

Popis služieb podpory Microsoft Premier Support

(Vypíni afilácia spoločnosti Microsoft)

Číslo popisu služieb podpory Microsoft Premier Support

PS-101/08

(Určené výhradne na interné účely spoločnosti Microsoft)

Číslo rámcovej zmluvy MSL

G1/2004

Tento popis služieb („popis služieb“) sa uzatvára v súlade so servisnou zmluvou Microsoft G1/2004 („zmluva“) uzavretej medzi Ministerstvom dopravy, pôšt a telekomunikácií („vy“, „zákazník“ alebo „vaša strana“ v o všetkých pádoch) a nižšie podpísanou afiliáciou spoločnosti Microsoft („my“ alebo „naša strana“ vo všetkých pádoch) a nadobúda účinnosť od 1.1.2008. Náležitosti zmluvy sú neoddeliteľnou súčasťou tohto popisu služieb. Výrazy, ktoré nie sú v tomto popise služieb definované inak, majú význam uvedený v zmluve. Popis služieb tvorí táto úvodná strana a priložené náležitosti a podmienky, ktoré sú jeho neoddeliteľnou súčasťou.

Fakturačné údaje zákazníka		
Obchodné meno alebo názov *	Meno kontaktnej osoby *	
Slovenská pošta, a.s.	[REDAKOVANÉ]	
Obchodné meno zákazníka alebo afilácie, ktorá uzavrela zmluvu, ak je odlišná od nižšie podpísanej osoby Ministerstvo dopravy, pôšt a telekomunikácií Slovenskej republiky		
Ulica *	Kontaktná e-mailová adresa (vyžaduje sa pre on-line prístup) *	
Partizánska cesta 9	[REDAKOVANÉ]@slpostia.sk	
Mesto *	PSČ *	Telefón
Banská Bystrica	975 99	+421-048 4115233
Štát *	Fax	
Slovenská republika	+421-48 4115234	
Fakturácia		
Služba podpory Microsoft Premier Support je predplatená služba. Všetky poplatky a príslušné dane sú splatné na základe prijatia tohto popisu služieb. Budeme vám fakturovať poskytnuté dodatočné služby a vzniknuté náklady. Naše faktúry sú splatné do 30 dní od doručenia a budú adresované vášmu zástupcovi na vyššie uvedenú adresu, ak nie je v objednávke uvedená iná adresa.		
Cena služby „Premier Standard Package Gov“ a „On-site support“ poskytovanej na základe uzavretého Doplnku – Popis služieb Microsoft Premier Support: Poplatky a kontaktné osoby, bude počas jednotlivých rokov trvania tejto Zmluvy o poskytovaní služby podpory Microsoft Premier Support fakturované zákazníčkovi vždy na začiatku príslušného obdobia.		
Cena služby „Asistenčná podpora“, poskytovanej na základe uzavretého Doplnku – Popis služieb Microsoft Premier Support: Poplatky a kontaktné osoby, ktorá je určená v objeme človekodní, bude počas jednotlivých rokov trvania tejto Zmluvy o poskytovaní služby podpory Microsoft Premier Support fakturovaná zákazníčkovi v lehote do 15 dní po potvrdení odpracovaných výkonov Asistenčných služieb, a to vo výške zodpovedajúcej skutočnému objemu vykonaných človekodní, písomne odsúhlasených oprávneným zástupcom zákazníka (napr. formou zápisu, výkazov prác a pod.). Písomné odsúhlasenie objemu vykonaných človekodní, podpísané zástupcami oboch zmluvných strán, bude tvoriť neoddeliteľnú prílohu faktúry.		
Faktúra predložená na úhradu musí spĺňať náležitosti daňového dokladu. Ak faktúra obsahuje nesprávne alebo neúplné údaje zákazník je oprávnený faktúru do dátumu splatnosti vrátiť Afilácii spoločnosti Microsoft. Afilácia spoločnosti Microsoft faktúru podľa charakteru nedostatkov opraví alebo vystaví novú faktúru. U takto opravenej faktúry plyní nová lehota splatnosti dňom jej doručenia zákazníčkovi.		
Doba účinnosti		
Tento popis služieb je účinný od 1.1.2008 a jeho účinnosť končí 31.12.2010, alebo v deň, kedy skončíme poskytovať naše služby, pokiaľ k tomu dôjde neskôr („dátum ukončenia“).		

Podpisom tohto dokumentu nižšie zmluvné strany potvrdzujú, že sa oboznámili s náležitosťami zmluvy a tohto popisu služieb a zavazujú sa ich dodržiavať.

Zákazník	Afilácia spoločnosti Microsoft
Slovenská pošta, a.s. so sídlom Partizánska cesta 9, 975 99 Banská Bystrica spoločnosť zapísaná v obchodnom registri vedenom Okresným súdom Banská Bystrica, oddiel Sa, vložka 803/S, IČO: 36631124, DIČ 202 187 9959, IČ DPH: SK 202 187 9959 bankové spojenie: VÚB, a. s. pobočka Bratislava č. účtu 8402012/0200 konajúca pánom Ing. Liborom Chrástom, predsedom predstavenstva a pánom Ing. Miroslavom Podhorom, členom predstavenstva	Microsoft Slovakia s.r.o. Dúbravská cesta 4, 841 04 Bratislava zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, Vložka č. 9269/B IČO: 31398871 DIČ: 2020338496 IČ DPH: SK2020338496 Bankové spojenie: Citibank (Slovakia) a.s. číslo účtu 2001980118/8130 konajúca pánom Robertom Šimončícom, konateľom
Podpis	Podpis
Meno (tlačeným) Ing. Libor Chrást	Meno a priezvisko (tlačeným) Marian Čapay
Meno (tlačeným) Ing. Miroslav Podhora	Meno a priezvisko (tlačeným) Marian Čapay
Titul (tlačeným) predseda predstavenstva	Funkcia podpísaného (tlačeným) finančný riaditeľ
Dátum podpisu	Dátum podpisu

1. PREHLAD. Tento popis služieb popisuje rôzne typy služieb, ktoré sú k dispozícii, a ďalej uvádza konkrétne povinnosti jednotlivých zmluvných strán, nevyhnutné podmienky a predpoklady, od ktorých závisí poskytovanie služieb, príslušné poplatky a doplňujúce náležitosti a podmienky. Služby sa zameriavajú na tieto kľúčové oblasti:

Riadenie podpory zákazníka zaisťované vyčleneným personálom spoločnosti Microsoft („personál služieb“) pomáha budovať a udržiavať vzťahy medzi vaším vedením a personálom služieb a pomáha vám pri úprave jednotlivých prvkov prémievej podpory podľa vašich podnikových požiadaviek.

Semináre vám pomáhajú predchádzať problémom, zvyšujú dostupnosť systému a podporujú tvorbu produktov a riešení založených na technológiách značky Microsoft.

Podpora pri riešení problémov poskytuje pomoc pri problémoch s konkrétnymi príznakmi, ktoré sa objavujú pri práci s produktmi spoločnosti Microsoft a u ktorých sa dá primerane očakávať, že ich spôsobili produkty spoločnosti Microsoft.

Asistenčná podpora ponúka krátkodobé poradenstvo a konzultácie ohľadne problémov, ktoré nepokrýva podpora pri riešení problémov, a rovnako v súvislosti s otázkami návrhov, vývoja a zavedenia riešení.

Informačná služba poskytuje vášmu personálu najaktuálnejšie informácie o technológiách spoločnosti Microsoft s cieľom zvýšenia úrovne vašej internej podpory.

2. DOSTUPNÉ SLUŽBY. Vaša strana môže využiť akúkoľvek kombináciu ďalej uvedených služieb. Pokiaľ nie je uvedené inak, služby sa účtujú na základe odpracovaných hodín. Počet týchto hodín sa odpočíta od celkového počtu hodín, ktorý ste si zakúpili podľa pripojeného doplnku alebo doplnkov Poplatky a kontaktné osoby.

2.1 Riadenie podpory zákazníka. Účelom služieb riadenia podpory zákazníka je koordinácia podpory a služieb pre konkrétneho zákazníka. Vašimi zástupcami a koordinátormi v rámci spoločnosti Microsoft je tzv. personál služieb, ktorý zaisťuje tím na realizáciu seminárov, podpory pri riešení problémov a asistenčnej podpory. Personál služieb rovnako slúži ako informačný zdroj, ktorý odovzdáva ďalším skupinám spoločnosti Microsoft vašu spätnú väzbu ohľadne služieb. Okrem toho môže poskytovať ďalej uvedené služby, ktoré sa neodpočítajú od predplateného počtu hodín uvedeného v prílohe či prílohách Poplatky a kontaktné osoby:

- Plánovanie a zaisťovanie zdrojov.** Na začiatku účinnosti tohto popisu služieb je možné usporiadať informačnú a plánovaciu schôdzku s vaším vedením a ďalšími pracovníkmi vo forme telekonferencie, prípadne osobne, pokiaľ ste si zakúpili návštevu na pracovisku. Cieľom tejto schôdzky je prerokovať dostupné služby, získať základné informácie ohľadne vašich potrieb podpory a spoločne pripraviť plán využívania služieb.

- b. Schôdzky a priebežné správy. Je možné vypracovávať pravidelné štandardné priebežné správy, ktoré zosumarizujú služby poskytnuté počas uplynulého obdobia. Budú usporadúvané porady, na ktorých sa prediskutujú jednotlivé činnosti v rámci služieb, zistí sa úroveň vašej spokojnosti a prerokujú potrebné opatrenia či úpravy. Na vašu žiadosť môžeme zariadiť individualizovaný systém podávania správ. Súvisiaca práca sa odčíta od celkového počtu hodín asistenčnej podpory.
- c. Riadenie eskalácie. Problémy s podporou, ktoré budú vyžadovať zapojenie iného personálu spoločnosti Microsoft, môže riadiť personál služieb a urýchľovať ich vyriešenie.

2.2 Semináre a nadštandardné akcie. Semináre majú za cieľ znížiť počet vašich problémov, ktoré máte s produktmi Microsoft a minimalizovať ich dopad. Semináre a nadštandardné akcie sú:

- a. Semináre. Zaisťujeme školiace semináre zamerané na technológie spoločnosti Microsoft. Vedú ich naši inštruktori a môžeme ich usporiadať u vás alebo v priestoroch spoločnosti Microsoft. Pokiaľ si zvolíte semináre vo vlastných priestoroch, pred uskutočnením seminára vás oboznámime so špecifikáciami pre konfiguráciu vášho prostredia. Semináre majú rôzny rozsah a ich cena závisí od vzdialenosti, miesta konania a témy. Aktuálny zoznam ponúkaných seminárov získate u svojho personálu služieb.
- b. Nadštandardné akcie. Ponúkame celý rad obsiahlych prezentácií zameraných na technický rozvoj, kombinovaných s praktickými cvičeniami, ktoré pomôžu zvýšiť odbornosť a uľahčia implementáciu technológií spoločnosti Microsoft vo vašich podmienkach. Nadštandardné akcie sú príležitosťou k pracovným stretnutiam s produktovými skupinami spoločnosti Microsoft, tímami pracujúcimi na vývoji služieb podpory Premier Support a marketingovými pracovníkmi. Informácie o plánovaných akciách vám poskytne váš personál služieb.

2.3 Podpora pri riešení problémov. Podpora pri riešení problémov zaisťuje pomoc pri problémoch s konkrétnymi príznakmi, ktoré sa objavujú pri práci s produktmi spoločnosti Microsoft a u ktorých sa dá primerane očakávať, že ich spôsobili produkty spoločnosti Microsoft. Tieto služby sú k dispozícii nepretržite 24 hodín denne, 7 dní v týždni. Požiadavku na službu môže podať vaša určená kontaktná osoba telefonicky alebo elektronickou cestou prostredníctvom webovej stránky prémiovej podpory okrem incidentov so závažnosťou 1 a A. Tieto požiadavky sa podávajú iba telefonicky, ako je uvedené nižšie v čl. 2.3, ods. a. Podpora pri riešení problémov môže zahŕňať akúkoľvek kombináciu týchto prvkov:

- a. Žiadosť o riešenie problému („break-fix“). Žiadosť o podporu s asistenciou typu „break-fix“, označovaná tiež ako incident, je definovaná ako jednorazová záležitosť vyžadujúca podporu a primerané úsilie na jej riešenie. Jednorazová záležitosť vyžadujúca podporu je problém, ktorý sa nedá rozložiť na niekoľko čiastkových záležitostí. Pokiaľ problém zahŕňa čiastkové záležitosti, každá z nich sa považuje za samostatný incident. Incidenty vyžadujúce návštevu na pracovisku sa účtujú podľa hodinových sadziieb a poplatky zahŕňajú i primerané cestovné náklady a diéty. V určitých situáciách vám v reakcii na žiadosť o riešenie problému môžeme ponúknuť úpravu komerčne dostupného softvérového kódu produktu Microsoft, odstraňujúcu konkrétne kritické problémy („hotfix“). Hotfixy sa vyvíjajú s cieľom reagovať na vaše konkrétne problémy a nie sú regresne testované. Pokiaľ nie je v tomto popise služieb alebo prílohe uvedené inak, nesmiete hotfixy bez nášho výslovného písomného súhlasu distribuovať tretím stranám, ktoré nie sú afiliáciou.

Podpora pri riešení problémov sa účtuje podľa odpracovaných hodín a zahŕňa komerčne primeraný počet hodín služieb nutný na identifikáciu a riešenie záležitostí vyžadujúcej podporu. Odpracované hodiny sa odpočítajú od predplateného počtu hodín, ako je uvedené v pripojenom doplnku Poplatky a kontaktné osoby, prípadne sú vám účtované späť, pokiaľ ste už vyčerpali predplatené hodiny.

Vaša stránka zodpovedá po konzultáciách s našou stranou za určenie počiatočnej úrovne závažnosti a môže kedykoľvek požiadať o zmenu počiatočnej úrovne závažnosti. Závažnosť incidentov určuje spôsob reakcie spoločnosti Microsoft. V nasledujúcej tabuľke je uvedená predpokladaná reakčná doba a vaše povinnosti:

Závažnosť	Situácia u zákazníka	Očakávaná reakcia spoločnosti Microsoft	Očakávaná reakcia zákazníka
1 Ohlásenie iba prostredníctvom telefónu	<ul style="list-style-type: none"> o Katastrofický dopad na podnik: o zákazník prišiel kompletne o zásadné (kľúčové) podnikové procesy a nemôže poriadne pokračovať v práci o situáciu je nutné začať riešiť okamžite 	<ul style="list-style-type: none"> o reakcia na prvý telefonát maximálne počas 1 hodiny o čo najrýchlejší presun personálu a ďalších zdrojov spoločnosti Microsoft na pracovisko zákazníka o nepretržité úsilie pri riešení (24 hodín, 7 dní v týždni) o urýchlená eskalácia na produktové skupiny v rámci spoločnosti Microsoft o informovanie vyššieho vedenia spoločnosti Microsoft 	<ul style="list-style-type: none"> o informovanie vyššieho vedenia príslušného podniku zákazníka o pridelenie vhodných zdrojov na zaistenie nepretržitej činnosti (24 hodín, 7 dní v týždni)² o urýchlená spolupráca a reakcie orgánu riadenia zmien
A	<ul style="list-style-type: none"> o Kritický dopad na podnik: 	<ul style="list-style-type: none"> o reakcia na prvý telefonát 	<ul style="list-style-type: none"> o pridelenie vhodných zdrojov na

Závažnosť	Situácia u zákazníka	Očakávaná reakcia spoločnosti Microsoft	Očakávaná reakcia zákazníka
Ohlásenie iba prostredníctvom telefónu	<ul style="list-style-type: none"> podnik zákazníka vykazuje závažné straty alebo poškodenie služieb situáciu je nutné začať riešiť počas 1 hodiny 	<ul style="list-style-type: none"> počas maximálne 1 hodiny personál a ďalšie zdroje spoločnosti Microsoft na pracovisku zákazníka podľa potreby nepretržité úsilie pri riešení (24 hodín, 7 dní v týždni) informovanie vyšších manažérov spoločnosti Microsoft 	<ul style="list-style-type: none"> zaistenie nepretržitej činnosti 24 hodín, 7 dní v týždni)² urýchlená spolupráca a reakcie orgánu riadenia zmien informovanie vedenia
B Ohlásenie prostredníctvom telefónu alebo webu	<ul style="list-style-type: none"> Stredne závažný dopad na podnik: podnik zákazníka vykazuje stredne závažné straty alebo narušenie služieb, avšak práca môže primerane pokračovať provizórnym spôsobom situáciu je nutné začať riešiť počas 2 pracovných hodín¹ 	<ul style="list-style-type: none"> reakcia na prvý telefonát počas maximálne 2 hodín úsilie pri riešení len počas pracovnej doby¹ 	<ul style="list-style-type: none"> pridelenie vhodných zdrojov na zaistenie nepretržitej činnosti počas pracovných hodín¹ spolupráca a reakcia orgánu riadenia zmien počas 4 pracovných hodín¹
C Ohlásenie prostredníctvom telefónu alebo webu	<ul style="list-style-type: none"> Malý dopad na podnik: podnik zákazníka funguje s menej závažným alebo žiadnym poškodením služieb situáciu je nutné začať riešiť počas 4 pracovných hodín¹ 	<ul style="list-style-type: none"> reakcia na prvý telefonát počas maximálne 4 hodín úsilie pri riešení len počas pracovnej doby¹ 	<ul style="list-style-type: none"> presné kontaktné údaje o zodpovednej osobe schopnosť reagovať počas 24 hodín

¹ Pracovná doba (hodiny) je od 9.00 do 17.30, pondelok až piatok, okrem štátom uznaných sviatkov.

² Naša strana môže znížiť úroveň závažnosti, ak si nebudete môcť zaistiť príslušné zdroje či reagovať tak, aby sme mohli pokračovať v úsilí pri riešení problému.

Naša strana vás môže vyzvať na realizáciu určitých činností v rámci identifikácie a riešenia problému. Môže ísť o sledovanie siete, uchovávanie chybových hlásení, zhromažďovanie konfiguračných informácií, zmenu konfigurácie produktov, inštalovanie nových verzií softvéru alebo nových komponentov či úpravy procesov.

Vaša strana zodpovedá za implementáciu procesov nutných na zaistenie neporušenosti a bezpečnosti vášho softvéru a: dáť proti neoprávnenému prístupu a za rekonštrukciu stratených alebo zmienených súborov v dôsledku katastrofických chýb.

b. Rýchla podpora formou návštevy na pracovisku. Rýchla podpora formou návštevy na pracovisku sa bude vykonávať pre tie aplikácie, ktoré budú definované v doplnku Poplatky a kontaktné osoby.

2.4 Proaktívna podpora. Proaktívna podpora je podpora na pracovisku vybraných podporovaných aplikácií, zameraná na predchádzanie potenciálnym problémom. Zahŕňa profilaktiku, inštaláciu záplat, analýzu logov a podobne. Rámec podpory je stanovený v doplnku Poplatky a kontaktné osoby. Konkrétne práce budú dohodnuté medzi v rámci Riadenia podpory.

2.5 Asistenčná podpora. Asistenčná podpora je poradenstvo a konzultácie ohľadne problémov, ktoré nepokrýva podpora pri riešení problémov, a rovnako v súvislosti s otázkami štruktúry, vývoja a zavádzania riešení. Potreby vášho podniku ohľadne asistenčnej podpory určíte v spolupráci so svojim personálom služieb.

V rámci tohto popisu služieb môžete využiť nasledujúci typy asistenčnej podpory:

a. Asistenčná podpora infraštruktúry obsahuje neformálne poradenstvo, návody a informácie s cieľom pomôcť vám pri implementácii technológií Microsoft tak, aby sa zabránilo výskytu všeobecných problémov vyžadujúcich podporu a znížila sa pravdepodobnosť výpadku systému.

Tieto služby vám rovnako pomáhajú pri riešení problémov, ktorých príčinou nie sú produkty spoločnosti Microsoft, napríklad:

- chyby spôsobené vašou sieťovou infraštruktúrou, hardvérom, softvérom od iných výrobcov ako Microsoft, prevádzkovými postupmi, architektúrou, riadiacim procesom služieb IT, konfiguráciou systému alebo ľudskou chybou;

- o problémy s koordináciou vzájomnej interoperability systémov od rôznych dodávateľov. Na vašu žiadosť budeme spolupracovať s tretími dodávateľmi softvéru s cieľom vyriešiť komplexné problémy s interoperabilitou produktov od rôznych výrobcov.
- b. **Audit** je zhodnotenie určitého systému, aplikácie alebo architektúry s cieľom vyriešiť záležitosti týkajúce sa štruktúry, vývoja, zavedenia a podporovateľnosti existujúcich alebo pripravovaných implementácií technológií spoločnosti Microsoft. Pred plánovaním využitia zdrojov sa pre každý audit individuálne definuje rozsah a odhadnú náklady a po jeho skončení sa vyhotoví správa dokumentujúca zistenia a odporúčenia. Požiadavka na audit nám musí byť predložená najneskôr 60 dní pred dátumom ukončenia príslušného doplnku Poplatky a kontaktné osoby.
 - c. **Asistenčná podpora vývoja** vám pomáha pri tvorbe, vývoji a vylepšovaní Vašich interných aplikácií na platforme Microsoft, ktoré zahŕňajú technológie Microsoft. Tento typ podpory sa špecializuje na vývojové nástroje a technológie Microsoft.

2.6 Informačné služby. V rámci informačných služieb vám poskytujeme informácie o produktoch spoločnosti Microsoft a podporných nástrojoch, ktoré vám pomáhajú implementovať a prevádzkovať produkty Microsoft efektívnejším a produktívnejším spôsobom. Informačné služby môžu zahŕňať akúkoľvek kombináciu týchto prvkov:

Zahrnuté informačné služby:

- a. **Webové stránky Premier Online** poskytujú prístup k týmto informačným zdrojom bez príplatku:
 - o pravidelne aktualizované stručné novinky o produktoch spoločnosti Microsoft s informáciami o ich podpore a funkciách;
 - o informácie o kritických problémoch upozorňujúce na možné dopady;
 - o webový nástroj na oznamovanie a sledovanie stavu incidentov vyžadujúcich podporu;
 - o databáza znalostí Microsoft KnowledgeBase s technickými článkami, nástrojmi a návodmi na identifikáciu problémov.
- b. **Webové diskusie** sú pravidelné diskusie vedené našimi programovými manažérmi, vývojovými odborníkmi a ďalšími expertmi, pokrývajúce kľúčové oblasti technológií spoločnosti Microsoft. Webové diskusie sú k dispozícii bez príplatku.

Voliteľné informačné služby za príplatok:

- o **Voliteľná služba Microsoft TechNet Plus na CD alebo DVD.** Jedna serverová licencija pre TechNet Plus poskytuje informačný zdroj zahŕňajúci technickú dokumentáciu, zdrojové sady, najaktuálnejšie servisné balíčky a aktualizované ovládače a patche.
- o **Voliteľný prístup do Microsoft Developer Network (MSDN) na CD alebo DVD.** Licencia k MSDN (univerzálna edícia) pre jedného užívateľa poskytuje prístup k rozsiahlemu súboru programovacích informácií, vývojárskych nástrojov a ku knižnici ukážkových kódov.
- o **Voliteľné balíčky Microsoft Press Book** poskytujú referenčné materiály so zameraním na kľúčové oblasti plánovania, zavádzania a správy technológií značky Microsoft. Tituly balíčkov sú na požiadanie k dispozícii a sú uvedené na webových stránkach Premier Online.

2.7 Doplnkové služby. Vaša strana môže kedykoľvek požiadať o zmenu alebo doplnenie služieb v tomto popise služieb. Dostupné doplnkové služby a na ne sa vzťahujúce konkrétne náležitosti a podmienky môžu byť uvedené v tomto popise služieb, pripojenej prílohe alebo doplnku Poplatky a kontaktné osoby. Doplnkové služby sa fakturujú v cene platnej v okamihu ich poskytnutia, prípadne v okamihu akceptácie prílohy alebo doplnku Poplatky a kontaktné osoby podľa tohto popisu služieb. Skôr ako začneme poskytovanie doplnkových služieb, musíme obdržať nákupnú objednávku, šek alebo inú prijateľnú formu úhrady.

3. NEVYHNUTNÉ PODMIENKY A PREDPOKLADY. Poskytovanie služieb našou stranou podľa tohto popisu služieb závisí od splnenia týchto nevyhnutných podmienok a predpokladov:

- a. Všetky služby budú poskytované na diaľku vašim pracoviskám na Slovensku, pokiaľ nie je v prílohe tohto popisu služieb uvedené inak. Pokiaľ sa zmluvné strany dohodnú na návštevách na pracovisku (návštevy na pracovisku nie sú predplatené), budeme vám účtovať primerané cestovné náklady a diéty.
- b. Všetky služby budú poskytované v angličtine, pokiaľ sa zmluvné strany písomne nedohodnú inak alebo pokiaľ nie je uvedené inak v prílohe tohto popisu služieb.
- c. Naša strana bude poskytovať podporu pre všetky komerčne uvedené a všeobecne dostupné produkty spoločnosti Microsoft vo verzii pre Slovensko, pokiaľ nie je v prílohe tohto popisu služieb či výslovne na webových stránkach Premier Online uvedené inak. Podpora pre tie produkty Microsoft, ktoré vstúpili do fázy rozšírenej podpory, ako je definovaná na webových stránkach Premier Online, bude účtovaná len na základe hodinovej sadzby. Pre produkty Microsoft, ktoré vstúpili do fázy rozšírenej podpory, sa nedá získať podpora hotfix pre záležitosti netýkajúce sa zabezpečenia, pokiaľ ste si túto podporu nezakúpili v prílohe tohto popisu služieb.

- d. Pre predbežné verzie produktov sa neposkytuje žiadna podpora, pokiaľ nie je v pripojenej prílohe uvedené inak.
- e. Všetky služby vrátane doplnkových služieb zakúpených počas doby účinnosti doplnku alebo doplnkov Poplatky a kontaktné osoby, ktoré počas doby účinnosti príslušného doplnku alebo doplnkov Poplatky a kontaktné osoby nevyužijete, prepadávajú.
- f. Asistenčná podpora závisí od dostupnosti zdrojov.
- g. Naša strana môže na vašu žiadosť vstúpiť do vášho systému prostredníctvom diaľkového prichádzajúceho spojenia na účely analýzy problémov. Naši pracovníci budú vstupovať výhradne do vami schválených systémov. Naša strana vám môže poskytnúť softvér, ktorý vám pomôže pri diagnostike alebo riešení problému. Tento softvér je našim majetkom a na požiadanie nám musí byť ihneď vrátený. Aby bolo možné poskytnúť podporu prostredníctvom prichádzajúceho spojenia, musíte nám zaistiť príslušný prístup a potrebné vybavenie.
- h. Vaša strana musí mať prístup na Internet, aby ste mohli využívať výhody internetových služieb.
- i. Príslušné prílohy môžu obsahovať dodatočné náležitosti a podmienky.

4. VAŠE POVINNOSTI. V tomto článku sú uvedené vaše povinnosti podľa tohto popisu služieb. Okrem povinností uvedených v čl. 2.3 a príslušných prílohách závisí naše plnenie od splnenia vašich ďalej uvedených povinností. Nesplnenie nižšie uvedených povinností môže viesť k oneskoreniu služby.

- a. Vaša strana môže v pripojenom doplnku alebo doplnkoch Poplatky a kontaktné osoby vymenovať kontaktné osoby, z ktorých jedna bude pôsobiť vo funkcii manažéra podpory zákazníka („CSM“) pre záležitosti spojené s podporou. CSM zodpovedá za vedenie vášho tímu a riadi všetku vašu činnosť súvisiacu s podporou a internými procesmi podávania požiadaviek na podporu. Každá kontaktná osoba dostane individuálne číslo pre prístup na webové stránky Premier Online, podávanie požiadaviek na podporu a prístup k vášmu personálu služieb. Popri týchto kontaktných osobách môžete určiť ďalšie dve skupiny kontaktov:
 - o jedna skupina dostane spoločný identifikátor, vďaka ktorému budú jej členovia môcť z webových stránok Premier Online získavať informačný obsah a prostredníctvom týchto stránok alebo telefonicky rovnako podávať požiadavky na podporu;
 - o druhá skupina dostane spoločný identifikátor, ktorý jej členom umožní prístup len k informačnému obsahu webových stránok Premier Online.
- b. Súhlasíte s tým, že budete s nami spolupracovať pri plánovaní využívania služieb na základe vami zakúpenej úrovne služieb.
- c. Súhlasíte s tým, že vytvoríte interný eskalačný proces uľahčujúci komunikáciu medzi vašim vedením a našou stranou.
- d. Súhlasíte s tým, že sa budete zúčastňovať našich prieskumov spokojnosti zákazníkov, ktoré v súvislosti so službami realizujeme.
- e. Súhlasíte s tým, že našim odborníkom (personálu služieb), ktorí sú nútení navštíviť vaše pracovisko, poskytnete primerané kancelárske priestory, telefón, vysokorychlostné internetové pripojenie a prístup do vášho interného systému a k diagnostickým nástrojom.
- f. Vaša strana ponese všetky cestovné náklady a náklady vzniknuté vašim zamestnancom alebo dodávateľom.

5. ĎALŠIE NÁLEŽITOSTI A PODMIENKY. Pokiaľ nie je v prílohe (alebo doplnku k prílohe) tohto popisu služieb uvedené inak, tento článok upravuje vlastnícke vzťahy a užívacie práva k počítačovému kódu alebo ďalším materiálom, ktoré vám prípadne udelíme na základe tohto popisu služieb.

- a. **Doterajšie dielo.** Výhradnými nositeľmi všetkých práv k počítačovému kódu či materiálom vyvinutým či inak získaným nami alebo pre nás či pre naše afilácie alebo pre vás či vaše afilácie nezávisle od tohto popisu služieb („doterajšie dielo“) zostávajú príslušné zmluvné strany poskytujúcej doterajšie dielo. Jednotlivé zmluvné strany poskytnú počas doby realizácie služieb podľa tohto popisu služieb druhej zmluvnej strane (prípadne našim dodávateľom, ak je to nevyhnutné) dočasnú a nevýhradnú licenciu na užívanie, rozmnožovanie a dočasný a nevýhradný súhlas k úpravám doterajšieho diela poskytnutého druhej zmluvnej strane výhradne na realizáciu daných služieb. Udeľujeme vám nevýhradnú, časovo neobmedzenú a plne uhradenú licenciu na užívanie, rozmnožovanie a prípadne súhlas k úpravám nášho doterajšieho diela v podobe dodanej vašej strane na účely vašich interných podnikových operácií bez akejkoľvek povinnosti vyúčtovať alebo hradiť licenčné poplatky alebo autorský honorár. Časovo neobmedzená licencia sa vzťahuje výhradne na naše doterajšie dielo, ktoré vám ponecháme po ukončení poskytovania našich služieb. Akékoľvek porušenie podmienok tejto zmluvy alebo tohto popisu služieb vašou stranou je rozvazujúcou podmienkou poskytnutia licencie k nášmu doterajšiemu dielu.
- b. **Materiály.** Nositeľom všetkých práv k materiálom vyvinutým našou stranou (okrem softvérového kódu)


a poskytnutým vašej strane v spojení so službami („materiály“) je naša strana, okrem materiálov, ktoré sú vašim doterajším dielom. Po riadnej úhrade získate nevýhradnú, časovo neobmedzenú a plne uhradenú licenciu na užívanie, rozmnožovanie a súhlas k úpravám materiálov výhradne na účely vašich interných podnikových operácií bez akejkoľvek povinnosti vyúčtovať alebo hradiť licenčné poplatky alebo autorský honorár. Na práva udelené podľa tohto popisu služieb môžete udeliť sublicenciu svojim afiláciám. Vyhradzuje si všetky výslovne neudelené práva.

- c. **Ukázkový kód.** Udeľujeme vám nevýhradnú, časovo neobmedzenú a bezplatnú licenciu na užívanie a nevýhradný a časovo obmedzený súhlas k úpravám ukázkového kódu poskytnutého našou stranou na účely ilustrácie („ukázkový kód“) a na rozmnožovanie a šírenie cieľovej verzie ukázkového kódu za predpokladu, že: (i) pri obchodovaní so svojimi softvérovými produktmi, v ktorých je vložený ukázkový kód, nebudete používať náš názov, logo či ochranné známky, (ii) vo svojich softvérových produktoch, v ktorých je vložený ukázkový kód, uvediete platné upozornenie na autorské právo a (iii) nás a našich dodávateľov odškodníte, budete kryť a obhajovať v súvislosti s nárokom alebo súdnymi konaniami (vrátane nákladov na zastúpenie advokátom) v dôsledku užívania alebo distribuovania ukázkového kódu.
- d. **Obmedzenie „open-source“ licencie.** Vzhľadom k tomu, že niektoré licenčné podmienky tretích strán vyžadujú, aby počítačový kód bol všeobecne (i) odovzdávaný tretím stranám vo forme zdrojového kódu, (ii) licencovaný tretím stranám na účely tvorby odvodín alebo (iii) ďalej poskytovateľný tretím stranám bez poplatku (spoločne „vylúčené licenčné podmienky“), licenčné práva, ktoré jednotlivé zmluvné strany poskytnú k počítačovému kódu (či s ním spojenému duševnému vlastníctvu), nezahŕňajú žiadnu licenciu, právo, zvolenie či oprávnenie zahŕňať, upravovať, spájať prípadne distribuovať tento počítačový kód s akýmkoľvek iným počítačovým kódom spôsobom, ktorý by počítačový kód druhej zmluvnej strany vystavil účinnosti vylúčených licenčných podmienok.

Jednotlivé zmluvné strany ďalej zaručujú, že druhej zmluvnej strane neposkytnú počítačový kód, ktorý by podliehal vylúčeným licenčným podmienkam.

Vyhradenie práv. Všetky práva výslovne neudelené v tomto čl. 5 sú vyhradené.

6. Prílohy. Pri podpise tohto popisu služieb sú k nemu pripojené tieto dokumenty:

 Doplnok – Popis služieb podpory Microsoft Premier Support: Poplatky a kontaktné osoby