Všeobecné podmienky technickej podpory

verzia zo dňa 1. septembra 2026

§1. Definície

1. **„MWT Solutions"** – znamená MWT Solutions S.A., akciovú spoločnosť so sídlom v Poznani (61-754), ul. Szyperska 14, Poľsko (DIČ: PL 7822530556), ako aj jej pobočky (ak je to relevantné), vrátane okrem iného:
   a. **MWT Solutions Spółka Akcyjna filialas**, Vito Gerulaičio g.10-101, LT-08200 Vilnius, Litva (DIČ: LT 100016816119),
   b. **MWT Solutions Spółka Akcyjna Magyarországi Fióktelepe**, Anker köz 2-4, 1064 Budapešť, Maďarsko (DIČ: HU 27921706),
   c. **MWT Solutions S.A. Organizační složka**, Freyova 1/12, Vysočany, 190 00, Praha 9, Česká republika (DIČ: CZ 684632924).
2. **„Výrobca"** – spoločnosť pod obchodným menom Zoho Corporation Private Limited, so sídlom Estancia IT Park, Plot No. 140, 151, Vallanchery Village, Chengalpet Taluk, Kancheepuram District 603202 Tamil Nadu (India), v mene ktorej na území EÚ koná jej dcérska spoločnosť pod obchodným menom ZOHO Corporation B.V. so sídlom v Beneluxlaan 4B, 3527 HT Utrecht (Holandské kráľovstvo).
3. **„Softvér"** – softvér vytvorený Výrobcom, ktorý je predmetom Služby technickej podpory.
4. **„Rozšírenie"** – počítačový softvér vytvorený spoločnosťou MWT Solutions, ktorý je samostatnou aplikáciou alebo modulom rozširujúcim funkčnosť Softvéru.
5. **„Customizácia"** – počítačový softvér (vrátane Rozšírenia), skripty, integračné služby a úpravy pre Softvér alebo Predplatné softvéru, ktoré boli vytvorené a implementované pre Používateľa spoločnosťou MWT Solutions. Nie sú všeobecne dostupné a sú určené pre konkrétny prípad.
6. **„Konfigurácia softvéru"** – práce realizované v rámci implementačného alebo vývojového projektu spočívajúce v nastavení, parametrizácii a prispôsobení funkcií Softvéru zakúpeného Používateľom jeho obchodným procesom, organizačným požiadavkám a dohodnutému rozsahu implementácie.
7. **„Predplatné softvéru"** – služba zahŕňajúca prístup k funkcionalite Softvéru, sprístupneného na vzdialenom serveri Výrobcom.
8. **„Licenčná zmluva"** (End User License Agreement, EULA) – zmluva, na základe ktorej Výrobca udeľuje Nadobúdateľovi licencie nevýhradnú licenciu na používanie Softvéru na čas v nej uvedený.
9. **„Zmluva o predplatnom"** (Master Subscription Agreement) – zmluva, na základe ktorej sa Výrobca zaväzuje poskytovať v prospech Odberateľa službu spočívajúcu v zabezpečení prístupu k Predplatnému softvéru v rozsahu a v období dohodnutom stranami.
10. **„Odberateľ služby"** – subjekt alebo fyzická osoba, ktorá je stranou Zmluvy o predplatnom uzavretej s Výrobcom.
11. **„Nadobúdateľ licencie"** – subjekt alebo fyzická osoba, ktorá je stranou Licenčnej zmluvy uzavretej s Výrobcom.
12. **„Používateľ"** – Odberateľ služby alebo Nadobúdateľ licencie.
13. **„Pracovný čas"** – služby technickej podpory a údržby sú realizované v pracovné dni, od pondelka do piatka, v hodinách od 8:00 do 17:00 s výnimkou sviatkov a dní pracovného pokoja.
14. **„Prijatie požiadavky"** – prijatím požiadavky sa rozumie e-mailové potvrdenie zamestnancom oddelenia podpory MWT Solutions alebo systémom registrácie požiadaviek využívaným spoločnosťou MWT Solutions na zaregistrovanie požiadavky.

15. **„Vyriešenie požiadavky”** – v prípade nahlásenia Incidentu alebo Kritického incidentu je riešením náhradné riešenie eliminujúce alebo znižujúce vplyv Incidentu alebo riešenie odstraňujúce nahlásený Incident. V prípade požiadaviek balíka How-To ide o poskytnutie informácie súvisiacej s predloženým dopytom.
16. **„Čas vyriešenia požiadavky”** – čas, v ktorom sa MWT Solutions zaväzuje dodať Vyriešenie požiadavky. Čas sa počíta od momentu zaregistrovania požiadavky v systéme MWT Solutions do momentu nastavenia statusu Resolved.
17. **„Kritický incident”** – Incident znemožňujúci prevádzku Softvéru/ Predplatného/ Rozšírenia a znemožňujúci nájsť taký spôsob používania Softvéru/ Predplatného/ Rozšírenia, aby bolo možné účinne obísť jeho príčiny v momente jeho zistenia.
18. **„Incident”** – Incident, v prípade ktorého existuje možnosť nájsť taký spôsob funkčného používania Softvéru/ Predplatného/ Rozšírenia, že je možné účinné obísť príčiny chyby spôsobom uvedeným spoločnosťou MWT Solutions.
19. **„Dopyt How-To”** – dopyt v rámci balíka How-To týkajúci sa vstavanej a výrobcom sprístupnenej funkcionality Softvéru/ Predplatného alebo Rozšírenia dodaného spoločnosťou MWT Solutions, alebo toho, ako danú funkcionalitu realizovať alebo implementovať v systéme. Odpoveď na dopyt How-to sa realizuje odkazom na dokumentáciu výrobcu, ak existuje, alebo poskytnutím informácie zamestnancom MWT Solutions o tom, ako nakonfigurovať alebo implementovať funkcionalitu Softvéru/ Predplatného, ak je predpokladaná výrobcom, alebo Rozšírenia, ak je predpokladané spoločnosťou MWT Solutions. V prípade, keď informácie poskytované v rámci dopytu How-to nespadajú do funkcionalít predpokladaných Výrobcom alebo Rozšírení dodaných spoločnosťou MWT Solutions, bude o tom Používateľ informovaný a požiadavka bude uzavretá bez ďalšej realizácie. V určitých prípadoch môže byť informácia o potrebe danej funkcionality nahlásená zamestnancom tímu podpory Výrobcovi alebo spoločnosti MWT Solutions.
20. **„Vada”** – absencia ktoréhokoľvek z dohodnutých Modulov v Softvéri/ Predplatnom/ Rozšírení, nevykonávanie alebo nesprávne vykonávanie všetkých alebo niektorých funkcií určených v technickej špecifikácii, napr. neschopnosť pracovať v operačnom prostredí, ktoré vlastní Používateľ a pri určených hardvérových požiadavkách, absencia zásadnej bezchybnosti v prevádzke Softvéru/ Predplatného/ Rozšírenia, neergonomickosť práce systému, t. j. také navrhnutie formátov obrazoviek a ich sekvencií, že práca na nich a s nimi je obťažnou činnosťou.
21. **„Verzia”** – určenie poradia vzniku nových verzií softvéru, umožňuje odlíšiť verzie od seba. Zvyčajne je prirodzeným číslom (napr. číslovanie verzií od 1 alebo podľa roku vzniku), reálnym číslom alebo kombináciou niekoľkých prirodzených čísel. V poslednom prípade sa nasledujúce čísla zvyčajne oddeľujú bodkou.
22. **„Update” (malé vydanie)** – oprava alebo malá verzia Softvéru alebo Rozšírenia, zapísaná vo forme číslice napravo od prvého a ďalšieho miesta za desatinnou čiarkou. Príklad: v ServiceDesk Plus sú verzie napr. 8.1 alebo 8.1.2 opravou alebo malou verziou pre verziu 8.0.
23. **„Upgrade” (veľké vydanie)** – aktualizácia alebo hlavná verzia Softvéru alebo Rozšírenia. Číta sa ako číslica nachádzajúca sa vľavo pred prvým miestom za desatinnou čiarkou zľava doprava. Napríklad v ServiceDesk Plus 6.1 a 7.1 - 6 a 7 je aktualizácia alebo hlavná verzia.
24. **„Service Pack”** – balík dodaný Výrobcom pre Softvér alebo Rozšírenie obsahujúci súhrnnú aktualizáciu pre softvér, nové funkcie, náhradné riešenia a opravy vyriešených chýb.
25. **„Štandardné reporty”** – reporty, ktoré môže pripraviť používateľ, vytvorené na základe sprievodcu dostupného v aplikácii ManageEngine.
26. **„Neštandardné reporty”** – reporty vytvorené na základe SQL dopytov do databázy aplikácie ManageEngine, ktoré nevyžadujú úpravu konfigurácie tejto aplikácie alebo databázy na dosiahnutie očakávaného výsledku, založené na údajoch priamo agregovaných systémom a dostupných v existujúcich tabuľkách databázy.

27. **„Vývojárske reporty"** – reporty vytvorené na základe SQL dopytov do databázy aplikácie ManageEngine, ktoré vyžadujú úpravu konfigurácie tejto aplikácie alebo databázy na dosiahnutie očakávaného výsledku. Ide najmä o také, ktoré si vyžadujú prípravu funkcie/procedúry alebo dodatočného mechanizmu umožňujúceho spracovať údaje uložené v aplikácii ManageEngine, aby sa získal požadovaný výsledok.
28. **„Služby rozšírenej technickej podpory"** – služby poskytované v rámci samostatného rozsahu, opísané v prílohách týkajúcich sa danej služby.
29. **„Technická podpora"** – služby poskytované v prospech Používateľa po spustení Softvéru/Rozšírenia v rozsahu opísanom vo variantoch MWT AMS, MWT AMS SLA.
30. **„Portál technickej podpory"** – systém na obsluhu požiadaviek technickej podpory a riadenie znalostí sprístupnený pre klientov služby technickej podpory poskytovanej spoločnosťou MWT Solutions, dostupný na adrese https://support.mwtsolutions.eu/portal/.
31. **„Miestny jazyk"** – jazyk Technickej podpory používaný v krajine alebo regióne, v ktorom MWT Solutions vykonáva činnosť a udržiava registrované sídlo alebo pobočku.

Krajina alebo región pôsobnosti MWT Solutions	**Hlavný/ miestny jazyk**	**Dodatočný jazyk**	**Angličtina**
Poľsko	Poľština	-	✓
Česko	Čeština	Slovenčina	✓
Slovensko	Slovenčina	Čeština	✓
Maďarsko	Maďarčina	-	✓
Litva	Angličtina	-	✓
Lotyšsko	Angličtina	-	✓
Estónsko	Angličtina	-	✓

Vyššie uvedené jazyky slúžia na poskytovanie Technickej podpory v príslušnej lokalite MWT Solutions, v ktorej platí zmluva o podpore.

32. **„MAIA Plus" –** riešenie vytvorené spoločnosťou MWT Solutions, pre ktoré sa technická podpora poskytuje za podmienok stanovených vo Všeobecných podmienkach technickej podpory MWT Solutions (VPTP), pod podmienkou, že sa na riešenie vzťahuje platný Certifikát technickej podpory.

§2. Všeobecné ustanovenia

1. Tieto Všeobecné podmienky technickej podpory („VPTP") predstavujú podmienky poskytovania Služby technickej podpory spoločnosťou MWT Solutions v prospech Používateľa.
2. Služby podpory poskytované spoločnosťou MWT Solutions sa poskytujú v súlade s podmienkami obsiahnutými v tomto dokumente a/alebo v súlade so zmluvou o poskytovaní technickej podpory. V prípade, ak tento dokument predstavuje prílohu k zmluve o poskytovaní technickej podpory, jeho ustanovenia sa uplatňujú v rozsahu, v akom neodporujú ustanoveniam zmluvy.
3. Služba podpory poskytovaná spoločnosťou MWT Solutions je platenou službou a netvorí súčasť služby podpory poskytovanej Výrobcom, ktorú môže Používateľ využiť na základe osobitných ustanovení Licenčnej zmluvy alebo Zmluvy o predplatnom.

4. MWT Solutions poskytuje služby technickej podpory pre verzie Softvéru nie staršie ako jeden rok. V prípade nahlásenia Incidentu alebo Kritického incidentu týkajúceho sa verzie staršej ako jeden rok bude zaslaná žiadosť o aktualizáciu Softvéru na najnovšiu verziu s cieľom zabezpečenia technickej podpory. MWT Solutions odporúča udržiavať Softvér aktuálny z dôvodu zavádzania nových funkcionalít, vylepšení a kritických opráv chýb a zabezpečenia.
5. Podmienkou využívania Služby technickej podpory je, aby Používateľ disponoval platnou Licenčnou zmluvou alebo Zmluvou o predplatnom uzavretou s Výrobcom.
6. Služby podpory poskytované spoločnosťou ManageEngine sú poskytované v súlade s podmienkami:
    a) pre Softvér - Licenčnej zmluvy a podmienkami podpory Licencovaného softvéru (ManageEngine Software Maintenance and Support Service),
    b) pre Predplatné Softvéru - Zmluvy o predplatnom.
7. Potvrdením spustenia Služby technickej podpory pre Softvér v prospech určitého Používateľa je Certifikát technickej podpory vystavený spoločnosťou MWT Solutions v súlade so vzorom, ktorý tvorí Prílohu č. 1 k týmto Podmienkam. Certifikát uvádza obdobie poskytovania Služby technickej podpory, ako aj rozsah Softvéru, Rozšírení a Predplatného, na ktoré sa služba vzťahuje.
8. Podpora Customizácie a Konfigurácií Softvéru dodaných spoločnosťou MWT Solutions v rámci osobitnej implementačnej služby, v rozsahu Incidentov, Kritických incidentov a otázok typu How-To, je platenou službou, ktorá nie je zahrnutá vo variante podpory MWT AMS a jej cena vychádza z osobitnej ponuky.
9. Podpora Customizácie a Konfigurácií Softvéru dodaných spoločnosťou MWT Solutions v rámci osobitnej implementačnej služby, v rozsahu Incidentov, Kritických incidentov a otázok typu How-To, je zahrnutá vo variante MWT AMS SLA a je neobmedzená.
10. Po prerušení kontinuity podpory pre Customizáciu a Konfiguráciu Softvéru zakúpenie podpory vo variante MWT AMS SLA nezaručuje obnovu tejto podpory a jej podmienky sú stanovované a predkladané individuálne spoločnosťou MWT Solutions.
11. Využitie Služby technickej podpory nie je povinné a nepodmieňuje používanie Softvéru alebo Predplatného Softvéru.
12. Využitie služby Technickej podpory je povinné pre možnosť využitia služieb Rozšírenej technickej podpory.

§3. Rozsah Služby technickej podpory

1. Služba technickej podpory môže byť poskytovaná v jednom z dvoch variantov:
    a) MWT AMS,
    b) MWT AMS SLA.
2. Súčasťou Služby technickej podpory poskytovanej vo variante „*MWT AMS*" je:
    a) Technická podpora od Výrobcu
    b) Prístup k Upgradeom, Aktualizáciám a balíkom ServicePack
    c) Technická podpora v Miestnom jazyku
    d) Prístup k Portálu technickej podpory v Miestnom jazyku
    e) Prístup k databáze znalostí v Miestnom jazyku
    f) Telefonická technická podpora v Miestnom jazyku
    g) E-mailová technická podpora v Miestnom jazyku
    h) Vzdialená technická podpora v Miestnom jazyku
    i) Obsluha 10 otázok typu How-To počas trvania ročného obdobia podpory
    j) Neobmedzené spracovanie Štandardných reportov
    k) Spracovanie 3 Neštandardných reportov počas ročného obdobia podpory

l) Vzdialená podpora na riešenie Incidentov s aktualizáciou

3. Súčasťou Služby technickej podpory poskytovanej vo variante „*MWT AMS SLA*" je navyše:
   a) Garantovaný čas reakcie podľa špecifikácie
   b) Garantovaný čas riešenia podľa špecifikácie
   c) Audit inštancie v sídle Používateľa z hľadiska konfigurácie (na žiadosť Používateľa)
   d) Zálohovanie a aktualizácia Softvéru/Rozšírenia v sídle Používateľa (vykonávané na žiadosť Používateľa)
   e) Práce spojené s vybavovaním požiadaviek v sídle Používateľa (vykonávané na žiadosť Používateľa)
   f) Neobmedzený počet požiadaviek typu How-To počas trvania obdobia podpory
   g) Vzdialená aktualizácia Softvéru na žiadosť Používateľa v Pracovnom čase vykonávaná za asistencie žiadateľa a po potvrdení vykonania príslušných záloh servera, databázy a aplikácie z jeho strany
   h) Neobmedzené vypracovávanie Štandardných a Neštandardných reportov
   i) Neobmedzená podpora Customizácie a Konfigurácie Softvéru v rozsahu Incidentov, Kritických incidentov a otázok typu How-To

§ 3a. Služby rozšírenej technickej podpory

1. Potvrdením spustenia Služby rozšírenej technickej podpory pre konkrétneho Používateľa je Certifikát služieb rozšírenej technickej podpory vystavený spoločnosťou MWT Solutions, v súlade so vzorom, ktorý tvorí Prílohu č. 2 k týmto Všeobecným podmienkam technickej podpory. Certifikát uvádza obdobie poskytovania Služby rozšírenej technickej podpory, ako aj rozsah Softvéru a Predplatného, na ktoré sa služba vzťahuje, a počet výskytov služby počas jej trvania.
2. Rozsah služieb v rámci Rozšírených služieb technickej podpory upravujú samostatné prílohy príslušné pre konkrétnu službu.
3. Služby rozšírenej technickej podpory nevyužité v období uvedenom v certifikáte služieb Rozšírenej technickej podpory sa neprenášajú do ďalšieho obdobia.
4. Súčasťou Služby rozšírenej technickej podpory sú:
   a) Vzdialené audity prostredia aplikácie Používateľa
   b) Vzdialená Záloha a aktualizácia Softvéru/Rozšírenia v pracovnom čase
   c) Vzdialená Záloha a aktualizácia Softvéru/Rozšírenia mimo pracovného času
   d) Práce spojené s obsluhou požiadaviek v sídle Používateľa
   e) Neobmedzený počet otázok typu How-To v rámci variantu podpory MWT AMS
   f) Neobmedzené vypracovávanie Neštandardných reportov v rámci variantu podpory MWT AMS
   g) Priradený špecialista podpory
   h) Záloha a obnova prostredia v pracovnom čase
   i) Záloha a obnova prostredia mimo pracovného času
   j) Prenesenie prostredia aplikácie na nový server v pracovnom čase
   k) Prenesenie prostredia aplikácie na nový server mimo pracovného času
   l) Konzultácie na stretnutiach v rámci How-To
   m) Konfigurácia PXE v prostredí Používateľa
   n) RCA po vyriešení Kritického incidentu podľa Šablóny MWT Solutions
   o) Balík notifikácií o zmenách v Softvéri po ich vydaní Výrobcom
   p) Monitoring zdrojov alebo používateľov na základe definovaných reportov

q) Monitoring prostredí a Softvéru podľa Definovaných kritérií
r) Správa Softvéru podľa stanoveného rozsahu

5. Rozsah a limity vyplývajúce zo Služieb rozšírenej technickej podpory upravujú samostatné dokumenty venované každej službe zvlášť. Spomenuté dokumenty môžu meniť podmienky podpory opísané vo Všeobecných podmienkach technickej podpory, ak to vyplýva z ich rozsahu.

§4. Spôsoby poskytovania Služby technickej podpory

1. Používateľ je oprávnený prijímať technickú podporu poskytovanú s využitím telefonickej obsluhy, elektronickej pošty, ako aj systémov vzdialenej pomoci a online prístupu k technickej dokumentácii. Nadobúdateľ licencie je navyše oprávnený na získanie opráv Softvéru/Rozšírenia. Súčasťou poskytovanej Technickej podpory a údržby je:
   a) Telefonická podpora, podpora elektronickou poštou a systémom vzdialenej pomoci - MWT Solutions umožňuje prístup k inžinierom podpory Softvéru/Predplatného/Rozšírenia v Pracovných hodinách prostredníctvom telefónu, elektronickej pošty a systému vzdialenej pomoci. Rozsah podpory zahŕňa neobmedzenú diagnostiku a riešenie Incidentov, Kritických incidentov v Softvéri z hľadiska počtu hlásení a času obsluhy, ako aj obsluhu dopytov How-To v množstve vyplývajúcom zo zakúpeného variantu podpory. Služby zahŕňajú aj podporu Customizácie vytvorenej spoločnosťou MWT Solutions a Konfigurácií Softvéru dodaných spoločnosťou MWT Solutions za podmienok opísaných v § 2 bodoch 8 a 9.
   b) Poskytovanie vzdialenej pomoci sa realizuje s využitím ZOHO Assist dostupného na adrese https://assist.mwtsolutons.eu, ZOHO Meeting alebo Microsoft Teams. Poskytovanie podpory pri využití iných nástrojov sa realizuje na výhradnú zodpovednosť a na výhradné riziko Používateľa.
   c) Opravy a aktualizácie softvéru – v rámci služby podpory a údržby pre Softvér/Rozšírenie má Používateľ právo na sťahovanie opráv, aktualizácií alebo nových verzií, Service Packu, a to bez dodatočných nákladov.
   d) Vzdialený prístup k dokumentácii a Portálu technickej pomoci – MWT Solutions umožňuje vzdialený prístup k Portálu technickej pomoci pre Používateľov, ktorý sa nachádza na adrese https://support.mwtsolutions.eu/portal, kde Používateľ môže využiť databázu znalostí, zaregistrovať a sledovať proces vybavovania požiadaviek.
   e) Zálohovanie, Upgrade a údržba Softvéru/Rozšírenia v sídle Používateľa (týka sa § 3 bod 3.d) MWT Solutions bude v rámci Technickej podpory na žiadosť Používateľa poskytovať služby zálohovania, upgradu a údržby v sídle Používateľa alebo na inom mieste na území Poľska, určenom Používateľom.
   f) Audit a technická pomoc v sídle Používateľa (§ 3 bod 3.c a § 3 bod 3.e) MWT Solutions bude v rámci Technickej podpory na žiadosť Používateľa poskytovať služby auditu a technickej pomoci v sídle Používateľa alebo na inom mieste určenom Používateľom na území krajiny, v ktorej sú služby poskytované.
2. V rámci služieb opísaných v bodoch 1.e a 1.f prislúchajú Používateľovi spolu 4 pracovné dni technickej podpory ročne (1 deň na 1 štvrťrok, nevyužité dni z jedného štvrťroka neprechádzajú do nasledujúceho štvrťroka).
3. V rámci služieb vzdialenej podpory MWT Solutions S.A. pripúšťa podporu s využitím VPN. Podmienkou takejto podpory je poskytnutie osobného účtu VPN, zabezpečeného dvojfaktorovým overením, určenému zamestnancovi alebo určeným zamestnancom MWT Solutions. Účty zabezpečené iba heslom a spoločné účty nie sú akceptované. Účty tohto typu môžu byť využité iba po písomnom potvrdení zo strany objednávateľa

o vylúčení zodpovednosti MWT Solutions za akékoľvek vzniknuté škody v súvislosti s porušením zásad bezpečnosti.

§5. Zásady klasifikácie vybavovania požiadaviek

1. [Klasifikácia požiadaviek]. Spoločnosť MWT Solutions vynaloží všetko úsilie, aby správne klasifikovala a priradila priority vybavovania požiadaviek na základe nižšie uvedených definícií a riešila ich v súlade s prijatými časmi.
    a) Vysoká priorita (P1) – nahlásenie Kritického incidentu,
    b) Normálna priorita (P2) – nahlásenie Incidentu alebo otázka typu How-To, s výhradou výnimiek uvedených v bode c).
    c) Nízka priorita (P3) – nahlásenie Vady, otázka typu How-To ohľadom prípravy Neštandardného reportu, nahlásenie realizácie rozsahu vyplývajúceho zo Služieb rozšírenej technickej podpory, nahlásenie Incidentu, Kritického incidentu alebo otázky typu How-To pre Customizáciu alebo Konfiguráciu Softvéru.
2. [Časy reakcie a časy vyriešenia].
    a) V rámci variantu „MWT AMS" alebo Služieb rozšírenej technickej podpory vynaloží MWT Solutions všetko úsilie, aby zabezpečila čo najrýchlejšie vyriešenie požiadaviek a prijatie požiadavky v priebehu 1 pracovného dňa.
    b) V rámci variantu „MWT AMS SLA" garantuje obsluhu v súlade s nižšie uvedenými časmi:
        i. **Vysoká priorita (P1)** – prijatie požiadavky v priebehu 1 hodiny v Pracovnom čase. Predpokladaný čas vyriešenia požiadavky 2 dni v Pracovnom čase.
        ii. **Normálna priorita (P2)** – prijatie požiadavky v priebehu 1 hodiny v Pracovnom čase. Predpokladaný čas vyriešenia požiadavky do 10 dní v Pracovnom čase.
        iii. **Nízka priorita (P3)** – prijatie požiadavky v priebehu 1 hodiny v Pracovnom čase. Predpokladaný čas vyriešenia požiadavky v priebehu 20 dní v Pracovnom čase.
3. [Zmluvné pokuty]. V prípade nedodržania garantovaných časov, o ktorých sa píše v ods. 2, bude Používateľ využívajúci variant „MWT AMS SLA" oprávnený na vyúčtovanie nasledujúcich zmluvných pokút:

Krajina alebo región pôsobnosti MWT Solutions	Vysoká priorita (P1)	Normálna priorita (P2)	Nízka priorita (P3)
Poľsko	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
Estónsko	70,00 EUR	50,00 EUR	25,00 EUR

Vyššie uvedené zmluvné pokuty sa účtujú za každý deň (slovom: jeden) prekročenia Času vyriešenia požiadavky v Pracovnom čase.
Vyššie uvedené zmluvné pokuty môžu byť účtované vo výške a mene príslušnej pre lokalitu MWT Solutions, v ktorej platí zmluva o podpore.

4. [Požiadavky odovzdané Výrobcovi].

a) V prípade, ak si vyriešenie požiadavky vyžaduje zásah zo strany Výrobcu, MWT Solutions odovzdá jej vybavovanie bezodkladne (avšak najneskôr do 1 pracovného dňa). Ďalšie vybavovanie takejto požiadavky sa realizuje v súlade s Licenčnou zmluvou alebo Zmluvou o predplatnom. V takom prípade sa Čas vyriešenia požiadavky pozastaví až do dodania riešenia Výrobcom.
b) Predpokladaný čas vyriešenia požiadavky odovzdanej Výrobcovi nezávisí od MWT Solutions.

5. [Stanovovanie priority]. Priorita prideľovaná konkrétnej požiadavke je stanovovaná pracovníkom oddelenia technickej podpory MWT Solutions na základe informácií poskytnutých Používateľom. Informácia o priorite určenej požiadavke je dostupná na Portáli technickej podpory.

§6. Udeľovanie oprávnení na Portál technickej podpory a pravidlá vybavovania požiadaviek

1. Po spustení Služby technickej podpory (pozri § 2 ods. 7) má osoba oprávnená Používateľom právo získať prístup na Portál technickej podpory.
2. Pre získanie prístupu na Portál je potrebné zaslať na adresu support@mwtsolutions.eu žiadosť o prístup, ktorá obsahuje informácie o type Softvéru alebo Predplatného softvéru, dátum vypršania platnosti licencie a názov spoločnosti Nadobúdateľa licencie/Prijímateľa služieb.
3. Portál technickej podpory sa považuje za základný kontaktný bod slúžiaci na registráciu Incidentov, Kritických incidentov a otázok typu How-To, týkajúcich sa fungovania Softvéru/ Predplatného softvéru/ Rozšírenia.
4. MWT Solutions zabezpečuje vybavovanie požiadaviek odovzdaných prostredníctvom nasledujúcich kontaktných kanálov:
   a) Portál technickej podpory dostupný na adrese: https://support.mwtsolutions.eu/portal
   b) Nahlásenie e-mailom na adresu: support@mwtsolutions.eu
   c) Telefonické nahlásenie na čísle:
      (i) MWT Solutions Poľsko: +48616232117
      (ii) MWT Solutions Česko: +420234076676
      (iii) MWT Solutions Maďarsko: +3619010617
      (iv) MWT Solutions Litva: +37052084484
5. Používateľ by mal pri využívaní jednotlivých kontaktných kanálov dodržiavať nasledujúce pravidlá definovania požiadaviek:
   a) Registrácia požiadavky pomocou Portálu technickej podpory:
      i. Pri využití internetového prehliadača je potrebné zadať adresu https://support.mwtsolutions.eu/portal/.
      ii. Dôjde k presmerovaniu na prihlasovaciu stránku systému, kde je potrebné v poli „Názov používateľa“ zadať názov používateľa zadaný vo fáze registrácie na Portáli technickej podpory a v poli „Heslo“ zadať heslo.
      iii. Po prihlásení je možné zaregistrovať požiadavku výberom tlačidla „Pridať novú požiadavku“ v pravom hornom rohu. Pri použití štandardnej šablóny je potrebné vyplniť podľa príslušnosti polia predmet a opis požiadavky.
   b) Registrácia požiadavky prostredníctvom e-mailu:
      i. Každá požiadavka zaslaná na adresu support@mwtsolutions.eu bude zaregistrovaná v systéme technickej podpory a označená unikátnym identifikátorom požiadavky.
      ii. Používateľ by mal pri kontaktovaní sa vo veci danej požiadavky používať pridelený identifikátor.
   c) Registrácia telefonickej požiadavky:

i. Po spojení s číslom technickej podpory je potrebné vybrať si tému hovoru, ak je to vyžadované.
ii. Po zvolení témy hovoru je spojenie presmerované na inžiniera podpory, ktorý po overení údajov volajúcej osoby zaregistruje požiadavku v systéme technickej podpory.
iii. Po zaregistrovaní požiadavky bude táto označená unikátnym identifikátorom.
iv. Po zaregistrovaní požiadavky telefonickou cestou môže byť ďalej obsluhovaná s využitím e-mailových správ alebo prostredníctvom Portálu technickej podpory. Telefonická požiadavka nezaväzuje MWT Solutions k jej okamžitému vyriešeniu počas prvého telefonického hovoru (telefonickej požiadavky).

6. O správnom zaregistrovaní požiadavky bude Používateľ informovaný v e-mailovej správe zaslanej na jeho e-mailovú schránku a zároveň bude môcť sledovať postup prác po prihlásení sa z úrovne Portálu technickej podpory.
7. V systéme technickej podpory sa používajú nasledujúce stavy požiadavky:
   a) **New** – požiadavka zaregistrovaná na portáli
   b) **Open** – požiadavka podliehajúca spracovaniu
   c) **On Hold** – požiadavka pozastavená v realizácii
   d) **Waiting for customer** – požiadavka pozastavená, čakajúca na spresnenie zo strany Používateľa
   e) **Waiting for support** – požiadavka pozastavená, odoslaná Výrobcovi/Poskytovateľovi služieb. (Second Line Support)
   f) **Scheduled session** – požiadavka pozastavená, čaká na uskutočnenie vzdialenej relácie, ktorej termín bol dohodnutý spoločne s Používateľom
   g) **Resolved** – požiadavka, pre ktorú bolo vypracované a aplikované riešenie, čakajúca na schválenie používateľom
   h) **Closed** – požiadavka uzavretá, spracovanie požiadavky bolo ukončené
   i) **New Feature** – požiadavka, pre ktorú bude požadovaná funkcionalita pridaná v nasledujúcich vydaniach Softvéru/Rozšírenia/Predplatného. Stav zároveň ukončuje spracovanie požiadavky
   j) **No AMS** – požiadavka, pre ktorú v deň nahlásenia Používateľ nemal platnú Službu technickej podpory. Požiadavka nie je spracovávaná
8. Akákoľvek korešpondencia medzi stranami môže prebiehať z úrovne Portálu technickej podpory, pomocou možnosti „Odpovedať" dostupnej z úrovne menu zaregistrovanej požiadavky alebo odpovedaním na e-mail pochádzajúci zo systému, ktorý má v predmete uvedené číslo požiadavky.
   Príklad: Požiadavka č. ##21##.
   Pozor! Iné formy komunikácie nemusia byť zaregistrované alebo priradené k príslušnej požiadavke.
9. K riadne vyriešenej požiadavke bude priradené riešenie a zmena statusu požiadavky na „Resolved", o čom bude Používateľ informovaný e-mailom.
10. Používateľ má možnosť overiť si správnosť vyriešenia požiadavky a uzavrieť požiadavku pomocou odkazu dostupného v e-mailovej správe odoslanej po vyriešení požiadavky alebo prostredníctvom Portálu technickej podpory. Prípadné pripomienky k požiadavke spôsobia opätovné otvorenie požiadavky a zmenu jej stavu na „Open".
11. Absencia pripomienok alebo odpovede zo strany Používateľa v stanovenom čase (2 dni) od vyriešenia požiadavky, ako aj nevykonanie uzavretia požiadavky prostredníctvom odkazu dostupného v e-mailovej správe alebo prostredníctvom Portálu technickej podpory, bude mať za následok automatické uzavretie požiadavky a nastavenie stavu „Closed".

12. V prípade absencie odpovede na šesť správ po sebe odoslaných spoločnosťou MWT Solutions v 1-dňových intervaloch so žiadosťou o doplnenie informácií v požiadavke, ktorá je v procese riešenia, bude táto uzavretá bez vyriešenia a bude nastavený stav „Closed“ z dôvodu absencie kontaktu.
13. V prípade uzavretia požiadavky a nastavenia stavu „Closed“ nie je možné vrátiť sa k realizácii danej požiadavky. Používateľ je povinný vytvoriť novú požiadavku.

Príloha č. 1 Vzor Certifikátu technickej podpory

CERTIFIKÁT TECHNICKEJ PODPORY

Údaje zákazníka:

Nadobúdateľ:	Príjemca:
Xxxxxxxxxxxxxxx	Xxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx	Xxxxxxxxxxxxxxx

Tento dokument potvrdzuje právo na využívanie Služieb technickej podpory softvéru ManageEngine v nasledujúcom rozsahu:

1. Základná technická podpora poskytovaná Výrobcom
2. Prístup k aktualizáciám poskytovaný Výrobcom
3. Služba technickej podpory poskytovaná spoločnosťou MWT Solutions vo variante:
   a. *[MWT AMS]*
   b. *[MWT AMS SLA]*

Podrobnosti služby technickej podpory:

Služba platná od:	DD.MM.RRRR
Služba platná do:	DD.MM.RRRR
Meno a priezvisko oprávneného zástupcu:	Meno Priezvisko
E-mailová adresa používateľa:	adresa@email.com

Rozsah služieb technickej podpory poskytovaných Výrobcom v súlade s podmienkami Licenčnej zmluvy (End User License Agreement) a/alebo Zmluvy o predplatnom (Master Subscription Agreement), uzavretej s Výrobcom. Rozsah služieb technickej podpory poskytovaných spoločnosťou MWT Solutions v súlade so Všeobecnými podmienkami technickej podpory.

.....
Riaditeľ Oddelenia podpory
MWT Solutions S.A.

Above
the needs

Príloha č. 2 Vzor Certifikátu služieb rozšírenej technickej podpory

CERTIFIKÁT SLUŽIEB ROZŠÍRENEJ TECHNICKEJ PODPORY

Údaje zákazníka:

Nadobúdateľ:	Príjemca:
Xxxxxxxxxxxxxxx	Xxxxxxxxxxxxxxx
xxxxxxxxxxxxxxx	xxxxxxxxxxxxxxx

Tento dokument potvrdzuje právo na využívanie Služieb rozšírenej technickej podpory Softvéru ManageEngine v nasledujúcom rozsahu:

1. Služby rozšírenej technickej podpory:
   a. Zálohovanie a obnova systému v pracovnom čase pre systém Endpoint Central Security v počte desať výskytov

Podrobnosti Služby rozšírenej technickej podpory:

Služba platná od:	DD.MM.RRRR
Služba platná do:	DD.MM.RRRR
Meno a priezvisko oprávneného zástupcu:	Meno Priezvisko
E-mailová adresa používateľa:	adresa@email.com

Rozsah služieb technickej podpory poskytovaných Výrobcom v súlade s podmienkami Licenčnej zmluvy (End User License Agreement) a/alebo Zmluvy o predplatnom (Master Subscription Agreement), uzavretej s Výrobcom. Rozsah služieb technickej podpory poskytovaných spoločnosťou MWT Solutions v súlade so Všeobecnými podmienkami technickej podpory.

.....
Riaditeľ Oddelenia podpory
MWT Solutions S.A.