

Příloha č. 4: Záruční podmínky

Záruka se vztahuje na všechny dodávané produkty, a to v těchto lhůtách:

- 60 měsíců na informační systém (y), aplikace a služby spojené s realizací projektu
- 24 měsíců – u HW, systémového SW a technických zařízení
- 12 měsíců na spotřební materiál

Záruka na dodávané produkty začíná okamžikem předání do ostrého provozu. Veškeré opravy po dobu záruky při splnění podmínek záruk nebudou znamenat pro provozovatele žádné další náklady. Dodavatel poskytne v rámci záruky komponenty, náhradní díly a práce bezplatně.

Podmínkami poskytnutí záruky jsou především zajištění fyzické ochrany hardwarového vybavení, užívání hardwarového vybavení v souladu s příslušnými bezpečnostními předpisy. V případě softwarových produktů je podmínkou záruky výlučné použití nainstalovaných a provozovaných databází pouze dodaným softwarem, a to jak pro zápisy, tak pro čtení.

Dodavatel garantuje po dobu záruky na části Díla běžnou dostupnost náhradních komponentů a dostupnost servisu.

Dodavatel prokazuje způsob zajištění shody dodávaných systémů s platnou legislativou prostřednictvím příložených Prohlášení o shodě v této nabídce.

Provozní a servisní služby požadovaného předmětu plnění veřejné zakázky včetně parametrů, které budou předmětem dodávek v rámci záruky systému a v rámci poskytování servisních služeb jsou uvedeny v níže uvedené tabulce, odpovídající požadavkům zadávací dokumentace (kategorizace incidentů je převzata ze zadávací dokumentace).

Kategorie	Popis
Záruka	Jsou poskytovány služby v rámci záruky v rozsahu, který je specifikován v záručních podmínkách, případně ve specifikaci dílčí části Díla. Nejedná se o služby nad rámec dodávky a běžné záruky tj. poskytování těchto služeb je součástí ceny dodávky.
Maintenance	Poskytování služeb maintenance nad rámec běžné záruky tj. přístup k opravným balíčkům (poskytování aktualizací a nových verzí Softwarových produktů), patchům (poskytování opravných patchů nutných pro bezchybný chod Softwarových produktů) a nutným úpravám na základě legislativních změn, apod.
24 hod	Poskytování služeb technické podpory nad rámec běžné záruky tj. poskytování hotline, kontaktního místa, garance reakční doby a doby odstranění závady (nebo snížení závady na nižší úroveň v daném časovém limitu).

Kategorie	A		B		C	
	Reakce	Vyřešení	Reakce	Vyřešení	Reakce	Vyřešení
	24 hod	2 kal. dny	Následující prac. den	4 prac. dny	2 prac. dny	Po dohodě