Příloha č.4: Technická a servisní podpora dodavatele

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **POŽADOVANÁ SERVISNÍ PODPORA provozu dodaných technologických celků** | | | | |
| Kategorie vad | Příjem hlášení | Servisní garance | | |
| Zahájení řešení | Servisní výjezd | Odstranění vady |
| **Havárie – kategorie A** | **HelpDesk, telefonicky – 24x7** | **Neprodleně, nejpozději do 2 hodin po oznámení závady**  v režimu 24x7 | v případě nemožnosti opravy řešení on-line | musí být provedeno 24 hodin od oznámení této vady dodavateli, pokud se smluvní strany v konkrétním případě nedohodnou písemně jinak. |
| **Významná závada – kategorie B** | **HelpDesk** | **Do následujícího pracovního dne po oznámení závady**  v režimu 24x7 | v případě nemožnosti opravy řešení on-line | musí být provedeno do 7 dní od oznámení této vady dodavateli, pokud se smluvní strany v konkrétním případě nedohodnou písemně jinak. |
| **Závada, chyba – kategorie C** | **Do 120 hodin po oznámení závady**  v rámci pracovní doby  tj. od 7:00 do 16:00 | v případě nemožnosti opravy řešení on-line | musí být provedeno do 30 dní od oznámení této vady dodavateli, pokud se smluvní strany v konkrétním případě nedohodnou písemně jinak. |

Pro kategorizaci vad dodaného systému či jakékoliv jeho dílčí části platí následující pravidla:

(A) Kategorie, která:

1. znemožňuje užívání systému jako celku.
2. nebo znemožňuje užívání části systému, přičemž nemožnost užívání takové části systému může mít významný vliv na řádné zabezpečení běžné činnosti Zadavatele a nelze jí schůdně překonat či obejít, nebo jí lze překonat či obejít pouze za cenu pro Zadavatele vážných obtíží.

(B) Kategorie, která:

1. nebrání v užívání systému ani jeho dílčích částí, neboť jí lze schůdně překonat či obejít, aniž by tím vznikaly pro Zadavatele vážné obtíže.

(C) Kategorie, která:

1. nebrání v užívání systému ani jeho dílčích částí a lze jí bez problémů překonat či obejít.