Všeobecné podmínky technické podpory

verze ze dne 1. září 2026

§1. Definice

1. **„MWT Solutions“** – znamená MWT Solutions S.A., akciovou společnost se sídlem v Poznani (61-754), ul. Szyperska 14, Polsko (DIČ: PL 7822530556), a také její pobočky (pokud je to relevantní), včetně mimo jiné:
   a. **MWT Solutions Spółka Akcyjna filialas**, Vito Gerulaičio g.10-101, LT-08200 Vilnius, Lithuania (TIN: LT 100016816119),
   b. **MWT Solutions Spółka Akcyjna Magyarországi Fióktelepe**, Anker köz 2-4, 1064 Budapest, Hungary (TIN: HU 27921706),
   c. **MWT Solutions S.A. Organizační složka**, Freyova 1/12, Vysočany, 190 00, Praha 9, Czech Republic (TIN: CZ 684632924).
2. **„Výrobce“** – společnost pod obchodní firmou Zoho Corporation Private Limited, se sídlem Estancia IT Park, Plot No. 140, 151, Vallanchery Village, Chengalpet Taluk, Kancheepuram District 603202 Tamil Nadu (Indie), jejímž jménem na území EU jedná její dceřiná společnost pod obchodní firmou ZOHO Corporation B.V. se sídlem v Beneluxlaan 4B, 3527 HT Utrecht (Nizozemské království).
3. **„Software“** – počítačový software vytvořený Výrobcem, který je předmětem Služby technické podpory.
4. **„Rozšíření“** – počítačový software vytvořený společností MWT Solutions, který je samostatnou aplikací nebo modulem rozšiřujícím funkčnost Softwaru.
5. **„Customizace“** – počítačový software (včetně Rozšíření), skripty, integrační služby a úpravy Softwaru nebo Předplatného softwaru, které byly vytvořeny a implementovány pro Uživatele společností MWT Solutions. Nejsou veřejně dostupné a jsou určeny pro konkrétní instanci.
6. **„Konfigurace Softwaru“** – práce realizované v rámci implementačního nebo rozvojového projektu spočívající v nastavení, parametrizaci a přizpůsobení funkcí Softwaru zakoupeného Uživatelem jeho obchodním procesům, organizačním požadavkům a dohodnutému rozsahu implementace.
7. **„Předplatné Softwaru“** – služba zahrnující přístup k funkcím Softwaru, zpřístupněného na vzdáleném serveru Výrobcem.
8. **„Licenční smlouva“** (End User License Agreement, EULA) – smlouva, na jejímž základě Výrobce uděluje Držiteli licence nevýhradní licenci k užívání Softwaru na dobu v ní uvedenou.
9. **„Smlouva o předplatném“** (Master Subscription Agreement) – smlouva, na jejímž základě se Výrobce zavazuje poskytovat Příjemci služby spočívající v zajištění přístupu k Předplatnému Softwaru, v rozsahu a po dobu dohodnutou stranami.
10. **„Příjemce služeb“** – subjekt nebo fyzická osoba, která je stranou Smlouvy o předplatném uzavřené s Výrobcem.
11. **„Držitel licence”** – subjekt nebo fyzická osoba, která je smluvní stranou Licenční smlouvy uzavřené s Výrobcem.
12. **„Uživatel”** – Příjemce služeb nebo Držitel licence.
13. **„Pracovní doba”** – služby technické podpory a údržby jsou realizovány v pracovní dny, od pondělí do pátku, v hodinách od 8:00 do 17:00 s výjimkou svátků a dnů pracovního klidu.
14. **„Přijetí požadavku”** – přijetím požadavku se rozumí e-mailové potvrzení pracovníkem oddělení podpory MWT Solutions nebo systémem pro registraci požadavků využívaným společností MWT Solutions k zaregistrování požadavku.

15. **„Vyřešení požadavku"** – v případě nahlášení Incidentu nebo Kritického incidentu je řešením obejití eliminující nebo snižující dopad Incidentu, nebo řešení odstraňující nahlášený Incident. V případě požadavků balíčku How-To se jedná o předání informací souvisejících s předaným dotazem.
16. **„Čas vyřešení požadavku"** – čas, ve kterém se MWT Solutions zavazuje k dodání Vyřešení požadavku. Čas je počítán od okamžiku zaregistrování požadavku v systému MWT Solutions do okamžiku nastavení stavu na Resolved.
17. **„Kritický incident"** – Incident znemožňující provoz Softwaru/ Předplatného/ Rozšíření a neumožňující nalezení takového způsobu používání Softwaru/ Předplatného/ Rozšíření, aby bylo možné účinně obejít jeho příčiny v momentě jeho zjištění.
18. **„Incident"** – incident, v jehož případě existuje možnost nalezení takového způsobu funkčního používání Softwaru/ Předplatného/ Rozšíření, že je možné účinně obejít příčinu chyby způsobem uvedeným společností MWT Solutions.
19. **„Dotaz How-To"** – dotaz v rámci balíčku How-To ohledně vestavěné a výrobcem zpřístupněné funkcionality Softwaru/ Předplatného nebo Rozšíření dodaného společností MWT Solutions, nebo ohledně toho, jak danou funkcionalitu realizovat či implementovat v systému. Odpověď na dotaz How-to je realizována prostřednictvím odkazu na dokumentaci výrobce, pokud existuje, nebo předáním informací pracovníkem MWT Solutions o tom, jak nakonfigurovat nebo implementovat funkcionalitu Softwaru/ Předplatného, pokud je předpokládána výrobcem, nebo Rozšíření, pokud je předpokládáno společností MWT Solutions. V případě, kdy informace poskytované v rámci dotazu How-to nespadají do funkcionalit předpokládaných Výrobcem nebo Rozšířeními dodanými společností MWT Solutions, bude o tom Uživatel informován a požadavek bude uzavřen bez další realizace. Ve stanovených případech může být informace o potřebě dané funkcionality nahlášena pracovníkem týmu podpory Výrobci nebo společnosti MWT Solutions.
20. **„Vada"** – absence kteréhokoli z dohodnutých Modulů v Softwaru/ Předplatném/ Rozšíření, nevykonávání nebo nesprávné vykonávání všech nebo některých funkcí specifikovaných v technické specifikaci, např. neschopnost pracovat v operačním prostředí vlastněném Uživatelem a při stanovených hardwarových požadavcích, absence zásadní bezchybnosti v provozu Softwaru/ Předplatného/ Rozšíření, neergonomičnost práce systému, tj. takové navržení formátů obrazovek a jejich sekvencí, že operování na nich a s nimi je obtěžující činností.
21. **„Verze"** – určení pořadí vzniku nových verzí softwaru, umožňuje odlišení verzí mezi sebou. Obvykle se jedná o přirozené číslo (např. číslování verzí od 1 nebo podle roku vzniku), reálné číslo nebo sestavení několika přirozených čísel. V posledním případě se po sobě jdoucí čísla obvykle oddělují tečkou.
22. **„Update" (malé vydání)** – oprava nebo malá verze k Softwaru nebo Rozšíření, zapsaná ve formě číslice napravo od prvního a dalšího místa za desetinnou čárkou. Příklad: v ServiceDesk Plus jsou verze např. 8.1 nebo 8.1.2 opravou nebo malou verzí pro verzi 8.0.
23. **„Upgrade" (velké vydání)** – aktualizace nebo hlavní verze Softwaru nebo Rozšíření. Čte se jako číslice nacházející se vlevo před prvním místem za desetinnou čárkou zleva doprava. Například v ServiceDesk Plus 6.1 a 7.1 - 6 a 7 je aktualizace nebo hlavní verze.
24. **„Service Pack"** – balíček pro Software nebo Rozšíření dodaný Výrobcem, obsahující souhrnnou aktualizaci softwaru, nové funkce, obejití a opravy vyřešených chyb.
25. **„Standardní reporty"** – reporty, které může uživatel připravit a které jsou vytvářeny na základě průvodce dostupného v aplikaci ManageEngine.
26. **„Nestandardní reporty"** – reporty vytvářené na základě SQL dotazů do databáze aplikace ManageEngine, které nevyžadují úpravu konfigurace této aplikace nebo databáze pro získání očekávaného výsledku, založené na datech přímo agregovaných systémem a dostupných v existujících tabulkách databáze

27. **„Vývojářské reporty"** – reporty vytvářené na základě SQL dotazů do databáze aplikace ManageEngine, které vyžadují úpravu konfigurace této aplikace nebo databáze pro získání očekávaného výsledku. Zejména vyžadující přípravu funkce/procedury nebo dodatečného mechanismu umožňujícího zpracovat data uložená v aplikaci ManageEngine, aby bylo dosaženo požadovaného výsledku.
28. **„Služby rozšířené technické podpory"** – služby poskytované v rámci samostatného rozsahu, popsané v přílohách týkajících se dané služby
29. **„Technická podpora"** – služby poskytované Uživateli po spuštění Softwaru/ Rozšíření v rozsahu popsaném ve variantách MWT AMS, MWT AMS SLA.
30. **„Portál technické podpory"** – systém pro správu požadavků technické podpory a řízení znalostí zpřístupněný zákazníkům služby technické podpory poskytované společností MWT Solutions, dostupný na adrese https://support.mwtsolutions.eu/portal/.
31. **„Místní jazyk"** – jazyk Technické podpory používaný v zemi nebo regionu, ve kterém MWT Solutions provozuje činnost a udržuje registrované sídlo nebo pobočku.

Země nebo region působení MWT Solutions	**Hlavní/ místní jazyk**	**Doplňkový jazyk**	**Anglický jazyk**
Polsko	Polština	-	✓
Česko	Čeština	Slovenský	✓
Slovensko	Slovenský	Čeština	✓
Maďarsko	Maďarský	-	✓
Litva	Anglický	-	✓
Lotyšsko	Anglický	-	✓
Estonsko	Anglický	-	✓

Výše uvedené jazyky slouží k poskytování technické podpory v příslušné lokalitě MWT Solutions, ve které platí smlouva o podpoře.

32. **„MAIA Plus" –** řešení vytvořené společností MWT Solutions, pro které je technická podpora poskytována za podmínek stanovených ve Všeobecných podmínkách technické podpory MWT Solutions (OWWT), za předpokladu, že se na řešení vztahuje platný Certifikát technické podpory.

§2. Všeobecná ustanovení

1. Tyto Všeobecné podmínky technické podpory („VPTP") představují podmínky poskytování Služby technické podpory společností MWT Solutions pro Uživatele.
2. Služby podpory poskytované společností MWT Solutions jsou poskytovány v souladu s podmínkami obsaženými v tomto dokumentu a/nebo v souladu se smlouvou o poskytování technické podpory. V případě, že tento dokument tvoří přílohu ke smlouvě o poskytování technické podpory, jeho ustanovení se použijí v rozsahu, v jakém neodporují ustanovením smlouvy.
3. Služba podpory poskytovaná společností MWT Solutions je placenou službou a netvoří součást služby podpory poskytované Výrobcem, kterou může Uživatel využít na základě samostatných ustanovení Licenční smlouvy nebo Smlouvy o předplatném.
4. MWT Solutions poskytuje služby technické podpory pro verze Softwaru ne starší než jeden rok. V případě nahlášení Incidentu nebo Kritického incidentu týkajícího se verze starší než jeden rok bude zaslána žádost o

aktualizaci Softwaru na nejnovější verzi za účelem zajištění technické podpory. MWT Solutions doporučuje udržovat Software aktuální z důvodu zaváděných nových funkcionalit, vylepšení a kritických oprav chyb a zabezpečení.

5. Podmínkou využívání Služby technické podpory je, aby Uživatel disponoval platnou Licenční smlouvou nebo Smlouvou o předplatném uzavřenou s Výrobcem.
6. Služby podpory poskytované společností ManageEngine jsou poskytovány v souladu s podmínkami:
    a) pro Software - Licenční smlouvy a podmínkami podpory Licencovaného softwaru (ManageEngine Software Maintenance and Support Service),
    b) pro Předplatné Softwaru - Smlouvy o předplatném.
7. Potvrzením spuštění Služby technické podpory pro Software pro konkrétního Uživatele je Certifikát technické podpory vystavený společností MWT Solutions, v souladu se vzorem tvořícím Přílohu č. 1 k těmto Podmínkám. Certifikát uvádí období poskytování Služby technické podpory a také rozsah Softwaru, Rozšíření a Předplatného, na které se služba vztahuje.
8. Podpora Customizace a konfigurace softwaru poskytnutých společností MWT Solutions v rámci samostatné implementační služby, v rozsahu Incidentů, Kritických incidentů a dotazů How-To, je placenou službou, která není zahrnuta ve variantě podpory MWT AMS a je oceňována na základě samostatné nabídky.
9. Podpora Customizace a konfigurace softwaru poskytnutých společností MWT Solutions v rámci samostatné implementační služby, v rozsahu Incidentů, Kritických incidentů a dotazů How-To, je zahrnuta ve variantě MWT AMS SLA a je neomezená.
10. Po přerušení kontinuity podpory pro Customizaci a konfiguraci softwaru, nákup podpory ve variantě MWT AMS SLA nezaručuje obnovení této podpory a její podmínky jsou stanoveny a předkládány individuálně společností MWT Solutions.
11. Využití Služby technické podpory není povinné a nepodmiňuje využívání Softwaru nebo Předplatného Softwaru.
12. Využití služby Technické podpory je povinné pro možnost využití služeb Rozšířené technické podpory.

§3. Rozsah služby Technické podpory

1. Služba Technické podpory může být poskytována v jedné ze dvou variant:
    a) MWT AMS,
    b) MWT AMS SLA.
2. Služba Technické podpory poskytovaná ve variantě „*MWT AMS*" zahrnuje:
    a) Technickou pomoc Výrobce
    b) Přístup k Upgrade, Update a ServicePack
    c) Technickou pomoc v místním jazyce
    d) Přístup k portálu technické podpory v místním jazyce
    e) Přístup k databázi znalostí v místním jazyce
    f) Telefonickou technickou pomoc v místním jazyce
    g) E-mailovou technickou podporu v místním jazyce
    h) Vzdálenou technickou podporu v místním jazyce
    i) Vyřizování 10 dotazů typu How-To během trvání ročního období podpory
    j) Neomezené zpracování standardních reportů
    k) Zpracování 3 nestandardních reportů během trvání ročního období podpory
    l) Vzdálenou podporu za účelem řešení incidentů s aktualizací
3. Služba technické podpory poskytovaná ve variantě „*MWT AMS SLA*" zahrnuje navíc:

a) Garantovaný čas reakce v souladu se specifikací
b) Garantovanou dobu vyřešení v souladu se specifikací
c) Audit instance v sídle Uživatele z hlediska konfigurace (na žádost Uživatele)
d) Backup a aktualizaci Softwaru/Rozšíření v sídle Uživatele (prováděné na žádost Uživatele)
e) Práce spojené s vyřizováním požadavků v sídle Uživatele (prováděné na žádost Uživatele)
f) Neomezený počet dotazů typu How-To během trvání období podpory
g) Vzdálená aktualizace Softwaru na žádost Uživatele v pracovní době prováděná za asistence oznamovatele a po potvrzení provedení příslušných záloh serveru, databáze a aplikací z jeho strany
h) Neomezené zpracování Standardních a Nestandardních reportů
i) Neomezená podpora Customizace a konfigurace softwaru v rozsahu incidentů, kritických incidentů a dotazů typu How-To

§3a. Služby rozšířené technické podpory

1. Potvrzením spuštění služby rozšířené technické podpory pro konkrétního Uživatele je Certifikát služby rozšířené technické podpory vystavený společností MWT Solutions, který je v souladu se vzorem tvořícím přílohu č. 2 k těmto všeobecným podmínkám technické podpory. Certifikát uvádí období poskytování služby rozšířené technické podpory a také rozsah softwaru a předplatného, na které se služba vztahuje, a počet výskytů služby během jejího trvání.
2. Rozsah služeb v rámci rozšířených služeb technické podpory upravují samostatné přílohy příslušné pro konkrétní službu.
3. Služby rozšířené technické podpory nevyužité v období uvedeném v certifikátu služeb rozšířené technické podpory se nepřevádějí do dalšího období.
4. Služby rozšířené technické podpory zahrnují:
    a) Vzdálené audity aplikačního prostředí Uživatele
    b) Vzdálené zálohování a aktualizace Softwaru/ Rozšíření v pracovní době
    c) Vzdálený Backup a aktualizace Softwaru/ Rozšíření mimo pracovní dobu
    d) Práce spojené s vyřizováním požadavků v sídle Uživatele
    e) Neomezené množství dotazů How-To v rámci varianty podpory MWT AMS
    f) Neomezené zpracovávání nestandardních reportů v rámci varianty podpory MWT AMS
    g) Dedikovaný specialista podpory
    h) Backup a restore prostředí v pracovní době
    i) Backup a restore prostředí mimo pracovní dobu
    j) Přenesení aplikačního prostředí na nový server v pracovní době
    k) Přenesení aplikačního prostředí na nový server mimo pracovní dobu
    l) Konzultace na schůzkách v rámci How-To
    m) Konfigurace PXE v prostředí Uživatele
    n) RCA po vyřešení kritického incidentu dle Šablony MWT Solutions
    o) Balíček oznámení o změnách v softwaru po jejich vydání Výrobcem
    p) Monitoring zdrojů nebo uživatelů na základě definovaných reportů
    q) Monitoring prostředí a softwaru dle Definovaných kritérií
    r) Správa softwaru dle stanoveného rozsahu

5. Rozsah a limity vyplývající ze služeb rozšířené technické podpory upravují samostatné dokumenty věnované každé službě zvlášť. Uvedené dokumenty mohou měnit podmínky podpory popsané ve Všeobecných podmínkách technické podpory, pokud to vyplývá z jejich rozsahu.

§4. Způsoby poskytování služby technické podpory

1. Uživatel je oprávněn k získání technické podpory poskytované s využitím telefonické obsluhy, elektronické pošty a systémů vzdálené pomoci a online přístupu k technické dokumentaci. Držitel licence je navíc oprávněn k získání oprav Softwaru/Rozšíření. Rozsah poskytované technické podpory a údržby zahrnuje:
    a) Telefonickou podporu, podporu prostřednictvím elektronické pošty a systému vzdálené pomoci - MWT Solutions umožňuje přístup k inženýrům podpory softwaru/předplatného/rozšíření v pracovní době prostřednictvím telefonu, elektronické pošty a systému vzdálené pomoci. Rozsah podpory zahrnuje neomezenou diagnostiku a řešení incidentů, kritických incidentů v softwaru a vyřizování dotazů typu How-To, a to z hlediska počtu požadavků i doby obsluhy, v rozsahu vyplývajícím ze zakoupené varianty podpory. Služby zahrnují také podporu Customizací vytvořených společností MWT Solutions a konfigurací softwaru dodaných společností MWT Solutions za podmínek popsaných v §2 bodu. 8 i 9.
    b) Poskytování vzdálené pomoci je realizováno s využitím nástroje ZOHO Assist dostupného na adrese https://assist.mwtsolutons.eu, ZOHO Meeting nebo Microsoft Teams. Poskytování podpory s využitím jiných nástrojů je realizováno na výhradní odpovědnost a na výhradní riziko Uživatele.
    c) Opravy a aktualizace softwaru - v rámci služby podpory a údržby Softwaru/Rozšíření má Uživatel právo stahovat opravy, aktualizace nebo nové verze, Service Pack, bez dodatečných nákladů.
    d) Vzdálený přístup k dokumentaci a Portálu technické podpory - MWT Solutions umožňuje vzdálený přístup k portálu technické podpory pro Uživatele na adrese https://support.mwtsolutions.eu/portal, kde může Uživatel využít znalostní bázi, zaregistrovat se a sledovat proces vyřizování požadavků.
    e) Backup, Upgrade a údržba Softwaru/Rozšíření v sídle Uživatele (týká se §3 bodu 3. d)
    Společnost MWT Solutions bude v rámci technické podpory na žádost Uživatele poskytovat služby backupu, upgradu a údržby v sídle Uživatele nebo na jiném místě na území Polska, které Uživatel určí.
    f) Audit a technická pomoc v sídle Uživatele (§3 bod 3. c a §3 bod 3. e)
    Společnost MWT Solutions bude v rámci technické podpory na žádost Uživatele poskytovat služby auditu a technické pomoci v sídle Uživatele nebo na jiném místě určeném Uživatelem na území země, ve které jsou služby poskytovány.
2. V rámci služeb popsaných v bodě 1. e a bodě 1.f má uživatel nárok na celkem 4 pracovní dny technické podpory ročně (1 den na 1 čtvrtletí, nevyužité dny z jednoho čtvrtletí se nepřevádějí do dalšího čtvrtletí).
3. V rámci služeb vzdálené podpory společnost MWT Solutions S.A. připouští podporu s využitím VPN. Podmínkou takové podpory je poskytnutí jmenného účtu VPN, zabezpečeného dvoufázovým ověřením, určenému zaměstnanci nebo určeným zaměstnancům společnosti MWT Solutions. Účty zabezpečené pouze heslem a sdílené účty nejsou akceptovány. Účty tohoto typu mohou být využity pouze po písemném potvrzení ze strany objednatele o vyloučení odpovědnosti společnosti MWT Solutions za jakékoli vzniklé škody v souvislosti s porušením bezpečnostních zásad.

§5. Zásady klasifikace obsluhy požadavků

1. [Klasifikace požadavků]. Společnost MWT Solutions vynaloží veškeré úsilí, aby správně klasifikovala a stanovila priority obsluhy pro požadavky na základě níže uvedených definic a řešila je v souladu s přijatými časy.
    a) Vysoká priorita (P1) – nahlášení kritického incidentu,
    b) Normální priorita (P2) – nahlášení incidentu nebo dotaz typu How-To, s výhradou výjimek uvedených v bodě c).
    c) Nízká priorita (P3) – nahlášení vady, dotaz typu How-To ohledně přípravy nestandardního reportu, nahlášení realizace rozsahu vyplývajícího ze služeb rozšířené technické podpory, nahlášení incidentu, kritického incidentu nebo dotazu typu How-To pro Customizace nebo konfiguraci softwaru.
2. [Časy reakce a časy vyřešení].
    a) V rámci varianty „MWT AMS“ nebo služeb rozšířené technické podpory vynaloží společnost MWT Solutions veškeré úsilí, aby zajistila co nejrychlejší vyřešení nahlášených požadavků a zahájení řešení požadavku v průběhu 1 pracovního dne.
    b) V rámci varianty „MWT AMS SLA“ garantuje obsluhu v souladu s níže uvedenými časy:
        i. **Vysoká priorita (P1)** – přijetí požadavku do 1 hodiny v pracovní době. Předpokládaná doba vyřešení požadavku 2 dny v pracovní době.
        ii. **Normální priorita (P2)** – přijetí požadavku do 1 hodiny v pracovní době. Předpokládaná doba vyřešení požadavku do 10 dnů v pracovní době.
        iii. **Nízká priorita (P3)** – přijetí požadavku do 1 hodiny v pracovní době. Předpokládaná doba vyřešení požadavku v průběhu 20 dnů v pracovní době.
3. [Smluvní pokuty]. V případě nedodržení garantovaných časů, o nichž je zmínka v odst. 2, bude Uživatel využívající variantu „MWT AMS SLA“ oprávněn k účtování následujících smluvních pokut:

Země nebo region působení MWT Solutions	**Vysoká priorita (P1)**	**Normální priorita (P2)**	**Nízká priorita (P3)**
Polsko	300.00 PLN	200.00 PLN	100.00 PLN
Česko	1500.00 CZK	1000.00 CZK	500.00 CZK
Slovensko	70.00 EUR	50.00 EUR	25.00 EUR
Maďarsko	22500.00 HUF	15000.00 HUF	7500.00 HUF
Litva	70.00 EUR	50.00 EUR	25.00 EUR
Lotyšsko	70.00 EUR	50.00 EUR	25.00 EUR
Estonsko	70.00 EUR	50.00 EUR	25.00 EUR

Výše uvedené smluvní pokuty jsou účtovány za každý den (slovy: jeden) překročení Času na vyřešení požadavku v Pracovní době.
Výše uvedené smluvní pokuty mohou být účtovány v částce a měně příslušné pro lokalitu MWT Solutions, ve které platí smlouva o podpoře.

4. [Požadavky předané Výrobci].
    a) V případě, že vyřešení požadavku vyžaduje zásah ze strany Výrobce, předává MWT Solutions jeho obsluhu neprodleně (avšak nejpozději do 1 pracovního dne). Další obsluha takového požadavku je realizována v souladu s Licenční smlouvou nebo Smlouvou o předplatném. V takovém případě se Čas na vyřešení požadavku pozastavuje až do doby dodání řešení Výrobcem.

b) Předpokládaný čas vyřešení požadavku předaného Výrobci nezávisí na MWT Solutions.

5. [Stanovení priority]. Priorita přidělená konkrétnímu požadavku je stanovena pracovníkem oddělení technické podpory MWT Solutions na základě informací poskytnutých Uživatelem. Informace o prioritě přidělené požadavku je dostupná na Portálu technické podpory.

§6. Udělování oprávnění k Portálu technické podpory a pravidla obsluhy požadavků

1. Po spuštění Služby technické podpory (viz §2 odst. 7) má osoba oprávněná Uživatelem právo na získání přístupu k Portálu technické podpory.
2. Pro získání přístupu k Portálu je nutné zaslat na adresu support@mwtsolutions.eu žádost o přístup, obsahující v textu informace týkající se druhu Softwaru nebo Předplatného softwaru, datum vypršení licence a název firmy Držitele licence/Uživatele služeb.
3. Portál technické podpory je považován za základní kontaktní bod sloužící k registraci Incidentů, Kritických incidentů a dotazů typu How-To, týkajících se fungování Softwaru/ Předplatného softwaru/ Rozšíření.
4. Společnost MWT Solutions zajišťuje obsluhu požadavků předávaných prostřednictvím následujících kontaktních kanálů:
   a) Portál technické podpory dostupný na adrese: https://support.mwtsolutions.eu/portal
   b) Požadavek e-mailem na adresu: support@mwtsolutions.eu
   c) Telefonický požadavek na čísle:
      (i) MWT Solutions Polsko: +48616232117
      (ii) MWT Solutions Česko: +420234076676
      (iii) MWT Solutions Maďarsko: +3619010617
      (iv) MWT Solutions Litva: +37052084484
5. Uživatel by měl při využívání jednotlivých kontaktních kanálů dodržovat následující pravidla pro definování požadavků:
   a) Registrace požadavku pomocí Portálu technické podpory:
      i. Při využití internetového prohlížeče je třeba zadat adresu https://support.mwtsolutions.eu/portal/.
      ii. Budete přesměrováni na přihlašovací stránku systému, kde je třeba do pole „Uživatelské jméno“ zadat uživatelské jméno obdržené při registraci na Portálu technické podpory a do pole „Heslo“ heslo.
      iii. Po přihlášení je možné zaregistrovat požadavek výběrem tlačítka „Přidat nový požadavek“ v pravém horním rohu. Při použití standardní šablony je třeba odpovídajícím způsobem vyplnit pole předmět a popis požadavku.
   b) Registrace požadavku prostřednictvím e-mailu:
      i. Každý požadavek zaslaný na adresu support@mwtsolutions.eu bude zaregistrován v systému technické podpory a opatřen unikátním identifikátorem požadavku.
      ii. Uživatel by měl při komunikaci ohledně daného požadavku používat přidělený identifikátor.
   c) Registrace telefonického požadavku:
      i. Po spojení s číslem technické podpory je třeba tónově zvolit téma hovoru, pokud je to vyžadováno.
      ii. Po zvolení tématu hovoru je hovor přepojen na inženýra podpory, který po ověření údajů volající osoby zaregistruje požadavek v systému technické podpory.
      iii. Po zaregistrování požadavku bude tento opatřen unikátním identifikátorem.

iv. Po zaregistrování požadavku telefonicky může být tento dále obsluhován prostřednictvím e-mailu nebo pomocí Portálu technické podpory. Telefonický požadavek nezavazuje společnost MWT Solutions k jeho okamžitému vyřešení během prvního telefonního hovoru (telefonického nahlášení).

6. O řádném zaregistrování požadavku bude Uživatel informován v e-mailové zprávě zaslané na jeho e-mailovou schránku a zároveň bude moci sledovat postup prací po přihlášení z úrovně Portálu technické podpory.
7. V systému technické podpory se používají následující stavy požadavku:
   a) **New** – požadavek zaregistrovaný na portálu
   b) **Open** – požadavek vyžadující zpracování
   c) **On Hold** – požadavek pozastaven v realizaci
   d) **Waiting for customer** – požadavek pozastaven, čekající na upřesnění ze strany Uživatele
   e) **Waiting for support** – požadavek pozastaven, odeslán Výrobci/Poskytovateli služeb. (Second Line Support)
   f) **Scheduled session** – požadavek pozastaven, čeká na provedení vzdálené relace, jejíž termín byl stanoven společně s Uživatelem
   g) **Resolved** – požadavek, pro který bylo vypracováno a aplikováno řešení, čekající na schválení uživatelem
   h) **Closed** – požadavek uzavřen, zpracování požadavku bylo ukončeno
   i) **New Feature** – požadavek, pro který bude požadovaná funkcionalita přidána v dalších verzích Softwaru/Rozšíření/Předplatného. Tento stav zároveň ukončuje zpracování požadavku
   j) **No AMS** – požadavek, pro který v den nahlášení Uživatel neměl platnou Službu technické podpory. Požadavek není zpracováván
8. Veškerá korespondence mezi stranami může probíhat z úrovně Portálu technické podpory, s využitím možnosti „Odpovědět" dostupné z úrovně menu registrovaného požadavku nebo odpovědí na e-mail pocházející ze systému, který je v předmětu opatřen číslem požadavku.
   Příklad: Požadavek č. ##21##.
   Pozor! Jiné formy komunikace nemusí být zaregistrovány nebo propojeny s příslušným požadavkem.
9. Řádně vyřešený požadavek bude opatřen řešením a změnou stavu požadavku na „Resolved", o čemž bude Uživatel informován e-mailem.
10. Uživatel má možnost ověřit správnost vyřešení požadavku a uzavřít požadavek pomocí odkazu dostupného v e-mailové zprávě zaslané po vyřešení požadavku nebo prostřednictvím Portálu technické podpory. Případné připomínky k požadavku způsobí opětovné otevření požadavku a změnu jeho stavu na „Open".
11. Žádné připomínky nebo odpovědi ze strany Uživatele ve stanovené lhůtě (2 dny) od vyřešení požadavku, jakož i neuzavření požadavku prostřednictvím odkazu dostupného v e-mailové zprávě nebo prostřednictvím Portálu technické podpory, bude mít za následek automatické uzavření požadavku a nastavení stavu „Closed".
12. Pokud nebude poskytnuta odpověď na šest po sobě jdoucích zpráv odeslaných společností MWT Solutions v jednodenních intervalech s žádostí o doplnění informací v právě vyřizovaném hlášení, bude tento požadavek uzavřen bez vyřešení a bude mu přiřazen stav „Closed" z důvodu nedostatečné komunikace.
13. V případě uzavření požadavku a nastavení stavu „Closed" není možné se k realizaci daného požadavku vrátit. Uživatel je povinen vytvořit nový požadavek.

Příloha 1. Vzor Certifikátu technické podpory

CERTIFIKÁT TECHNICKÉ PODPORY

Údaje zákazníka:

Kupující:	Příjemce:
Xxxxxxxxxxxxxxx	Xxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx	Xxxxxxxxxxxxxxx

Tento dokument potvrzuje právo na využívání Služeb technické podpory softwaru ManageEngine v následujícím rozsahu:

1. Základní technická podpora poskytovaná Výrobcem
2. Přístup k aktualizacím poskytovaný Výrobcem
3. Služba technické podpory poskytovaná společností MWT Solutions ve variantě:
    a. *[MWT AMS]*
    b. *[MWT AMS SLA]*

Podrobnosti Služby technické podpory:

Služba platná od:	DD.MM.RRRR
Služba platná do:	DD.MM.RRRR
Jméno a příjmení zástupce:	Jméno Příjmení
E-mailová adresa uživatele:	adres@email.com

Rozsah služeb technické podpory poskytovaných Výrobcem v souladu s podmínkami Licenční smlouvy (End User License Agreement) a/nebo Smlouvy o předplatném (Master Subscription Agreement), uzavřené s Výrobcem.
Rozsah služeb technické podpory poskytovaných společností MWT Solutions v souladu s Všeobecnými podmínkami technické podpory.

.....
Ředitel oddělení podpory
MWT Solutions S.A.

Příloha 2. Vzor certifikátu služeb rozšířené technické podpory

CERTIFIKÁT SLUŽEB ROZŠÍŘENÉ TECHNICKÉ PODPORY

Údaje zákazníka:

Kupující:	Příjemce:
Xxxxxxxxxxxxxxx	Xxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx	xxxxxxxxxxxxxxx

Tento dokument potvrzuje právo na využívání Služeb rozšířené technické podpory softwaru ManageEngine v následujícím rozsahu:

1. Služby rozšířené technické podpory:
   a. Zálohování a obnova systému v pracovní době pro systém Endpoint Central Security v počtu deseti případů

Podrobnosti Služby rozšířené technické podpory:

Služba platná od:	DD.MM.RRRR
Služba platná do:	DD.MM.RRRR
Jméno a příjmení zástupce:	Jméno Příjmení
E-mailová adresa uživatele:	adres@email.com

Rozsah služeb technické podpory poskytovaných Výrobcem v souladu s podmínkami Licenční smlouvy (End User License Agreement) a/nebo Smlouvy o předplatném (Master Subscription Agreement), uzavřené s Výrobcem. Rozsah služeb technické podpory poskytovaných společností MWT Solutions v souladu s Všeobecnými podmínkami technické podpory.

.....
Ředitel oddělení podpory
MWT Solutions S.A.