

Příloha č. 1: Specifikace Software a služby zdarma k poskytnutí software Specifikace Software

Služby zdarma k poskytnutí Software

Poskytovatel je povinen plnit své smluvní povinnosti podpory produktů Microsoft s odbornou péčí a bude v souladu s následujícími podmínkami:

- a. **Služba Hotline:** Smluvní strany se dohodly, že podpora počítačových programů bude poskytována poskytovatelem NEOMEZENĚ přímo nabyvateli v souladu s následujícími podmínkami a pravidly:
 - i. služba bude poskytována pouze na počítačové programy, které byly nabyvatelem zakoupeny (tedy nikoli na jiné SW produkty v testovacím provozu),
 - ii. bude poskytována výhradně telefonicky, a to v pracovní dny v době od **8:00** do **17:00** hodin na telefonním čísle: +420 XXXXX v případě změny čísla bude o této skutečnosti nabyvatel informován poskytovatelem písemně nejpozději 5 pracovních dnů předem,
 - iii. služba se zabývá řešením problémů, které není možno vyřešit za použití běžně dostupných zdrojů informací o SW, jmenovitě dle „**Uživatelské dokumentace**“ v tištěné nebo elektronické podobě, základní nápověda v SW, nenahrazuje však, ani nesupluje, školení,
 - iv. službu jsou oprávněni kontaktovat pouze zaměstnanci nabyvatele, kteří jsou uvedeni v části „Hotline hlášení incidentů – Zákaznický list“, uvedené níže,
 - v. zaměstnanec nabyvatele, který kontaktuje službu je povinen uvést veškeré údaje uvedené v části „Hotline hlášení incidentů - Zákaznický list“, uvedené níže.
- b. **Konzultace v oblasti licenční politiky SW Microsoft a poradenství ke způsobu nákupu SW licencí:** bude poskytováno telefonicky nebo emailem na vyžádání nabyvatele s reakční dobou nejpozději do 1 dne od obdržení požadavku nabyvatele. V případě řešení složitějšího problému bude sjednána osobní schůzka kontaktních osob smluvních stran v termínu vhodném pro obě smluvní strany,
- c. **Administrace Licencí v rámci Microsoft smlouvy na zákaznických stránkách Microsoft:** na základě požadavku nabyvatele a za podmínky zpřístupnění Microsoft VLSC (Volume Licensing Service Center) stránek odpovědnému zástupci poskytovatele bude poskytovatel napomáhat provádění administrace VLSC stránek pro nabyvatele, řešit případné nedostatky a zajistit tak součinnost se společností Microsoft, aby došlo k urychlené nápravě případných rozporů,
- d. **zaškolení – popis benefitů Software Assurance, aktivace benefitů na stránkách VLSC a poradenství při jejich využití:** poskytovatel provede v termínu dojednaném oběma smluvními stranami zaškolení administrátora benefitů Software Assurance a vysvětlí jednotlivé přínosy a možnosti jejich využití zástupci nabyvatele,
- e. **poskytování dalších služeb Software Assurance k počítačovým programům v rozsahu stanoveném společností Microsoft:** Poskytovatel poskytne nabyvateli veškerou potřebnou součinnost pro řádné využití benefitů Software Assurance k počítačovým programům.