatele a jeho zástupce jsou uvedeny ve Smlouvě o poskytování služeb, zejména v případě např. žádosti o poskytnutí školení atp.

#### Postup pro řešení servisního případu

##### 1. Podání žádosti

Zákazník zasílá požadavky na technickou podporu na e-mailové adresy uvedené výše v SLA: [support.cz@graitec.com](mailto:support.cz@graitec.com) nebo [support.emea@graitec.com](mailto:support.emea@graitec.com) + kontaktní adresy uvedené ve smlouvě

##### 2. Vytvoření a přiřazení ticketu

Přijatý e-mail je na straně Poskytovatele převeden na interní ticket a distribučním seznamem přiřazen kompetentnímu technikovi (jednomu ze tří uvedených ve smlouvě). Každý požadavek řeší určený technik dle obsahu; v jeho nepřítomnosti jej zastupuje pověřený kolega, čímž je zajištěna kontinuita řešení. Interní ticket zakládá osoba odpovědná za vyřešení.

##### 3. Potvrzení o přijetí a první návrh řešení

Zákazník obdrží z CRM potvrzení o vytvoření ticketu do 4h (pracovní doba) od odeslání emailu ze strany Objednatele. V případě potřeby jej následně Poskytovatel požádá o doplnění informací, případně předloží návrh řešení.

- Objednatel do ticket systému vidí a může sledovat evidenci ticketů prostřednictvím Graitec Advantage

#### 4. Spolupráce se zákazníkem

Zákazník spolupracuje s určeným technikem a podle potřeby doplní požadované podklady a vysvětlení.

#### 5. Uzavření ticketu

Po odstranění problému zákazník e-mailem potvrdí vyřešení. Po uzavření případu obdrží zákazník z CRM potvrzení a výzvu k poskytnutí zpětné vazby ke službě.

## 5.2 Monitoring servisu

Když zákazník požaduje podporovanou službu, podrobnosti týkající se požadavků zákazníka na podporu jsou zaznamenány do interního obchodního systému Poskytovatele a je vytvořen lístek ("ticket"), viz také bod 5.1. Centrum podpory roztřídí shromážděné informace, stanoví prioritu služby a přidělí lístek týmu podpory, který bude poskytovat služby podpory a je určen Smlouvou o poskytování služeb.

Jakmile je žádost o podporu zaznamenána a odeslána v systému podpory Poskytovatele, Poskytovatel zaručuje, že tým podpory odpoví na původní žádost v příslušných lhůtách uvedených ve Smlouvě o poskytování služeb a tabulce níže a také viz bod 5.1:

Požadovaná služba podpory	Písemná odpověď (Pracovní doba-čas Praha)
Softwarová podpora	4 hodin

Centrum podpory roztřídí shromážděné informace, stanoví prioritu služby a přidělí lístek týmu podpory Poskytovatele, který bude poskytovat služby podpory a je určen Smlouvou o poskytování služeb.

## 5.3 Servisní období

Období trvání smlouvy je definováno Smlouvou o poskytování služeb.

Servisní období obsahuje: 10hodinový soubor času za rok (skupina služeb), na konci roku nelze nevyužitý čas převést do dalšího roku nebo do nové smlouvy. Pokud je však skupina služeb využita během daného roku, může ji Objednatel dobít zakoupením dalšího času, nejsou však dotčena ustanovení Přílohy 1 Smlouvy o poskytování služeb.

Na základě žádosti Objednatele o podporu dodá Poskytovatel podporované služby s veškerým časem spojeným se správou, vyšetřováním a řešením problému odečteného ze skupiny služeb v 15minutových přírůstcích.