

Smlouva o úrovni služeb

(standardní verze)

Obsah

I-	Preambule.....	2
1 -	Definice.....	2
2 -	Všeobecný rozsah a cíle.....	2
1	Rozsah.....	2
2	Zainteresované osoby.....	3
3	Cíle.....	3
II-	Povinnosti.....	4
1 -	Držitel licence.....	4
2 -	Místní zastoupení Poskytovatele licence.....	4
3 -	Poskytovatel licence.....	4
4 -	Důvěrnost.....	4
III-	Podrobnosti o službě.....	6
1 -	Rozsah.....	6
1.1	Zahrnuté a vyloučené služby údržby.....	6
1.2	Doba trvání.....	6
1.3	Určení Incidentu.....	7
2 -	Správa služeb.....	7
2.1	Služby správy Softwarového produktu.....	7
2.2	Aktualizace a upgrady.....	7
3 -	Služby podpory.....	7
3.1	Záležitost.....	7
3.2	Prostředky.....	8
3.3	Klasifikace.....	8
3.4	Vykazování.....	9
3.5	Řešení.....	9

I- Preambule

1 - Definice

Definici všech výrazů začínajících velkým písmenem, které nejsou uvedeny v tomto dokumentu, naleznete v Licenční smlouvě s koncovým uživatelem (EULA).

„**Smlouva**“: označuje předloženou Smlouvu o úrovni služeb (SLA).

„**Aktuální vydání**“: označuje nejnovější vydání sdělené nebo dodané Držitelům licence.

„**Incident**“: označuje jakékoli neplánované přerušení, závadu nebo zhoršení kvality běžných funkcí Softwarového produktu, které jsou způsobeny výhradně Softwarovým produktem. Jako Incident může být označeno také značné nedodržování dokumentace.

„**Kvalifikovaný uživatel**“: označuje uživatele, který úspěšně absolvoval školení pro pokročilé uživatele nebo má srovnatelnou kvalifikaci a pravidelně navštěvuje akce informující o aktualizacích.

„**Klíčový uživatel**“: označuje Kvalifikovaného uživatele, který má od Držitele licence oprávnění hlásit Incidentsy.

„**Problém**“: označuje otázku Držitele licence, nutnost znát informace nebo Incident, zaznamenané Místním zastoupením Poskytovatele licence nebo jeho zástupce.

„**Vydání**“: označuje každou plně komerční verzi Softwarového produktu, která je vylepšením předchozí verze (Vydání) stejného Softwarového produktu.

„**Odezva**“: označuje počáteční reakci Místního zastoupení nebo zástupce Poskytovatele licence na Incident nahlášený Držitelem licence, která může potvrzovat přijetí žádosti o podporu nebo odpověď na Incident včetně povahy nebo příčiny daného Incidentu.

„**Řešení**“: označuje konečnou fázi Incidentu, která může zahrnovat Zástupné řešení nebo instalaci Řešení pro správu softwaru, jež vede k vyřešení problému, případně pokud navzdory snahám nefunguje předchozí řešení, bude Držiteli licence na vyžádání poskytnuto vysvětlení. Incident, u něhož bylo učiněno konečné Rozhodnutí, je označen za „Uzavřený“.

„**Správa softwaru**“: označuje modifikaci Softwarového produktu pro účely nápravy Incidentu, úpravy nebo nápravy výkonu či jiných atributů.

„**Zainteresaná osoba**“: označuje subjekt, který se v určitém bodě a do určité míry podílí na procesech popsaných v této Smlouvě o úrovni služeb.

„**Technická podpora**“: slouží Kvalifikovaným uživatelům k základnímu pochopení, jak Softwarový produkt používat v případě Problémů nebo Incidentů. Nezahrnuje školení, přizpůsobení nebo jiné služby podpory a neplatí pro otázky, které se týkají výhradně operačních systémů, hardwaru nebo jakýchkoli dalších aplikací provozovaných na hardwaru Držitele licence.

„**Technická pomoc**“: je poskytování dalších pokročilejších konzultačních a technologických služeb podpory při konkrétních výzvách během běžného používání Softwarového produktu, jako je přizpůsobení pracovního procesu, nastavení parametrů sítě nebo modelu nebo změny sestavených modelů.

„**Zástupné řešení**“: je postup nebo informace, které redukuje nežádoucí dopad Incidentů na provoz Softwarového produktu. Nemusí zcela obnovit Softwarový produkt na úroveň významného vyhovění této Dokumentaci.

2 - Všeobecný rozsah a cíle

1 Rozsah

Tato Smlouva je Smlouvou o úrovni služeb mezi Držitelem a Poskytovatelem licence (místní zastoupení ESI jednajícím jeho jménem) o poskytování podpory a služeb údržby pro Softwarový produkt.

Poskytovatel licence v případě, že je licence týkající se Softwarového produktu udělena pro několik zemí, určí nejbližší způsobilé místní zastoupení ESI a sdělí Držiteli licence příslušná jména, adresy a kontakty (pokud tak neučinil v předchozí obchodní nabídce).

Podpora a uchovávání Softwarového produktu nezahrnuje školení, přizpůsobení nebo Technickou podporu k řešení konkrétních problémů, s nimiž se může Držitel licence setkávat. Doplnkové služby, například jakékoli přizpůsobení pracovního procesu nebo nápověda poskytovaná při sestavování nebo změnách modelu, jsou považovány za doplňkovou Technickou podporu a vyžadují samostatné pracovní ujednání s Držitelem licence.

Podpora a uchovávání Softwarového produktu nezahrnuje zodpovídání dotazů týkajících se výhradně operačních systémů, hardwaru nebo jakýchkoli jiných aplikací provozovaných na hardwaru Držitele licence.

2 Zainterесované osoby

Místní zastoupení Poskytovatele nebo Držitele licence a Držitelé licence jsou v souvislosti s touto smlouvou **primárnímí Zainterесovanými osobami**. Pokud je licence poskytována v rámci sítě WAN (Wide Area Network), může být zapojeno několik místních zástupců Poskytovatele licence, v závislosti na rozsahu smlouvy.

S touto Smlouvou SLA mohou být spojeny **sekundární zainterесované osoby**, a to vzhledem k následujícím skutečnostem:

- Poskytovatelem licence je holdingová společnost s přidruženými společnostmi po celém světě, které jsou zaměřené na různé domény.
- Vývojáři Softwarového produktu mohou pracovat pro přidružené společnosti nebo Poskytovatele licence, případně pro třetí strany, jejichž produkty Poskytovatel licence vydává.

Poskytovatel licence může na základě písemné žádosti předložit vyčerpávající seznam osob zapojených do příslušného incidentu.

3 Cíle

Tato Smlouva má následující cíle:

- poskytnout jasné reference na poměrné rozdělení, zodpovědnosti, role a povinnosti v souvislosti s poskytováním služeb,
- představit jasný, stručný a změřitelný popis služeb poskytovaných Držiteli licence.

II- Povinnosti

1 - Držitel licence

K povinnostem držitele licence patří:

- Platby veškerých poplatků souvisejících se službami pokrytými touto SLA v odsouhlasených intervalech, pokud nejsou tyto poplatky již součástí licenčních poplatků.
 - o Tam, kde bylo Držiteli licence poskytnuto několik kopií stejného Softwarového produktu, se služby odvíjejí od zaplacení příslušných poplatků za všechny kopie.
- Přenos seznamu místnímu zastoupení poskytovatele licence u všech pověřených Klíčových uživatelů před nebo nejpozději při dodání Licenčních klíčů a následných aktualizací v příslušných případech, jakmile dojde k jakékoli změně.
- Zajištění přiměřené dostupnosti výše zmíněných Klíčových uživatelů při řešení Problému.
- Zajištění, že jsou všichni Klíčoví uživatelé požadující Technickou podporu Kvalifikovaní uživatelé. Místní zastoupení Poskytovatele licence nebo Poskytovatel licence přímo mohou odmítnout poskytnutí Technické podpory nekvalifikovaným uživatelům, pokud není doba, kterou strávili poskytováním podpory, účtována jako doplňková Technická podpora.
- Nahlášení všech Incidentů zjištěných v Softwaru pro Poskytovatele licence prostřednictvím Místního zastoupení Poskytovatele licence.

2 - Místní zastoupení Poskytovatele licence

K povinnostem Místního zastoupení Poskytovatele licence patří:

- Definování vstupního bodu a jasné písemné informování Držitele licence před nebo nejpozději při poskytnutí Licenčních klíčů. Vstupní bod je určen v příslušném e-mailu.
- Dodržení časů odezvy spojených s Úrovní závažnosti jakýchkoli Incidentů, a pokud to je nutné, informování Držitele licence co nejdříve o známkách možného zpoždění odpovědi nebo řešení Incidentu.
- Poskytnutí Zástupného řešení, pokud existuje, které by mohlo zmírnit nežádoucí účinky příslušného Incidentu.
- Vhodné upozornění Držitele licence na každé plánované Vydání Softwarového produktu a plánovanou údržbu Softwarového produktu na portálu pro klienty ESI. Veškeré informace související s portálem pro klienty ESI budou poskytnuty nejpozději při dodání Licenčních klíčů.

Výše uvedené závazky jsou povinnostmi vynaložit prostředky, kdykoli jsou závazné ve vztahu k podmínkám služby (příklady: dovolené nebo jakákoli neplánovaná nepřítomnost specialisty).

3 - Poskytovatel licence

Povinnosti Poskytovatele licence (včetně sekundárních Zainteresovaných osob) zahrnují:

- Dodržení časů řešení spojených s Úrovní závažnosti jakýchkoli Incidentů, a pokud to je nutné, co nejvčasnější informování Místního zastoupení Držitele licence o známkách možného zpoždění.
- Poskytnutí Zástupného řešení, pokud existuje, které by mohlo zmírnit nežádoucí účinky Incidentu.

Výše uvedené závazky jsou povinnostmi vynaložit prostředky, nikoli povinnostmi dosáhnout cíle, které jsou závazné v rámci plnění podmínek služby (příklady: dovolené nebo jakákoli neplánovaná nepřítomnost specialisty).

4 - Důvěrnost

V případě, že Držitel licence sdělí vlastnické informace s cílem získat služby podpory, Místní zastoupení Poskytovatele licence nebo Poskytovatel licence tímto souhlasí, že jakékoli údaje sdělované Držitelem licence

a výslovně písemně uvedené jako důvěrné, budou považovány za přísně důvěrné a bude s nimi zacházeno se stejnou úrovní péče, jakou by Místní zastoupení Poskytovatele licence nebo Poskytovatel licence zajistili pro své vlastní důvěrné informace.

Místní zastoupení Poskytovatele licence nebo Poskytovatel licence budou tyto údaje sdělovat pouze zaměstnancům v rámci jejich skupiny, kteří mají skutečnou a striktní potřebu tyto informace znát a podepsali smlouvy o utajení, tj. holdingová společnost „ESI Group“, její přidružené společnosti nebo externí vývojáři, kteří pracují jménem skupiny, a vývojáři nebo technici najatí na opravu výpočetních problémů.

Povinnost utajení platí po dobu pěti (5) let od sdělení uvedených údajů, s následujícími výjimkami:

- údaje a informace, které spadají do veřejné domény nebo jsou volně dostupné nikoli kvůli zavinění Poskytovatele licence;
- údaje a informace, které může Poskytovatel licence zdokumentovat jako již známé, a o nichž může informovat bez předchozí povinnosti utajení.

III- Podrobnosti o službě

1 - Rozsah

Tato část popisuje parametry všech služeb považovaných za pochopené a odsouhlasené primárními Zainteresovanými osobami. Nebrání dalším vylepšením těchto služeb.

1.1 Zahrnuté a vyloučené služby údržby

Následující služby, které jsou zde podrobněji popsány, JSOU součástí této Smlouvy:

- Služby horké linky;
- Služby správy Softwarového produktu;
- Obecné služby podpory instalace.

Následující služby jsou z rozsahu této Smlouvy výslovně VYLOUČENY.

- Pomoc Držiteli licence s jakýmkoli přizpůsobením obchodního procesu;
- Pomoc Držiteli licence sestávající z konzultačních technických projektů, včetně, ale bez omezení na tvorbu nebo modifikace modelu, interpretaci výsledků analýzy;
- Pomoc Držiteli licence týkající se jeho vlastních uživatelských dílčích rutin po určení zdroje Incidentu;
- Pomoc při nezávislém používání produktů třetí strany Držitelem licence, včetně operačních systémů;
- Pomoc Držiteli licence související se službami správy licencí;
- Pomoc Držiteli licence související s instalací výkonného počítače a s konfiguracemi sítě.

1.2 Doba trvání

Tato smlouva je platná, dokud nevyprší její platnost, není vypovězena, nebo pokud taková situace nastane, není nahrazena revidovanou smlouvou, která je vzájemně písemně autorizována primárními Zainteresovanými osobami.

Platnost smlouvy vyprší po následujících uvedených dobách trvání, v závislosti na typu Licence a s ohledem, ale bez dopadu na další konkrétní smlouvy mezi stranami:

- Počáteční období Placené licence, s uvedením, že může být údržba následně každoročně obnovována na základě pravidelných plateb poplatků za údržbu;
- Doba trvání Licenční smlouvy s koncovým uživatelem (EULA) v případě každoročně obnovované licence.

Smlouva automaticky zaniká nebo vyprší její platnost v případě, že je související smlouva EULA z nějakého důvodu vypovězena nebo vyprší platnost zmíněné smlouvy EULA.

Bez ohledu na jakékoli jiné ustanovení může Poskytovatel licence ukončit podporu i údržbu v případě ukončení Softwarového produktu. Nejméně jeden (1) rok před takovým ukončením bude vydáno předchozí upozornění. V takovém případě se může Držitel licence zapojit do komerční diskuse s Poskytovatelem licence, jejímž cílem je určit podmínky, za kterých může Poskytovatel licence poskytovat služby podpory a údržby Softwarového produktu a za kterých může Držitel licence takový produkt používat v případě, že je dosaženo vzájemné shody.

1.3 Určení Incidentu

Poskytovatel licence si vyhrazuje právo rozhodnout se, a) co představuje Incident a b) zda určený Incident spadá do rozsahu této Smlouvy a zda by na základě výše popsanych kritérií požadoval nápravu.

Poskytovatel licence tím pádem bude analyzovat každý předložený Problém a v případě, že bude tento Problém považován za Incident, zajistí veškeré úpravy považované za nezbytné pro zajištění správného fungování Softwarového produktu. Poskytovatel a Držitel licence společně rozhodnou, zda bude určený Incident opraven rychle pomocí modifikace specifické pro daný případ v rámci omezeného časového rámce, nebo zda bude opraven v plánovaném budoucím Vydání Softwarového produktu.

Poskytovatel licence si výslovně vyhrazuje VŠECHNA práva opravit chyby v Softwarovém produktu a na základě toho Držitel licence souhlasí, že má zakázáno provádět jakékoli opravy nebo modifikace Softwarového produktu.

2 - Správa služeb

Následující oddíly uvádějí příslušné podrobnosti o dostupnosti služby, sledování služeb v rozsahu pokrytí a související součásti.

2.1 Služby správy Softwarového produktu

Poskytovatel licence bude prostřednictvím svého Místního zastoupení poskytovat Držiteli licence pouze služby Správy aktuálního Vydání Softwarového produktu a nikoli jeho předchozích Verzí.

2.2 Aktualizace a upgrady

V závislosti na platbě veškerých poplatků spojených se správou příslušného Softwarového produktu bude mít Držitel licence právo získávat aktualizace (a příslušnou Dokumentaci), kterou Držitel licence vydá, a to následovně:

License bude poskytována se všemi aktualizacemi (a související dokumentací), a to bez poplatku a ihned, jakmile bude příslušné vydání dostupné na trhu.

Aktualizace budou poskytovány pouze pro odsouhlasenou hardwarovou konfiguraci.

Správa neopravňuje Držitele licence k upgradům Softwarového produktu. Upgrade je definován jako zcela nové Vydání Softwarového produktu s novými funkcemi a samostatným uvedením v katalogu produktů a ceníku Poskytovatele licence.

Poskytovatel licence bude prostřednictvím svého Místního zastoupení zajišťovat Údržbu Softwaru a jakákoli Zástupná řešení všech zjištěných Nehod v Softwarovém produktu, na který je poskytována licence, a to včas a s ohledem na povahu, rozsah a závažnost Incidentu.

3 - Služby podpory

3.1 Záležitost

Místní zastoupení Poskytovatele licence zajistí veškeré služby podpory, které jsou předmětem této Smlouvy. Místní zastoupení Poskytovatele licence také Držiteli licence písemně sdělí e-mailovou adresu, na kterou se

bude obracet (dále jako „vstupní bod“) před nebo nejpozději při doručení Licenčních klíčů nezbytných pro aktivaci Softwarového produktu. Zaměstnanci vstupního bodu budou erudovaní zaměstnanci, kteří jsou schopni poskytovat Držiteli licence služby podpory pro licencovaný Softwarový produkt a jeho Dokumentaci. Držitel licence může kdykoli přejít na webový portál pro zákazníky Poskytovatele licence nebo si na něj vyžádat přístup.

3.2 Prostředky

Parametry pokrytí specifické pro služby pokryté touto Smlouvou jsou následující:

- E-mailová podpora: Monitoruje se v pracovní dny mezi 9:00 a 17:00 hod od pondělí do pátku (místního času příslušného Místního zastoupení Poskytovatele licence).
- E-maily přijaté mimo pracovní dobu budou shromážděny, není však zaručena žádná akce až do dalšího pracovního dne.
- Místní zastoupení Poskytovatele licence neposkytuje žádné záruky a nenes odpovědnost za kontinuitu služby nebo nepřerušované fungování internetových sítí nebo provozovatelů elektrické sítě či poskytovatelů e-mailových služeb.

Koordinaci Řešení problému zajistí vstupní bod Služeb podpory, který bude informovat Držitele licence o pokroku a krocích podniknutých k řešení jakéhokoli Problému až do vydání konečného Řešení.

3.3 Klasifikace

Poskytovatel licence prostřednictvím svého místního zastoupení bude informovat Klíčového uživatele na základě úrovní závažnosti definovaných v následující tabulce:

Úroveň závažnosti	Klasifikace
Úroveň závažnosti 4^{1*}: Fatální	Incident (a) vážně ovlivňuje používání Softwarového produktu v produkčním prostředí, (b) vykazuje celkové selhání Softwarového produktu (není ho možné nainstalovat nebo k němu získat přístup, případně nelze získat přístup k jedné nebo více klíčovým funkcím) a (c) situace způsobí zastavení pracovních operací souvisejících se Softwarovým produktem a zatím neexistuje žádné Zástupné řešení.
Úroveň závažnosti 3: Vysoká	Incident (a), kdy Softwarový produkt funguje, ale jeho použití v produkčním prostředí je značně sniženo a (b) kde má situace výrazný vliv na části pracovních postupů souvisejících s částmi Softwarového produktu a zatím neexistuje žádné Zástupné řešení.

^{1*}Poté, co Držitel licence zaregistruje nebo předloží službám podpory problém úrovně 4, Místní zastoupení Poskytovatele licence nebo Držitel licence ověří veškeré důkazy předložené Držitelem licence, které se týkají této chyby, dále posoudí závažnost vlivu na obchodní operace Držitele licence a může snížit závažnost na nižší úroveň, zejména pokud existuje Zástupné řešení.

Úroveň závažnosti 2: Mírná	Incident (a) kdy nefunguje nejméně jedna z funkcí Softwarového produktu nebo nezajišťuje odolnost, ale existuje Zástupné řešení a většinu funkcí Softwarového produktu lze stále používat, (b) Mírné selhání na úrovni funkce, kterému může Držitel licence snadno předejít nebo zabránit, (c) Práce Držitele licence vykazuje mírné ztráty provozní funkčnosti v pracovních postupech Softwarového produktu Držitele licence.
Úroveň závažnosti 1: Mírná	Mírný Incident nemá žádný vliv na (a) používání Softwarového produktu, (b) pracovní postupy související se Softwarovým produktem ani (c) výkon nebo funkčnost systému Držitele licence.

3.4 Vykazování

Postup vykazování, sledování, diagnostiky a reagování na Problémy vyvolané Držitelem licence je následující:

- Klíčoví uživatelé Držitele licence by měli kontaktovat Místní zastoupení Poskytovatele licence prostřednictvím komunikačního kanálu, který poskytne Držiteli licence Místní zastoupení Poskytovatele licence (vstupní bod, e-mailové adresy a pracovní doba dle definice v části 3.1 výše). Klíčový uživatel by měl Problém co nejpresněji popsat a podložit příslušnými údaji, které mohou problém ilustrovat.
 - o Důvěrnost: tato smlouva SLA obsahuje klauzule, které chrání údaje zpřístupněné službám podpory.
- Při převzetí Problému Místní zastoupení Poskytovatele licence (uvedené jako Úroveň podpory 1) zajistí následující:
 - o Potvrdí převzetí Problému.
 - o Poskytne číslo lístku odkazované ve veškeré komunikaci související s registrovaným problémem.
 - o Zkontroluje lístek a skutečnou existenci Problému.
- Při převzetí Problému Místní zastoupení Poskytovatele licence zajistí následující:
 - o Klasifikuje Problém jako Incident.
 - o Shromáždí a zohlední jakékoli názory Klíčového uživatele, včetně odhadované Úrovně závažnosti.
 - o Určí konečnou Úroveň závažnosti Incidentu.
 - o Poskytne Držiteli licence stávající Řešení nebo převede lístek na Držitele licence.
- Při převzetí lístku Poskytovatel licence (uvedený jako Úroveň podpory 2) zajistí následující:
 - o Informuje Držitele licence (přímo nebo prostřednictvím svého Místního zastoupení) o stávajícím Řešení.
 - o Potvrdí nebo změní Úroveň závažnosti Incidentu a upozorní Klíčového uživatele na zmíněnou změnu v případě, kdy Klíčový uživatel určil Úroveň závažnosti.
 - o Převede lístek na příslušné osoby (případně na sekundární Zainteresovanou osobu).

Lístek a související Incident nebo Problém budou považovány za „Uzavřené“ (tj. bude vydáno Řešení) v následujících případech:

- Poskytovatel licence nebo jeho Místní zastoupení sdělí Držiteli Řešení, které skutečně vedlo k vyřešení Incidentu nebo Problému.
- Klíčový uživatel neodpovídá na otázky Místního zastoupení Poskytovatele licence nebo Držitele licence během 30 dní.
- Držitel licence odmítne implementovat kroky doporučené k vyřešení nebo překonání Incidentu.

3.5 Řešení

Místní zastoupení Poskytovatele licence a Poskytovatel licence se zavazují jednat náležitě a vynaložit nejlepší úsilí reagovat na přijaté Incidentsy předložené Klíčovými uživateli Držitele licence před *maximálními* časovými limity, které jsou uvedeny dále:

Úroveň závažnosti	Doba první odezvy	Doba prvního řešení Problému	Doba řešení Problému
Úroveň závažnosti 4: Fatální	Maximálně 2 pracovní dny*	Maximálně 5 pracovních dní*	Údržba Softwaru bude zajištěna maximálně během 6 měsíců (s cílem 3 měsíců)
Úroveň závažnosti 3: Vysoká	Maximálně 2 pracovní dny*	Maximálně 10 pracovních dní*	Další Vydání maximálně během 12 měsíců (s cílem 6 měsíců)
Úroveň závažnosti 2: Mírná	Maximálně 3 pracovní dny*	Co nejrychleji	Budoucí Vydání
Úroveň závažnosti 1: Mírná	Maximálně 3 pracovní dny*	Co nejrychleji	Budoucí Vydání

* Držitel licence bude informován, pokud bude potřeba jeden den navíc kvůli rozdílu v časových pásmech mezi Místním zastoupením Poskytovatele licence a Držitelem licence.

Poznámka:

- Všechna podání od Držitele licence jsou považována za Problémy, dokud nejsou klasifikována jako Incident, a následně jim je připsána konečná úroveň závažnosti, která vyvolá odpočítávání v rámci výše uvedených časových rozvrhů.
- Jenom připomínáme, že závazek včasného Řešení incidentů nebo Problémů je povinností vynaložit prostředky a je závazný v rámci plnění podmínek služby (příklady: dovolené nebo jakákoli neplánovaná nepřítomnost specialisty).
- ❖ **Doba první odezvy** je doba, po kterou trvá Místnímu zastoupení Poskytovatele licence (a) potvrdit, že byl Problém přijat jako Incident a (b) určit konečnou Úroveň závažnosti za předpokladu, že Držitel licence poskytl všechny informace nezbytné k analýze Problému. Místní zastoupení Poskytovatele licence odpoví v časovém rámci odpovídajícím výsledkům kvalifikace Úrovně závažnosti, kterou stanoví. Pokud bude potřeba více času, bude Držitel licence ihned informován.
- ❖ **Doba prvního řešení problému** je doba, kterou Místnímu zastoupení Poskytovatele licence trvá poskytnout Držiteli licence Řešení problému od Doby první odezvy nebo v případě Úrovně 3 nebo 4 doba, po kterou trvá potvrzení původu Problému, poskytnutí Zástupného řešení, pokud existuje, a zaznamenání vhodné nápravné akce pro další Údržbu softwaru nebo Vydání ve spolupráci s Držitelem licence.
- ❖ **Doba řešení problému** je doba, po kterou Místní zastoupení Poskytovatele licence ve spolupráci s Poskytovatelem licence poskytne Držiteli licence trvalé řešení.

Pokud není k dispozici Klíčový uživatel Držitele licence, který by se zapojil do postupu řešení Problému nebo Incidentu, může Místní zastoupení Poskytovatele licence nebo Poskytovatel licence výše uvedené termíny prodloužit.