

Podmienky poskytovania doplnkovej služby IT asistent na diaľku

Platné od 1. 8. 2025

1. Predmet podmienok

Tieto podmienky poskytovania služby IT asistent na diaľku (ďalej len „Podmienky“) vydané spoločnosťou Slovak Telekom, a. s., so sídlom Bajkalská 28, 817 62 Bratislava, IČO 35 763 469, zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel Sa, vložka č. 2081/B (ďalej len „Podnik“), upravujú pravidlá, za ktorých Podnik zabezpečuje pre svojich zákazníkov poskytovanie služby IT asistent na diaľku. Tieto Podmienky sú súčasťou zmluvy o poskytovaní služby IT asistent na diaľku. Akékoľvek práva a povinnosti Podniku a Účastníka výslovne neupravené v týchto Podmienkach sa primerane spravujú dojednaniami podľa Všeobecných podmienok pre poskytovanie verejných služieb (ďalej len „Všeobecné podmienky“), ak v týchto Podmienkach nie je uvedené inak.

2. Vymedzenie základných pojmov

IT asistent na diaľku je doplnková služba poskytovaná Podnikom Účastníkovi (ďalej len „Služba IT asistent na diaľku“). Služba IT asistent na diaľku je určená pre podnikateľov alebo právnické osoby.

Podnikateľom sa rozumie:

- a) osoba zapísaná v obchodnom registri,
- b) osoba, ktorá podniká na základe živnostenského oprávnenia,
- c) osoba, ktorá podniká na základe iného než živnostenského oprávnenia podľa osobitných predpisov,
- d) osoba, ktorá vykonáva poľnohospodársku výrobu a je zapísaná do evidencie podľa osobitného predpisu.

Právnickou osobou sa rozumie:

- a) združenia fyzických alebo právnických osôb,
- b) účelové združenia majetku,
- c) jednotky územnej samosprávy,
- d) iné subjekty, o ktorých to ustanovuje zákon.

3. Popis a rozsah služby

Obsahom Služby IT asistent na diaľku je technická podpora poskytovaná zo strany Podniku Účastníkovi v rozsahu špecifikovanom nižšie, a to v pracovných dňoch v čase od 8.00 do 16.00, prostredníctvom telefónneho čísla 0800 100 111.

O aktiváciu alebo deaktiváciu Služby IT asistent na diaľku môže Účastník požiadať:

- a) zaslaním SMS s textom „IT ASIST ZAP“ (aktivácia), resp. „IT ASIST VYP“ (deaktivácia) na číslo 12 323,
- b) osobne na Predajnom mieste Podniku,
- c) telefonicky na telefónnom čísle 0800 123 500.

Ak Účastník požiada o aktiváciu Služby IT asistent na diaľku počas už prebiehajúceho zúčtovacieho obdobia, tak mu bude účtovaný mesačný poplatok v plnej výške.

Ak Účastník požiada o deaktiváciu Služby IT asistent na diaľku počas už prebiehajúceho zúčtovacieho obdobia, tak k deaktivácii dochádza k poslednému dňu tohto zúčtovacieho obdobia.

Rozsah Služby IT asistent na diaľku:

- I. Podpora pre licencie Microsoft 365 v CSP programe zakúpené od Podniku je poskytovaná v nasledovnom rozsahu:
 - Správa užívateľov. Vytvorenie/úprava/zmazanie používateľa, pridelenie licencie, reset hesla, správa používateľských práv.

- Microsoft Exchange. Vytvorenie aliasov, presmerovanie pošty, odblokovanie spamu, whitelistovanie domén a/alebo e-mailov, nastavenie spamfiltra, vytvorenie zdieľanej poštovej schránky/distribučného listu.
- Bezpečnosť. Úprava expirácie hesiel, zapnutie/vypnutie/resetovanie viacfaktorovej autentifikácie (MFA).

II. Podpora operačného systému Microsoft Windows

- a) Podmienkou poskytnutia tejto podpory je, že licenčná zmluva k príslušnej verzii operačného systému Microsoft Windows je stále platná a súčasne aj plne podporovaná spoločnosťou Microsoft v zmysle <https://learn.microsoft.com/en-us/windows/release-health/supported-versions-windows-client>
- b) Podpora operačného systému Microsoft Windows je poskytovaná v nasledovnom rozsahu, pričom podporované sú lokálne používateľské účty, nie Active Directory:
 - Nastavenie obrazovky. Písmo, pozadie obrazovky, jas.
 - Nastavenie zvukového vstupu a výstupu.
 - Správa napájania, úsporný režim.
 - Správa lokálnych používateľských účtov, napr. vytvorenie nového konta, úprava prihlasovania (PIN, heslo).
 - Regionálne nastavenia (jazyk rozhrania, jazyky klávesnice), nastavenie času.
 - Windows update. Spustenie aktualizácie, nastavenie aktualizácií.
 - Zapnutie/vypnutie firewall, pridanie pravidla/výnimky.
 - Defender: spustenie kontroly, prípadne odporúčenie krokov na riešenie identifikovaných hrozieb.
 - Základná správa súborov, napr. presuny súboru, kopírovanie, vytvorenie odkazov a pod.
 - Spustenie čistenia disku, prípadne odporúčenie krokov na vymazanie stiahnutých súborov z internetového prehliadača, cookies a pod.
 - Spustenie inštalácie aplikácie tretej strany za účasti Účastníka z pripraveného inštaláčného súboru/média. Spustenie odinštalácie aplikácie.
 - Inštalácia aplikácie Magenta Security zakúpenej od Podniku na zariadenie s operačným systémom Windows.
 - Inštalácia aplikácie Backup Solution zakúpenej od Podniku na zariadenie s operačným systémom Windows.
- c) Vzdialená podpora pre operačný systém Windows je poskytovaná prostredníctvom nástroja Splashtop dostupného na stránke www.telekom.sk/ita. Pre urýchlenie vyriešenia požiadavky je Účastník povinný stiahnuť si nástroj Splashtop predtým, než Účastník požiada o podporu telefonicky na telefónnom čísle 0800 100 111, a po ukončení daného hovoru je Účastník povinný nástroj Splashtop aj bezodkladne odstrániť. V prípade, ak tak Účastník neurobí, tak Podnik nezodpovedá na priamu, nepriamu, následnú škodu, za škodu na dátach za stratu dát a ani za ušlý zisk.

4. Cena a platobné podmienky

Mesačný poplatok 2,00 EURO s DPH

V cene Služby IT asistent na diaľku je zahrnutá podpora pri riešení max. 3 požiadaviek mesačne. Požiadavka v rámci Služby IT asistent na diaľku, týkajúca sa viacerých používateľov alebo viacerých podobných úkonov, sa počíta viacnásobne, tzn. napr. vytvorenie dvoch používateľov sa počíta ako dve požiadavky v rámci Služby IT asistent na diaľku, vytvorenie dvoch pravidiel na firewall sa počíta ako dve požiadavky v rámci Služby IT asistent na diaľku.

Podnik si vyhradzuje právo kedykoľvek jednostranne meniť rozsah Služby IT asistent na diaľku bez povinnosti o tom informovať Účastníka.

Podnik si vyhradzuje právo neposkytnúť Službu IT asistent na diaľku v prípade, ak počas poskytovania Služby IT asistent na diaľku Účastník vydá Podniku pokyn, ktorý Podnik vyhodnotí ako nevhodný a Podnik na nevhodnosť tohto pokynu Účastníka upozornil.

Účastník berie na vedomie a súhlasí, že Podnik poskytuje Službu IT asistent na diaľku v režime „best effort“, tzn. že Podnik nezodpovedá za výsledok poskytnutej Služby IT asistent na diaľku.

Tieto Podmienky nadobúdajú účinnosť 1. 8. 2025.

V Bratislave, dňa 1. 8. 2025
Slovak Telekom, a. s