**Příloha č. 3 – Podpora a servis**

1. Pověření pracovníci objednatele mají právo oznamovat své požadavky ohledně servisu systému prostřednictvím přístupu do servisního portálu dodavatele (HelpDesk) nebo telefonicky. Dojde-li během trvání smlouvy ke změně pověřené osoby, dá tuto skutečnost objednatel dodavateli písemně (např. emailem) na vědomí, přičemž o této skutečnosti není třeba uzavírat dodatek ke smlouvě.

**Pověřené osoby objednatele**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Jméno** | **Email** | **telefon** |
| *Doplní objednatel před podpisem smlouvy* |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |

1. Preferovaným způsobem servisních činností podpory a oprav je vzdálený přístup dodavatele do infrastruktury objednatele přes VPN. Pokud nebude možné provést opravu či servis formou vzdáleného připojení, bude zásah proveden na místě dle pravidel uvedených v této příloze.
2. Pravidla pro vzdálený přístup do síťové infrastruktury ONN jsou uvedena v příloze č.4 smlouvy: Ujednání o vzdáleném přístupu.
3. Rozsah a popis prací servisní služby podpory softwaru a hardwaru:
   1. Telefonická podpora při řešení problémů na tel. čísle (doplní dodavatel před podpisem smlouvy) v čase od 7.30 – 15.30 v pracovních dnech;
   2. Update SW: opravy chyb SW způsobené dodavatelem z hlediska stability systému a úpravy SW z hlediska souladu s aktuálně platnou legislativou;
   3. Upgrade SW: úpravy anebo vylepšení v rámci zakoupených SW modulů, dodavatel zašle objednateli informaci, že aktualizace jsou k dispozici;
   4. Údržba, přizpůsobení systému a údržba databáze systému:
      * překonfigurováni databáze při připojení dalšího oddělení objednatele
      * migrace serveru z důvodů organizačních změn v IT struktuře objednatele
      * změna nastavení z důvodu změny nastavení bezpečnosti sítě poskytovatele, (bez potřeby zasahováni do zdrojového kódu SW)
      * připojení modalit třetích stran (USG, RTG, MVF, záznamové zařízení jiných výrobců do dodaného systému apod.)
      * implementace bezpečnostních záplat a úprav na základě zjištěných zranitelností nebo doporučení Národního úřadu pro kybernetickou a informační bezpečnost (NÚKIB).
4. **Kategorie nahlášených událostí:**
   * 1. **Havárie**je myšlen závažný stav, při kterém není možné dodávaný systém řádně využívat k účelům, ke kterým byl pořízen, nebo stav, ve kterém by mohlo dojít k poškození či ztrátě pořizovaných dat. Dále je to stav, při kterém by mohly hardwarové komponenty poškodit zdraví osob či způsobit poruchu jiných zařízení.
     2. **Porucha**

je myšlen méně závažný stav, při kterém vykazuje dodávaný systém vady, ale který umožňuje jeho užívání v dostatečném rozsahu zajišťujícím původní účel dodávaného systému.

1. Dodavatel v rámci sjednaného měsíčního paušálu hradí náklady spojené s dopravou technika na místo opravy, práci servisního technika a všechny úkony související s plněním dle této Smlouvy. Objednatel zabezpečí ve svém areálu pro servisního technika bezplatné parkování.
2. Objednatel ohlásí vadu dodavateli bezodkladně ihned po jejím zjištění buď zápisem do záznamu v systému HelpDesk, nebo telefonicky na čísle [DOPLNÍ DODAVATEL před podpisem smlouvy], nebo písemně na e-mailovou adresu [DOPLNÍ DODAVATEL před podpisem smlouvy]. Čas zápisu do systému HelpDesk, respektive odeslání emailu nebo telefonického hovoru, se považuje za nahlášení vady, došlo-li k tomu v pracovní den v čase od 7:30 do 15:30. V případě nahlášení mimo uvedenou dobu se za čas nahlášení považuje čas 7:30 v nejbližším pracovním dni.
3. Dodavatel je povinen nastoupit k odstranění nahlášené vady vzdáleným přístupem bez zbytečného odkladu, nejpozději však do **8 hodin** od okamžiku nahlášení vady, nedohodnou-li se smluvní strany písemně na lhůtě delší. Tato dohoda může být provedena formou písemného zápisu či formou emailového potvrzení odpovědnými zaměstnanci obou smluvních stran. V případě nutnosti fyzické přítomnosti technika na pracovišti objednatele, bude garantovaný nástup na řešení havárie do **3 hodin** od jejího nahlášení. Časem zahájení servisní činnosti je čas požadavku o vzdálený přístup přes VPN, respektive čas příchodu technika na pracoviště objednatele.
4. Dodavatel je povinen odstranit nahlášené vady bez zbytečného odkladu, nejpozději však do **3 dnů** ode dne nahlášení vady, nedohodnou-li se smluvní strany písemně na lhůtě delší. Tato dohoda může být provedena formou písemného zápisu či formou emailového potvrzení odpovědnými zaměstnanci obou smluvních stran.
5. V případě opravy trvající déle než **3 dny** je dodavatel povinen po dobu opravy bezplatně zapůjčit náhradní přístroj s odpovídajícími technickými parametry jako vadný přístroj, nedohodnou-li se smluvní strany písemně na jiných technických parametrech.
6. V případě, že dodavatel nenastoupí k odstranění nahlášené vady ve lhůtě podle odstavce 8. tohoto článku, je dodavatel povinen uhradit objednateli smluvní pokutu ve výši 2000,- Kč (bez DPH), a to za každou započatou hodinu prodlení. Nárok objednatele na náhradu škody tím není dotčen.
7. V případě, že dodavatel neodstraní vadu nahlášenou ve lhůtě podle odstavce 9. tohoto článku nebo v případě opravy trvající déle než 3 dny nezapůjčí náhradní přístroj s odpovídajícími technickými parametry dle odstavce 10. tohoto článku, je dodavatel povinen uhradit objednateli smluvní pokutu ve výši 4000,- Kč (bez DPH), a to za každý i započatý den prodlení. Nárok objednatele na náhradu škody tím není dotčen.
8. Neodstraní-li dodavatel vady předmětu plnění v souladu s touto smlouvou řádně a včas, a to ani v dodatečné přiměřené lhůtě poskytnuté mu k tomu objednatelem, je objednatel oprávněn nechat odstranit vady předmětu třetí osobou. Dodavatel se pak zavazuje nahradit objednateli veškeré účelně vynaložené a prokázané náklady na odstranění vad předmětu plnění třetí osobou. Tímto není dotčen nárok objednatele na náhradu škody, jakož ani nárok na zaplacení smluvní pokuty dle odstavce 11. a 12. tohoto článku.