

Software XHQ

Podmínky poskytování údržbových služeb pro specifický produkt

Tyto Podmínky poskytování údržbových služeb pro produkty Softwaru XHQ (dále jen „Podmínky údržby Softwaru XHQ“) doplňují Všeobecné podmínky služeb údržby společnosti SISW a vztahují se výlučně na Produkty označené v Objednávkovém formuláři jako „XHQ“. Tyto Podmínky údržby Softwaru XHQ spolu se Všeobecnými podmínkami poskytování údržbových služeb společnosti SISW, smlouvou EULA a dalšími platnými Dodatečnými smluvními podmínkami tvoří smlouvu mezi stranami (dále jen „Smlouva“).

1. **DEFINICE.** Výrazy v tomto dokumentu psané velkými písmeny mají význam, který jim přiděluje Smlouva. Následující dodatečné definice se vztahují k těmto Smluvním podmínkám údržby Softwaru XHQ:
 - (a) Pojem „Hlášení incidentu (IR)“ znamená dotaz Zákazníka týkající se Softwaru XHQ.
 - (b) Pojem „Doba odezvy“ znamená dobu, která uplynula mezi přijetím události vyžadující podporu prostřednictvím jednoho z kanálů poskytnutých společností SISW (webový portál, telefon, e-mail) a první odpovědi odborného pracovníka podpory / technika podpory SISW.
2. **PODMÍNKY ÚDRŽBY SOFTWARE.**
 - 2.1 Údržbové služby Softwaru. Údržbové služby neobsahují služby pro personalizaci/customizaci Softwaru XHQ.
 - 2.2 Nové verze. Verze vydání Softwaru XHQ jsou rozlišovány na hlavní verzi a podverzi. První číslice představuje hlavní verzi. Druhá číslice (za tečkou) představuje podverzi. Jak hlavní verze, tak podverze mohou obsahovat důležitá rozšíření funkcí a mohou zahrnovat opravy chyb.
 - 2.3 Údržba předchozích verzí. Podporovány budou aktuální verze a dvě předcházející.
 - 2.4 Oprava chyb. Chcete-li mít oprávnění k Opravě chyb, hlášený incident musí být reprodukovatelný v neutrálním prostředí systému XHQ, což znamená předinstalované prostředí systému XHQ včetně softwaru třetí strany, jak popisuje Dokumentace.
 - 2.5 Kanály podpory: Kromě technické podpory popsané ve Všeobecných podmínkách poskytování údržbových služeb společnosti SISW je možné ke kontaktování zákaznické podpory Softwaru XHQ použít také webový portál či e-mailovou adresu. Dokumentace obsahuje aktuální informace, jak se můžete obrátit na zákaznickou podporu Softwaru XHQ.
 - 2.6 Třídy priority incidentů:
 - (a) Kritická (závažnost 1, kritický problém): Kritický problém se Softwarem je takový, který vážně ovlivňuje pokračování v používání jedné nebo více kritických funkcí Softwaru a zabraňuje Zákazníkovi v běžném používání Softwaru všemi Oprávněnými uživateli. Problém musí vážně ovlivňovat kritické obchodní operace u produkčního systému (tj. u produkčního serveru XHQ, nikoli u vývojového nebo testovacího systému). Neexistuje žádné alternativní řešení přijatelné pro Zákazníka.
 - (b) Vysoká (závažnost 2, velký problém): Velký problém je takový, který ovlivňuje nebo průběžně omezuje podmnožinu významných funkcí Softwaru pro většinu uživatelů. Problém je časově citlivé povahy a je důležitý z hlediska dlouhodobé produktivity Zákazníka. Neexistuje žádné alternativní řešení přijatelné pro Zákazníka.
 - (c) Střední / obecná (závažnost 3, menší nebo velký problém s obejitím chyby): (i) menší problém, který má okrajový vliv na nebo omezuje funkčnost Softwaru, avšak nemá zásadní vliv na používání Zákazníkem; nebo (ii) velký problém Softwaru, pro který existuje alternativní řešení přijatelné pro Zákazníka. Problém je časově citlivé povahy a je důležitý z hlediska dlouhodobé produktivity, ale nezpůsobuje okamžité zastavení práce a Zákazník může v omezeném rozsahu pokračovat v práci. Problém může být takové povahy, že způsobí okamžité zastavení práce pro individuální instalaci klientského softwaru.
 - (d) Nízká (závažnost 4, bez důsledků): (i) menší problém se Softwarem, který nemá žádný vliv na používání Zákazníkem; nebo (ii) menší problém se Softwarem, u něhož pro Zákazníka existuje přijatelné alternativní řešení; nebo (iii) chyba Dokumentace; nebo (iv) požadavek na nové prvky či funkce stávajícího Produktu. Problém není časově citlivé povahy nebo není důležitý z hlediska dlouhodobé produktivity a nezpůsobuje okamžité zastavení práce a výroba může v neomezeném rozsahu pokračovat. Toto je výchozí úroveň závažnosti, pokud není úroveň závažnosti incidentu specifikována jinak.
 - 2.7 Úroveň Údržbových služeb Softwaru a Doby odezvy: K dispozici jsou následující úrovně podpory, s odpovídajícími Dobami odezvy. Standardní úroveň podpory je Bronzová; Stříbrná a Zlatá jsou volitelnými prémiovými úrovněmi.
 - (a) Bronzové služby podpory: Technická podpora je zajištěna 9 hodin denně, od pondělí do pátku.

Výběr jedné zóny pokrytí z následujících možností (výchozí: Amerika):

- Amerika (15–1 GMT)
- Evropa (8–17 GMT)
- Asie (1–10 GMT)

Nezahrnuje státní svátky definované podle následujících zemí pro příslušnou zónu pokrytí:

- USA (Amerika)
- Německo (Evropa)
- Singapur (Asie)

Například pro Ameriku to znamená pokrytí od 7:00 do 17:00 hod. tichomořského času, od pondělí do pátku, s výjimkou státních svátků USA.

- (b) Stříbrné služby podpory: Technická podpora je zajištěna 24 hodin denně, od pondělí do pátku.

Výběr jedné zóny pokrytí z následujících možností (výchozí: Amerika):

- Amerika
- Evropa
- Asie

Čas zahájení/ukončení pokrytí v týdnu kopíruje místní čas následujících zemí v každé zóně pokrytí:

- Kalifornie / USA (Amerika)
- Německo (Evropa)
- Singapur (Asie)

Například pro Ameriku to znamená pokrytí od nedělní půlnoci do páteční půlnoci tichomořského času.

- (c) Zlaté služby podpory: Technická podpora je zajištěna 24 hodin denně, 7 dní v týdnu.

Následující tabulka popisuje Doby odezvy pro dostupné úrovně podpory závislé na určení Třídy priority incidentu. Společnost SISW použije komerčně přiměřené úsilí, aby splnila níže uvedené Doby odezvy.

	Kritická	Vysoká	Střední/obecná	Nízká
Bronzové služby podpory	2 hodiny	8 hodin	48 hodin	96 hodin
Stříbrné služby podpory	1 hodina	4 hodiny	8 hodin	48 hodin
Zlaté služby podpory	1 hodina	4 hodiny	8 hodin	48 hodin

2.8 Počáteční poplatky a poplatky za obnovení. Poplatek za údržbu Softwaru XHQ je nutné uhradit předem v ročních splátkách na začátku každého kalendářního roku. Za rok, ve kterém byla licence zakoupena, a ve kterém bylo zahájeno poskytování Údržbových služeb, bude poplatek za údržbu vypočítán na pokrytí období od doby zahájení poskytování služeb do 31. prosince příslušného roku.

2.9 Vyloučení. Údržbové služby nezahrnují řešení následujících problémů:

- jakýkoli problém vyplývající ze zneužití, nesprávného použití, neoprávněné úpravy nebo poškození Softwaru XHQ nebo použití Softwaru XHQ, který se odchyluje od jakýchkoli provozních postupů stanovených společností SISW v příslušné Dokumentaci;
- jakýkoli problém způsobený změnami, úpravami nebo přidáním nebo pokusem o změny, úpravu nebo doplnění v jakékoli verzi Softwaru XHQ, která nebyla vytvořena nebo písemně schválena společností SISW;
- jakýkoli problém vyplývající z kombinace Softwaru XHQ se Zákazníkovým hardwarem, softwarem nebo zařízením po úvodní instalaci Softwaru XHQ, pokud tato kombinace nebyla schválena v Dokumentaci nebo písemně společností SISW;
- provozování Softwaru XHQ spolu s jinými médii, která nesplňují nebo nejsou udržována v souladu se specifikacemi výrobce nebo způsobí jiné než obvyklé použití; nebo
- Zákazník nesplní své závazky vyplývající ze Smlouvy a tohoto Dodatku k Softwaru XHQ.