

Služba Software Maintenance Robotel SmartClass (SMA)



AV MEDIA SYSTEMS, a.s.

Pražská 1335/63, 102 00 Praha 10
IČ: 48108375; DIČ: CZ48108375
UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia, a.s.,
číslo účtu: 1388073015/2700
www.avmedia.cz/systems
+420 261 260 218
systems@avmedia.cz

POHLED NA SYSTÉM SMARTCLASS JAKO CELEK

SmartClass je moderní platforma pro jazykovou výuku, která funguje v rámci širšího technologického prostředí školy – zahrnuje pracovní stanice, servery, síťovou infrastrukturu i internetové připojení. Aby systém dlouhodobě fungoval spolehlivě, musí být kompatibilní s aktuálními verzemi operačních systémů, prohlížečů a bezpečnostních standardů.

Technologie se neustále vyvíjejí. Změny v prostředí Windows, macOS nebo webových prohlížečů mohou mít přímý dopad na provoz výukového softwaru. Pravidelné aktualizace systému SmartClass proto zajišťují stabilitu, bezpečnost a připravenost na další technologický vývoj.

SmartClass se navíc postupně rozšiřuje o cloudové služby a nástroje využívající umělou inteligenci, které umožňují moderní práci s řečí, výslovností a interaktivními výukovými aktivitami.

CO JE SOFTWARE MAINTENANCE?

Software Maintenance je systematická péče o software po dobu jeho používání. Software není jednorázový produkt – vyvíjí se spolu s technologiemi, bezpečnostními standardy i požadavky uživatelů.

Údržba zahrnuje zejména:

- opravy chyb a řešení nestandardního chování
- úpravy systému podle vývoje operačních systémů a bezpečnostních požadavků
- optimalizaci výkonu a zvýšení stability
- rozšiřování a modernizaci funkcí

Součástí moderní údržby je také zajištění provozu cloudových a AI služeb, které jsou podrobněji popsány v následující kapitole.

AV MEDIA SYSTEMS, a.s.

Pražská 1335/63, 102 00 Praha 10
IČ: 48108375; DIČ: CZ48108375
UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia, a.s.,
číslo účtu: 1388073015/2700
www.avmedia.cz/systems
+420 261 260 218
systems@avmedia.cz

CLOUDOVÉ SLUŽBY A UMĚLÁ INTELIGENCE

Současné technologie směřují k centralizaci a cloudovým řešením. SmartClass proto dlouhodobě nabízí možnost provozu databáze a souvisejících služeb v cloudovém prostředí. Tento model snižuje nároky na školní infrastrukturu, zvyšuje stabilitu systému a zjednodušuje správu.

Robotel využívá cloudovou infrastrukturu třetích stran (například poskytovanou společností Google), za kterou hradí pravidelné provozní poplatky. Stejně tak jsou hrazeny licenční poplatky poskytovatelům služeb umělé inteligence, které SmartClass využívá například pro převod řeči na text, generování hlasu nebo automatické hodnocení výslovnosti.

Náklady na provoz těchto cloudových a AI služeb jsou pokryty prostřednictvím smlouvy Software Maintenance Agreement (SMA).

V případě neaktivní SMA může být poskytování těchto služeb omezeno nebo pozastaveno.

CO ZÍSKÁVÁTE S AKTIVNÍ SMA?

Platná smlouva Software Maintenance Agreement (SMA) zajišťuje, že systém SmartClass zůstává dlouhodobě plně funkční, bezpečný a technologicky aktuální. S aktivní SMA získáváte:

Nové verze systému

Pravidelný přístup k nejnovějším verzím SmartClass s rozšířenou funkcionalitou a modernizovaným uživatelským prostředím.

Bezpečnostní aktualizace

Průběžné úpravy reagující na nové bezpečnostní standardy a změny v operačních systémech či prohlížečích.

AI nástroje pro moderní výuku

(tyto služby jsou závislé na externí AI infrastruktuře a jsou součástí aktivní SMA.)

Přístup k funkcím využívajícím umělou inteligenci, jako jsou:

- kontrola výslovnosti (Speech-to-Text)
- Talk & Listen aktivita,
- AI Builder pro automatickou tvorbu cvičení
- konverzace s chatbotem
- nástroje pro překlad a práci s vícejazyčným obsahem

AV MEDIA SYSTEMS, a.s.

Pražská 1335/63, 102 00 Praha 10
IČ: 48108375; DIČ: CZ48108375
UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia, a.s.,
číslo účtu: 1388073015/2700
www.avmedia.cz/systems
+420 261 260 218
systems@avmedia.cz

Opravy chyb (Bug Fixes)

Systematické odstraňování zjištěných nedostatků pro zajištění maximální stability provozu.

Optimalizace výkonu

Technické úpravy zvyšující rychlost, odezvu a celkovou efektivitu systému při každodenním používání.

SmartClass Cloud

Provoz databáze a souvisejících služeb v cloudovém prostředí, které snižuje nároky na školní infrastrukturu a zvyšuje spolehlivost systému. Náklady na cloudovou infrastrukturu i AI licence jsou zahrnuty v ročním poplatku SMA.

Odbornou technickou podporu

Přístup k zákaznické podpoře a prioritní řešení požadavků, které minimalizuje případné přerušení výuky.

Bez aktivní SMA může dojít k omezení přístupu k novým verzím systému, cloudovým službám, AI funkcím a plné technické podpoře.

CO NENÍ DOSTUPNÉ BEZ PLATNÉ SMA

Bez aktivní smlouvy může dojít k omezení nebo deaktivaci vybraných funkcí a služeb, zejména

- přístup k novým verzím systému SmartClass
- bezpečnostní aktualizace a opravy chyb
- přístup k online LTE materiálům a aktualizovaným výukovým modulům
- AI Builder – generátor výukových aktivit
- AI konverzační aktivity s chatbotem
- funkce převodu řeči na text (Speech-to-Text)
- Talk & Listen aktivity s automatickým vyhodnocením
- nástroje pro překlad a práci s vícejazyčným obsahem

AV MEDIA SYSTEMS, a.s.

Pražská 1335/63, 102 00 Praha 10
IČ: 48108375; DIČ: CZ48108375
UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia, a.s.,
číslo účtu: 1388073015/2700
www.avmedia.cz/systems
+420 261 260 218
systems@avmedia.cz

- SmartClass Cloud a provoz cloudové infrastruktury
- prioritní zákaznická a technická podpora

MOŽNOSTI PRODLOUŽENÍ SLUŽBY SOFTWARE MAINTENANCE

Pro zachování plné funkčnosti systému SmartClass doporučujeme obnovit smlouvu Software Maintenance Agreement (SMA) před datem jejího vypršení. Při včasné prodloužení služba navazuje bez přerušení a zůstává zachována kontinuita podpory, aktualizací i přístupu ke cloudovým a AI funkcím.

Pokud není SMA obnovena včas, může být její **následná reaktivace spojena s dodatečným poplatkem za přerušení služby**. V takovém případě již nová smlouva nenavazuje na původní období, ale začíná novým datem aktivace.

Datum platnosti smlouvy je uvedeno v certifikátu dodaném po aktivaci systému.

ZÁKAZNICKÁ PODPORA

Platná smlouva Software Maintenance Agreement (SMA) zahrnuje nejen technické aktualizace systému, ale také přístup k odborné zákaznické podpoře.

I při stabilním provozu systému mohou nastat situace, kdy učitelé nebo IT pracovníci potřebují konzultaci, asistenci při nastavení nebo pomoc při řešení nečekaného technického problému. Rychlá reakce je v takových případech klíčová pro zachování plynulosti výuky.

Robotel a jeho autorizovaní partneři poskytují podporu prostřednictvím telefonu, e-mailu nebo vzdáleného připojení. Většina požadavků je diagnostikována a vyřešena v krátkém čase.

Odborná podpora je garantována klientům s aktivní smlouvou SMA. U zákazníků s neaktivní smlouvou může být pomoc poskytnuta individuálně, avšak prioritou řešení je vždy věnována klientům s platnou SMA, kteří mají zajištěnou přednostní reakci a plnou servisní podporu.

AV MEDIA SYSTEMS, a.s.

Pražská 1335/63, 102 00 Praha 10
IČ: 48108375; DIČ: CZ48108375
UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia, a.s.,
číslo účtu: 1388073015/2700
www.avmedia.cz/systems
+420 261 260 218
systems@avmedia.cz

SHRNUTÍ

SmartClass je komplexní a moderní platforma pro výuku jazyků, která se průběžně přizpůsobuje vývoji technologického prostředí. Aby byla dlouhodobě zajištěna její stabilita, bezpečnost a plná funkčnost, je nezbytné mít aktivní smlouvu Software Maintenance Agreement (SMA).

SMA poskytuje nepřetržitý přístup k aktualizacím systému, cloudovým službám, nástrojům využívajícím umělou inteligenci, online výukovým materiálům i odborné technické podpoře. Představuje tak základní předpoklad pro stabilní provoz systému a efektivní, moderní výuku bez omezení.

AV MEDIA SYSTEMS, a.s.

Pražská 1335/63, 102 00 Praha 10
IČ: 48108375; DIČ: CZ48108375
UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia, a.s.,
číslo účtu: 1388073015/2700
www.avmedia.cz/systems
+420 261 260 218
systems@avmedia.cz