

## Program Technické podpory SODATSW spol. s r.o.

Verze: 2.0.0

### Úvodní slovo

Vážení zákazníci, partneři, dodavatelé a vy všichni ostatní, kteří rádi používáte, využíváte či prodáváte produkty a služby společnosti SODATSW spol. s r.o. (dále jen SODATSW), dostává se vám do rukou specifikace služeb oddělení technické podpory naší společnosti. Naším cílem je poskytnout nejen standardní služby v případech poruch a chyb našeho software, ale zejména umožnit pořízení komplexních a nadstandardních služeb. Chceme vám pomáhat při budování nebo vylepšování vašich IT systémů a řešení, která zásadně omezí přímé i nepřímé finanční úspory a ochrání vaše největší hodnoty.

Proto vám nabízíme široký záběr činností v oblastech managementu stanic a bezpečnosti dat – od úvodních bezpečnostních analýz, jednorázových auditů, přes různé varianty pilotních nasazení, školení obsluhy, pravidelné servisní zásahy až po kompletní outsourcing správy našich produktů.

Díky dlouhodobému působení na softwarovém trhu České republiky a spolupráci s širokým spektrem partnerů máme dostatečné technické a technologické dovednosti, a samozřejmě i zkušenosti s nasazením v různých prostředích. Zároveň známe specifika českých společností a osvědčené modely spolupráce, jsme vám proto schopni nabídnout nejen komplexní podporu, ale i zaručit spolehlivost a stabilitu.

Pokud se rozhodnete investovat do technické podpory, získáte od nás služby a informace umožňující využít maximum funkcionalit našich produktů ve vaší organizaci, zvýšit jejich dostupnost a spolehlivost. Jen tak opravdu dosáhneme smyslu jejich použití – ochrany před nepříjemnými ztrátami citlivých údajů, efektivní správu IT, úsporu finančních prostředků na provoz, nebo třeba omezení plýtvání lidskými zdroji.

Tato příručka slouží jako pomocník pro vaše rozhodnutí – prosím přečtěte si ji pozorně, a pokud budete mít o naše služby zájem, obraťte se naše obchodní oddělení. Samozřejmě i v případě jakýchkoliv nejasností vám vše rádi zodpovíme.

Těší nás, že vám můžeme poskytnout naše služby a zároveň jsme připraveni i na vaše specifické požadavky a potřeby.

Martin Ondráček  
Product Director

## Technická podpora SODATSW

Program technické podpory uživatelů software společnosti SODATSW je nabízen v 5 různých úrovních (BASIC, BASIC+, STANDARD, PREMIUM, VIP). Cílem rozdělení technické podpory (dále jen support) do úrovní je zvýšení dostupnosti informací, software a možnost poskytnout nadstandardní služby. Každý zákazník si při splnění určitých podmínek může zvolit, jaká úroveň služeb je pro něj ideální – záleží tedy nejen na typu nasazení a velikosti organizace, ale i na přání zákazníka.

### 1.1. Rozdělení technické podpory SODATSW

Řešení případů žádostí na technickou podporu je rozděleno na 2 základní typy, a to dle charakteru dotazu. Jedná se o technický problém a technickou pomoc. Technická podpora SODATSW poskytuje i další služby v rámci implementace a technických zásahů. Podrobný popis jednotlivých služeb naleznete v kapitole 1.2.

Dotazy vztahující se k technickým problémům a dotazům na konkrétní nastavení produktů a jejich implementaci jsou primárně zadávány prostřednictvím helpdeskového portálu SODATSW, V případě, že máte všeobecný dotaz týkající se našich produktů a společnosti můžete se telefonicky, emailem nebo prostřednictvím ICQ obrátit na pracovníky First level support (dále jen operátor).

Helpdeskový portál je dostupný na stránce <http://support.sodatsw.cz>. Možnost zadat požadavek do helpdesku mají všichni uživatelé. Můžete nás tedy kontaktovat, ať již našimi zákazníky jste, nebo o spolupráci s námi uvažujete. Naši pracovníci vám vždy rádi pomohou.

Součástí portálu je i fórum a znalostní databáze, které tvoří základ Klientské zóny společnosti. Klientská zóna obsahuje informace o společnosti SODATSW, návody a tipy k jednotlivým produktům, informace o aktuálních verzích a další užitečná data. Klientská zóna je rozdělena na dvě části, veřejnou a privátní. Přístup do privátní části je umožněn pouze registrovaným členům.

Operátora technické podpory můžete kontaktovat prostřednictvím telefonního čísla +420 543 236 177, na emailu [dotazy@sodatsw.cz](mailto:dotazy@sodatsw.cz) nebo pomocí ICQ 646619499 a to každý pracovní den od 8:00 do 16:00.

Technická podpora společnosti SODATSW řeší dotazy týkající se produktů, které aktivně vyvíjí a udržuje. Můžete nás kontaktovat s dotazy, které jsou definovány v popisu technického problému a technické rady.

Technická podpora neřeší dotazy týkající se implementace, nastavení a funkčnosti produktů třetích strany. S těmito dotazy se prosím obračejte na dodavatele tohoto software.

#### 1.1.1. Operátor technické podpory (First level support)

Naším cílem je maximální spokojenost zákazníků založená na poskytování nadstandardních služeb. Mezi tyto služby patří i možnost bezplatného kontaktu operátora technické podpory, který vám rád zodpoví základní dotazy týkající se našich produktů a služeb. Můžete je kontaktovat prostřednictvím emailu, ICQ nebo telefonu.

**Operátor technické podpory nenahrazuje pracovníky, kteří řeší technické problémy zákazníků. V případě problému se prosím obračejte na technickou podporu společnosti prostřednictvím helpdeskového portálu.** Operátor řeší jak technické, tak i obchodní dotazy.

**Můžete se na něj obracet v případě, kdy máte nebo potřebujete:**

Odpovědět na dotazy týkající se obchodních záležitostí:

- Dotazy týkající se produktového portfolia společnosti
- Dotazy na cenovou politiku produktů
- Dotazy na umístění obchodních materiálů
- Dotazy na referenční zákazníky
- Kontakt na konkrétní oddělení
- Dotazy na ceny služeb (dle platného ceníku společnosti)
- Dotazy týkající se maintenance k produktům a případným upgrade
- Dotazy týkající se certifikace firmy
- Dotazy týkající se aktuálních obchodních akcí

Odpovědět na dotazy týkající se produktů společnosti:

- Dotazy na obecnou funkčnost produktů
- Dotazy na systémové požadavky produktů
- Dotazy na aktuální verze produktů
- Dotazy na způsob vydávání aktualizací a maintenance e-maily
- Dotazy na spolupráci s jinými software
- Dotazy na umístění informačních materiálů (dokumentace, manuály)
- Dotazy týkající se aktivace produktů
- Dotazy týkající se přechodu na vyšší verze produktů
- Dotazy týkající se aktuálního stavu požadavku

**Operátor technické podpory řeší:**

- Dotazy týkající se provozních věcí společnosti. S těmito dotazy se obračejte na +420 543 236 178 nebo emailem na [info@sodatsw.cz](mailto:info@sodatsw.cz)
- Dotazy týkající se již běžících fakturací a obchodních záležitostí
- Dotazy týkající se přesného nastavení produktů a postupů jejich implementace
- Dotazy vztahující se k řešení požadavků na technické podpoře
- Dotazy vztahující se výjezdům a implementacím
- Dotazy týkající se nefunkčnosti některých částí produktu

### 1.1.2. Pracovník technické podpory (Second level support)

V případě složitějších dotazů spojených s provozem, údržbou a implementací našich produktů se obrátit na pracovníky technické podpory. Pracovníky lze kontaktovat prostřednictvím helpdeskového portálu společnosti na adrese <http://support.sodatsw.cz>.

Abychom byli schopni udržet vysoký standard poskytovaných služeb technické podpory a nebyla narušena kontinuita řešení ticketů a prací na dalším rozvoji produktů SODATSW, není možné pracovníky technické podpory kontaktovat jiným způsobem. V případě problémů se zadáním požadavku se můžete obrátit na operátora technické podpory, který vám s jeho založením pomůže.

Jednotlivé požadavky jsou technicky řešeny v co nejkratším možném čase. Reakční doba odpovídá vaší úrovni technické podpory. O stavu požadavku jste průběžně informováni helpdeskovým portálem a notifikačními emaily.

**Pracovníci technické podpory řeší dotazy týkající se:**

- Implementace produktů společnosti SODATSW
- Konkrétního nastavení v rámci zákaznického prostředí
- Nefunkčnosti některé z funkcionalit produktu

- Problému s instalací a aktualizací produktů

## 1.2. Popis jednotlivých služeb technické podpory

### 1.2.1. Technický problém

Definice technického problému: Technický problém se týká výhradně obecně dokumentované funkčnosti produktu za splnění HW a SW předpokladů pro jeho provozování. Technický problém znamená nefunkčnost nebo špatnou funkčnost produktu nebo některé jeho části (komponenty, funkce), tedy softwarovou chybu na straně vývojového oddělení společnosti SODATSW. Cílem řešení Technického problému je nalezení jeho příčiny a určení, zda je problém řešitelný a za jakých podmínek. Zákazník je povinen poskytnout oddělení technické podpory SODATSW součinnost při řešení problému a veškeré informace, které potřebuje k vyřešení problému, včetně popisu prostředí a konfigurace softwarových i hardwarových zařízení.

#### 1.2.1.1. Typické oblasti Technických problémů

Následující oblasti dotazů lze typicky považovat za Technický problém:

- Problém s instalací aplikace, kdy aplikace nejde nainstalovat
- Problém s update aplikace, kdy aplikace nejde aktualizovat
- Chyba po spuštění aplikace
- Změna chování systému po instalaci aplikace
- Pády a zamrzávání operačního systému
- Nefunkčnost některé ze standardních funkcí systému
- Nefunkčnost některého ze scénářů použití aplikace, nebo kombinace nastavení

Jako Technický problém zároveň řešíme i dotazy, pro něž nám není známo bezprostředně dostupné řešení. Při nahlášení Technického problému dochází k jeho identifikaci a ověření dostupnými prostředky. Protože nejsme na první pohled schopni určit, zda se nejedná o chybu naší aplikace, řešíme záležitost prvotně jako technický problém. V případě zjištění opaku okamžitě dochází k převedení na Technickou pomoc.

### 1.2.2. Technická pomoc

Technická pomoc je typicky rada s nastavením, implementací, specifickým prostředím, případně jakýkoliv další dotaz, který nenaplnuje podstatu Technického problému.

#### 1.2.2.1. Typické oblasti Technické pomoci

Následující oblasti dotazů lze typicky považovat za Technickou pomoc:

- Dotaz na funkčnost produktu
- Dotaz na podporu aplikací a operačních systémů
- Dotaz na podporované scénáře nasazení
- Dotaz na instalaci podpůrného SW nebo HW
- Dotaz na konkrétní nastavení aplikace vedoucí k správné funkčnosti
- Hlášení domnělé nefunkčnosti způsobené špatným nastavením, nebo neznalostí
- Žádost o pomoc s nastavením požadované funkčnosti

Všichni zákazníci mají nárok na řešení Technického problému pro produkty, které jsou na ně licencovány. Veškerý support se vztahuje pouze na verzi produktu, která je právě v prodeji, a na provedení upgrade z verze předchozí na verzi aktuální. Při pořízení software pomocí partnerského dodavatele řeší support dodavatel.

Oddělení technické podpory SODATSW mimo řešení výše uvedených typů žádostí poskytuje i služby Technický výjezd a Vzdálená pomoc, které vztahují k řešení Technického problému. Na tyto služby nevzniká ze strany zákazníka nárok automatický, ale jsou poskytovány v závislosti na vývoji řešení požadavku na support. K jejich realizaci dochází po předchozí domluvě se zákazníkem. Může se jednat o placenou službu. V případě Technické pomoci se jedná vždy o placené služby dle aktuálně platného ceníku SODATSW.

### 1.2.3. Technický výjezd

Technickým výjezdem se rozumí přítomnost pracovníka technické podpory SODATSW v sídle zákazníka. Výjezd znamená práci 1 pracovníka v rozsahu 1 pracovního dne. Technický výjezd je placenou službou technické podpory SODATSW. Součástí výjezdu jsou i veškeré související náklady na dopravu a ubytování.

#### 1.2.3.1. Typické oblasti Technického výjezdu

Následující oblasti lze typicky považovat za Technický výjezd:

- profylaxe
- instalace
- reinstalace
- obnovy aplikace
- nastavení aplikace
- analýza problému v místě
- školení obsluhy

### 1.2.4. Vzdálený zásah

Vzdáleným zásahem se rozumí přístup pracovníka technické podpory SODATSW do prostředí zákazníka prostřednictvím vzdáleného přístupu. Přístup může být realizován pomocí standardních nástrojů operačního systému Microsoft Windows. Pokud toto prostředí neumožňuje, je po vzájemné dohodě využito software 3 strany. Tímto software disponuje společnost SODATSW a je v její režii. Na zákazníka tak nejsou kladeny dodatečné náklady spojené s nákupem software. Službu Vzdáleného zásahu lze využít jak při řešení Technického problému, tak i Technické pomoci. V případě zpopltnění služby je o tomto zákazník před jejím uskutečněním informován. V případě Technické pomoci se vždy jedná o placenou službu.

#### 1.2.4.1. Typické oblasti Vzdáleného zásahu

Následující oblasti lze typicky považovat za Vzdálený zásah:

- instalace
- reinstalace
- obnovy aplikace
- nastavení aplikace
- analýza problému
- testování provedených úprav v prostředí zákazníka
- dodatečné zjištění informací a chování systému

## Úrovně technické podpory

Základní bezplatné úrovně pro poskytování support jsou kategorie BASIC, BASIC+ a STANDARD. Tyto úrovně se liší zejména v rychlosti reakce a možnostech přiblížení dalších služeb. Pro zařazení do skupin BASIC+ a STANDARD je nutná dokončená registrace v Helpdeskovém portále.

Zákazníci ve skupině STANDARD mohou získat další nadstandardní služby výběrem vyššího typu supportu (PREMIUM, VIP), pokud splňují podmínky pro vstup do dané skupiny, nebo jednorázovým nákupem služeb. Některé služby nelze jednorázově zakoupit a jsou pouze součástí vyšších úrovní supportu viz. rozdělení služeb technické podpory.

Zákazník s vyšší úrovní supportu má přednost před zákazníkem s nižší úrovní supportu nebo jednorázově přikoupenou službou.

Platba za služby supportu probíhá dopředu na následující měsíce. Minimální délka je 6 měsíců, lze zakoupit službu i na 12 měsíců dopředu. Platba za jednorázové služby bude probíhat ihned po objednání služby. Ceny služeb se řídí aktuální cenovou politikou, která je uvedena na webu společnosti SODATSW ([www.sodatsw.cz](http://www.sodatsw.cz)). V tomto dokumentu jsou uvedeny ceny platné k 1. 1. 2012, a to bez DPH.

## Rozdělení služeb technické podpory

Neplacené úrovně technické podpory			
	BASIC	BASIC+	STANDARD
Určeno pro:	Pro potencionální a neregistrované zákazníky	Pro zákazníky, kteří již v minulosti nějaký produkt společnosti SODATSW pořídili	Pro zákazníky, s aktuálně platnou službou maintenance
Podmínky pro vstup:	Nejsou	Dokončená registrace v Helpdesk SODATSW	Platné maintenance, dokončená registrace v Helpdesk SODATSW
Placená služba:	Ne	Ne	Ne
<b>Služba obsahuje:</b>			
Support pro:	Technický problém	Technický problém	Technický problém
Možnost přikoupit jednorázově služby:	Ne	Ano	Ano
Způsob přijetí supportu:	Formulář/email	Formulář/email	Formulář/email
Primární způsob řešení supportu:	Helpdeskový portál	Helpdeskový portál	Helpdeskový portál
Potvrzení přijetí supportu:	Ano	Ano	Ano
Garance zahájení řešení:	Ne	8 pracovních hodin	6 pracovních hodin
Přístup do Klientské zóny	Ano	Ano	Ano
Přístup do Diskusního fóra	Ano po dokončení registrace do Helpdesk SODATSW	Ano	Ano
Možnost řešení pomocí Vzdáleného zásahu	Ne	Lze jednorázově přikoupit	Lze jednorázově přikoupit
Přidělena kontaktní osoba (primární řešitel)	Ne	Ne	Ne
Trvalý účet pro přístup k licenci na FTP	Ne	Ne	Ne

<b>Placené úrovně technické podpory</b>		
	<b>PREMIUM</b>	<b>VIP</b>
Určeno pro:	Pro střední a větší zákazníky, kteří chtějí maximálně využívat funkce SW a mít možnost konzultací.	Pro velké zákazníky, zakázky a implementace velkých rozsahů a rozmanitých potřeb.
Podmínky pro vstup:	Platné maintenance	Platné maintenance
Placená služba:	Ano 3.500 měsíčně	Ano 25.000 měsíčně
<b>Služba obsahuje:</b>		
Support pro:	Technický problém + až 2x Technická pomoc měsíčně – nepřevádí se	Technický problém + až 5x Technická pomoc měsíčně + až 3 výjezdy za čtvrtletí – nepřevádí se
Možnost přikoupit jednorázově služby:	Ano	Ano
Způsob přijetí supportu:	formulář + e-mail + telefon 9:30-15:30	formulář + e-mail + telefon 8:00-16:30
Primární způsob řešení supportu:	Helpdeskový portál + e-mail + telefon	Helpdeskový portál + telefon + e-mail + výjezd
Potvrzení přijetí supportu:	Ano	Ano
Garance zahájení řešení:	4 pracovní hodiny	2 pracovní hodiny, pokud do 5 pracovních dní není vyřešeno, lze po domluvě řešit výjezdem
Přístup do Klientské zóny	Ano	Ano
Přístup do Diskusního fóra	Ano + aktualizace	Ano + aktualizace
Možnost řešení pomocí Vzdáleného zásahu	Ano	Ano
Přidělena kontaktní osoba (primární řešitel)	Ne	Ano
Trvalý účet pro přístup k licenci na FTP	Ne	Ano

## Individuální služby

Kromě výše uvedených skupin služeb Technické podpory nabízíme i možnost přípravy individuálního programu služeb. Ten je určen zejména zákazníkům, kteří chtějí dosáhnout ještě vyšších a komplexnějších služeb, než poskytuje úroveň VIP. Jsme připraveni vám nabídnout prakticky libovolné množství služeb od pravidelných návštěv techniků, přes kompletní outsourcing správy našich produktů, až po vyčlenění jednoho nebo více pracovníků SODATSW jen pro potřeby konkrétního zákazníka nebo projektu.

Příprava individuální služby závisí vždy na konkrétních potřebách zákazníka a na domluvě s obchodním oddělením společnosti SODATSW. Pokud máte o individuální služby zájem, neváhejte se na nás obrátit. Budeme rádi, když budeme moci připravit naši nabídku přesně na míru vašim potřebám.

## Jednorázové služby

Pro zákazníky s úrovní služeb STANDARD, PREMIUM a VIP je navíc připravena následující zvýhodněná nabídka jednorázových služeb Technických výjezdů. Pro zákazníky s úrovní služeb STANDARD, PREMIUM a VIP je možné také jednorázově rozšířit jednotlivé úrovně služeb o větší počet řešení problémů typu Technická pomoc.

Přítomnost technika u zákazníka		
Služba	Rozsah	Cena
Přítomnost technika u zákazníka - jednoduchý zásah, základní zaškolení, aktualizace produktů, pomoc s nastavením	1 den	14.400
Přítomnost bezpečnostního specialisty u zákazníka - bezpečnostní konzultace, doporučené nastavení politik, bezpečnostní analýza	1 den	25.000
Malý pilotní provoz - včetně zaškolení, instalace na 5 stanic, ověření, dokumentace	3 dny	40.000
Pilotní provoz - včetně zaškolení, instalace na 20 stanic, ověření, příprava nastavení, doporučení, dokumentace	5 dnů	68.000

Řešení – Technická pomoc		
Služba	Rozsah	Cena
Extra help - přikoupení další pomoci nad rámec služby	3x řešení Technické pomoci na 3 měsíce	3.000
Vzdálený zásah pro zákazníky	1 hodina	1.400