

GOLD SLA

OBSAH

1	POPIS SLUŽBY	2
1.1	SHRNUTÍ	2
1.2	PODMÍNKY K ODBĚRU SLUŽBY	2
1.3	JAK POUŽÍVAT TUTO SLUŽBU	2
2	ZÁRUKA	3
2.1	ČASY ODEZVY A VYŘEŠENÍ PROBLÉMU	3
2.2	GARANTOVANÁ DOBA NA OPRAVU HARDWARU	3
2.3	GARANTOVANÁ PODPORA PRO BUDOUCÍ MODELY ZAŘÍZENÍ	3
2.4	PODPORA PRO BUDOUCÍ VERZE OPERAČNÍCH SYSTÉMŮ	4
2.5	DASHBOARD PROAKTIVNÍ PÉČE (PROACTIVE CARE DASHBOARD)	4
3	TERMÍNY A DEFINICE	5

1 POPIS SLUŽBY

1.1 SHRnutí

Tato služba poskytuje následující úroveň garantovaných služeb podpory, kterou v současnosti společnost Y Soft nabízí po celém světě.

Služba zahrnuje:

- Oprávnění k použití služby Y Soft Portal pro problémy týkající se zákazníků
- Rychlou garantovanou odezvu a dobu pro vyřešení nahlášených incidentů
- Oprávnění používat aktualizace vydané v rámci licence související s touto službou
- Oprávnění používat novou verzi softwaru v rámci licence související s touto službou
- Garantovanou podporu pro budoucí modely zařízení
- Garantovanou podporu pro budoucí verze operačních systémů
- Garantovanou dobu na opravu hardwaru
- Přístup k dashboardu proaktivní péče (Proactive Care Dashboard)

1.2 PODMÍNKY K ODBĚRU SLUŽBY

Tato služba je k dispozici pro všechny softwarové licence Y Soft (software Společnosti). Podléhá standardním licenčním podmínkám a standardním podmínkám poskytování služeb společnosti Y Soft.

Podmínky ke sjednání služby pro partnera/zákazníka:

- Platná licence Y Soft
- Umožnit vzdálený přístup ke všem komponentům SAFEQ, pokud to nebude mezi společností Y Soft a partnerem pro specifického zákazníka dohodnuto jinak. Nedostupnost vzdáleného přístupu v případě kritického incidentu bude pro tuto službu považována za Jiný výpadek. Nebude-li mít personál Y Soft možnost vzdáleného přístupu, může Y Soft použít libovolný jiný způsob poskytování služby k dosažení cíle, ale bez příslušných záruk.
- Zákazník a Partner podepsali aktuální dokument s popisem projektu (Statement of Work) týkající se implementace více než 100 připojených zařízení a/nebo více než 2 lokalit (v opačném případě nenese Společnost zodpovědnost za žádné z následujících záruk), není-li uvedeno jinak.

1.3 JAK POUŽÍVAT TUTO SLUŽBU

Softwarovou podporu Gold SLA si lze objednat stejně, jako kterýkoliv jiný produkt společnosti Y Soft.

Softwarovou podporu Gold SLA lze zakoupit pouze pro **celou** instalaci, na kterou je zakoupena licence softwaru Společnosti. Při zakoupení softwaru Společnosti je třeba objednat si tuto službu alespoň na jeden rok.

Ceny SLA a příslušná čísla dílů se vždy počítají podle počtu připojených zařízení (síťových zařízení, zařízení s terminály) v celé instalaci.

Čísla dílů (závisí na počtu připojených zařízení nebo době používání) najdete v platném ceníku. Nebo si je můžete vyžádat od regionálního obchodního manažera společnosti Y Soft.

2 ZÁRUKA

2.1 ČASY ODEZVY A VYŘEŠENÍ PROBLÉMU

Společnost reaguje na nahlášený incident v co nejkratší době v rámci zaručených mezí.

- Veškeré cílové doby jsou měřeny od okamžiku nahlášení incidentu na partnerském portálu YSoft.
- Dostupnost je definována jako procento shody se zaručenými časy odezvy a vyřešení problému.
- Společnost Y Soft není vázána splnit cílové časy řešení, pokud jí není umožněn vzdálený přístup ke komponentům produktu.

Závažnost	Reakce na incidenty	Řešení incidentů	Řešení závad
A – Kritické	4 hodiny v pracovní dobu	9 hodin v pracovní dobu	30 pracovních dnů
B – Závažné	9 hodin v pracovní dobu	3 pracovní dny	60 pracovních dnů
C – Neklasifikované	9 hodin v pracovní dobu	není k dispozici	není k dispozici
X – vyžádání informací			

Pro odstranění pochybností platí, že veškerá zpoždění způsobená partnerem a/nebo zákazníkem (např. z důvodu technické závady na zařízení zákazníka, které nebylo dodáno společností Y Soft) nebudou započtena do celkového času odezvy a řešení.

Nedostupnost vzdáleného přístupu k softwarovým komponentům Společnosti během incidentu se nebude započítávat do celkového času odezvy a řešení. Nebude-li mít personál Y Soft možnost vzdáleného přístupu, může Y Soft použít libovolný jiný způsob poskytování služby k dosažení cíle, ale bez příslušných záruk.

2.2 GARANTOVANÁ DOBA NA OPRAVU HARDWARU

Tato služba zaručuje časy oprav hardwarových produktů.

Partner zodpovídá za doručení reklamovaného hardwaru do záručních servisních středisek společnosti Y Soft, a to na své vlastní náklady. Pro všechny záruční reklamace hardwaru je třeba náležitě vyplnit formulář RMA, který je k dispozici na Y Soft Partner Portal. Veškeré uvedené časy reakce a vyřešení problému se měří od okamžiku, kdy záruční servisní středisko Y Soft přijme reklamovaný hardware.

Pokud společnost Y Soft uzná reklamaci, uhradí Y Soft prioritní dopravu zpět na adresu uvedenou ve formuláři RMA. V opačném případě se Y Soft nejprve zeptá Partnera, zda schvaluje nebo odmítá dodatečné náklady na opravu a dopravu.

	Reakce	Řešení
Oprava vadného hardwaru	Do druhého pracovního dne	2 pracovní dny

2.3 GARANTOVANÁ PODPORA PRO BUDOUCÍ MODELY ZAŘÍZENÍ

Tato služba zaručuje podporu budoucích a nových verzí zařízení (tiskáren a multifunkčních zařízení) instalovaných u zákazníka po dobu platnosti této dohody o úrovni služeb.

Tato služba zaručuje, že Y Soft zahájí analýzu a přípravu certifikace nového modelu zařízení do **20 pracovních dnů** od vytvoření požadavku na portálu Y Soft.

Ovladače pro účetnictví budou poskytnuty nebo dány k dispozici na Y Soft Partner Portal do **30 pracovních dnů** od zahájení certifikace.

Certifikace nových zařízení zahrnuje:

- Prošetření využití účetních mechanismů
- Prošetření využití integrace uživatelského rozhraní a terminálu
- Aktualizaci účetních mechanismů
- Aktualizaci integrace uživatelského rozhraní a terminálu
- Aktualizaci implementačních balíčků, účetních ovladačů

Tato záruka podpory budoucích verzí zařízení podléhá technickým a technologickým omezením a funkcím příslušných zařízení používaných ve stávajícím prostředí zákazníka.

Tato služba **NENÍ** zaručena v případě, že technici Y Soft nebudou mít k zařízení fyzicky přístup.

2.4 PODPORA PRO BUDOUCÍ VERZE OPERAČNÍCH SYSTÉMŮ

Sjednání této služby zaručuje podporu nových operačních systémů (nebo databáze SQL, podle situace) do **90 pracovních dnů** od podání takového požadavku na portálu Y Soft za následujících podmínek:

- Nový operační systém (nebo databáze SQL) byl veřejně vydán jako oficiální nahrazení příslušné stávající verze
- Předchozí verze operačního systému (nebo databáze SQL) byla oficiálně podporována softwarem Společnosti
- Zákazník úspěšně implementoval software Společnosti ve svém dosavadním operačním systému (databázi SQL)

Podpora libovolného nového operačního systému (nebo databáze SQL) je však omezena technickými a technologickými možnostmi daného operačního systému (nebo databáze SQL).

2.5 DASHBOARD PROAKTIVNÍ PÉČE (PROACTIVE CARE DASHBOARD)

Je-li instalován Proactive Care Agent za účelem monitorování prostředí zákazníka, má partner přístup do oddílu Proactive Care Customer Operational Excellence Review na partnerském portálu Y Soft. Tento oddíl zobrazuje v grafickém dashboardu využití a výkon systému YSoft SafeQ v prostředí koncového zákazníka.

- Identifikace jednotlivých monitorovaných serverů (obvykle podle názvu hostitele)
- Počet činností koncových uživatelů podle času (tisk, ověřování a související chyby). Nejsou zjišťovány žádné osobně identifikovatelné informace
- Statistiky o využití CPU, DISKU, jazyka JAVA a PAMĚTI podle serverů, počtu systémových chyb a dostupnosti služeb
- Topologie tiskového prostředí (servery, zařízení).

3 TERMÍNY A DEFINICE

- **Společnost:** Označuje společnost Y Soft group, se kterou Partner uzavřel Rámcovou dohodu o partnerství nebo, kde je to použitelné, u které Partner objednal Produkty a Společnost jeho objednávku přijala.
- **Partner:** Společnost, která uzavřela rámcovou smlouvu se Společností za účelem zajištění toho, aby technický personál daného autorizovaného partnera Společnosti byl náležitě vyškolen v oblasti instalace, montáže a údržby Produktů.
- **Zákazník:** Koncový uživatel softwaru nebo, případně, produktů nebo služeb.
- **Produkt:** Y Soft SafeQ
- **Zákaznická úroveň podpory:** Personál zákaznické podpory zaškolený na správu produktu YSOFT SAFEQ.
- **Partnerská úroveň podpory:** Personál partnerské podpory vyškolený k implementaci a správě produktu YSOFT SAFEQ a řešení incidentů s YSOFT SAFEQ.
- **Podpora na úrovni YSoft:** Personál zákaznické podpory společnosti Y Soft zaškolený na implementaci a správu produktu YSOFT SAFEQ, řešení problémů a incidentů s YSOFT SAFEQ a identifikaci závad produktu YSOFT SAFEQ a chyb v programu.
- **Reakce:** Měřený čas do první hodnotné reakce na nahlášený incident, kterým je současně zahájen proces řešení incidentu (Incident Management process). Je zde definována odezva, kterou tvoří následné kroky potřebné k vyřešení daného incidentu, nebo žádost o další informace potřebné k diagnostikování problému, případně další neautomatizovaná odezva v rámci reakce na záznam incidentu. Na základě požadavku na servis nebo informace poskytne Společnost informace o čase potřebném na jeho vyřízení.
- **Řešení incidentů:** Využití libovolných prostředků k vyřešení daného incidentu, jmenovitě, provedení definovaného scénáře obnovy (Recovery Scenario), překonfigurování produktu nebo jeho prostředí, aktualizace produktu na novou verzi, dočasná oprava softwaru (hotfix) nebo libovolné opatření vedoucí k obnovení funkčnosti produktu.
- **Řešení závad:** Poskytnutí nové verze Produktu s odstraněnou závadou.
- **RMA:** Schválení vrácení zboží (Return merchandise authorization) – proces vrácení produktu za účelem jeho výměny nebo opravy.
- **SLA:** Dohoda o úrovni služby (**Service Level Agreement**) je formální definice služby z hlediska rozsahu, kvality a zodpovědností, kterou uzavírá poskytovatel služby s jejím uživatelem.