

Servisní podmínky

„Dodávka SW pro správu sdílené dokumentace SRJ, smluv“

1. Tyto servisní podmínky jsou součástí smlouvy na Dodávku SW pro správu sdílené dokumentace SRJ, smluv.
2. Zhotovitel bude poskytovat objednateli SW pro správu sdílené dokumentace SRJ, smluv servisní podporu podle těchto servisních podmínek po dobu účinnosti smlouvy, jíž jsou tyto servisní podmínky součástí a dále 1 roku.
3. Zhotovitel bude poskytovat objednateli servisní služby v tomto rozsahu:
 - a. poskytnutí servisní poruchové služby v časovém pokrytí v pracovní dny od 8-18:00 hod.
 - b. potvrzení servisního zásahu nejpozději do 2 hodin, po telefonickém nebo mailovém nahlášení závady, popř. nahlášení závady prostřednictvím systému Helpdesk, a zahájení nepřetržité činnosti na odstranění závady kategorie A znamenající výpadek systému nebo jeho části znemožňující provoz systému, musí být zahájena do 4 pracovních hodin a závady kategorie B znamenající částečný výpadek systému nebo části, který má vliv na provoz systému, musí být zahájena do 12 pracovních hodin,
 - c. poskytnutí telefonického kontaktu se servisním technikem po celou dobu servisní služby (servis-online),
 - d. zabezpečení všech licenčních a servisních poplatků pro dodávaný software na dobu 12 měsíců podle uzavřené smlouvy o dodávce SW pro správu sdílené dokumentace SRJ, smluv,
 - e. vedení evidence servisních zásahů a evidence nastavení všech komponent v provozním a servisním deníku.
4. Zhotovitel bude poskytovat servisní služby poruchové na svou vlastní odpovědnost a bude poskytovat všechny ekonomické, materiální prvky a odborné personální zabezpečení tak, aby byl zabezpečen řádný provoz dodaného SW.
5. Zhotovitel bude poskytovat servisní služby s odbornou péčí s přihlédnutím k zájmům objednatele.
6. Zhotovitel je povinen provádět veškeré servisní práce výhradně prostřednictvím vlastních zaměstnanců, Subdodavatele smí použít pouze na základě písemného souhlasu objednatele.
7. Zhotovitel je povinen bez zbytečného odkladu oznámit objednateli všechny okolnosti, které zjistí při své činnosti, a které mohou mít vliv na změnu pokynů objednatele.
8. Zhotovitel je povinen účastnit se jednání svolaných objednatelem a týkající se poskytování servisních služeb. Pokud není specifikováno jinak, účastní se za zhotovitele takového jednání vždy oprávněné osoby. Objednatel je oprávněn požadovat účast kteréhokoliv zástupce zhotovitele.
9. Zhotovitel se zavazuje při své činnosti spolupracovat s jakýmkoliv experty nebo jinými odborníky, které si určí objednatel.

10. Zhotovitel je povinen veškerá písemná podání předložená objednateli vedle listinné podoby předat rovněž v elektronické podobě.
11. Plánované práce musí být přizpůsobeny potřebám objednatele.
12. Při provádění vlastních prací se zhotovitel zavazuje dodržovat veškerá bezpečnostní opatření.
13. Zhotovitel musí vést evidenci servisních zásahů elektronicky, v systému Helpdesk nebo v písemné podobě a musí objednateli umožnit přístup k těmto informacím.
14. Cena za poskytnutí servisních služeb je obsažena v ceně sjednané ve smlouvě na dodávku SW pro správu sdílené dokumentace SRJ, smluv.
15. Za objednatele je oprávněn jednat ve věcech týkajících se těchto servisních podmínek:
Xxx, tel. ..., mail...
Za dodavatele je oprávněn jednat ve věcech technických
Xxx, tel. ..., mail...

Vdne

Zhotovitel:

.....