

## PŘÍLOHA Č. 3 – PODMÍNKY MIMOZÁRUČNÍHO SERVISU

### Mimozáruční servis terminálů a příslušenství (včetně veškerých komponent dodávaných terminálů a příslušenství)

(odst. 1.2 písm. d) Rámcové dohody)

Realizace této části předmětu plnění bude probíhat za níže uvedených podmínek:

#### **Předmět plnění**

1. Dodavatel se zavazuje poskytnout Objednateli **mimozáruční servis terminálů** (dále též jen „servis“), které byly dodané v souladu s touto Rámcovou dohodou na základě příslušné Dílčí smlouvy, a které jsou již ve vlastnictví Objednatele. Servis je poskytován na veškeré terminály ode dne protokolárního převzetí terminálu Objednatelem.

Mimozáručním servisem se rozumí činnost Dodavatele po dobu trvání záruky za jakost, jejímž účelem je odstraňování vad plnění a běžné údržby, na něž se nevztahuje záruka za jakost a u nichž není dána odpovědnost Dodavatele za vady plnění.

2. Servis zahrnuje řešení **veškerých mimozáručních závad**.
3. Vady způsobené neodbornou obsluhou a vandalismem budou řešeny v rámci mimozáručního servisu.

#### **Doba a místo plnění, způsob a lhůty plnění**

4. **Místo plnění** je na adrese Sazečská 603/9, 180 00, Praha 10.
5. Dodavatel se zavazuje poskytovat servis včetně služby HelpDesk **každý pracovní den v režimu od 8:00 do 16:00 hodin**.
6. Dodavatel je povinen, **převzít vadný terminál** v místě plnění do opravy nejpozději následující pracovní den po nahlášení vady Objednatelem. Dodavatel je povinen dostavit se na místo plnění k převzetí vadného terminálu v čase od 8:00 do 16:00 hodin. **Nahlášením vady** se pro účely této Přílohy č. 3 Rámcové dohody míní okamžik písemného oznámení vady (tj. e-mailem) Objednatelem dle odst. 7. této Přílohy č. 3 Rámcové dohody.
7. Hlášení vady bude probíhat na níže uvedených kontaktech:

#### **HelpDesk**

- [REDACTED]
- [REDACTED]
- [REDACTED]

8. V případě mimozáruční vady, popř. při dodatečném zjištění Dodavatele, že se jedná o mimozáruční vadu, je Dodavatel povinen informovat bezodkladně Objednatele, a to včetně **kalkulace opravy** v rozlišení na cenu práce a cenu náhradních dílů a materiálu (bez rozlišení u výměny displeje v souladu s odst. 3.2 Rámcové dohody). Dodavatel je oprávněn zahájit provádění mimozáruční

opravy až po výslovném vyjádření souhlasu či nesouhlasu Objednatele s jejím provedením. Sdělení týkající se mimozáručních oprav budou prováděna prostřednictvím kontaktních osob Smluvních stran pověřených podáváním a přijímáním vad (viz níže). V případě opravy mimozáruční vady je stanovena **lhůta pro odstranění vady terminálu 5 (slovy: pět) pracovních dní od doručení výslovného vyjádření Objednatele** Dodavateli k provedení opravy mimozáruční vady. Pokud jsou na jednom terminálu identifikovány současně záruční i mimozáruční vady, uplatní se pro splnění povinnosti Dodavatele lhůta delší, tj. lhůta pro odstranění mimozáruční vady. V případě nesouhlasu Objednatele s provedením mimozáruční opravy bude terminál ve výše uvedené lhůtě vrácen Objednateli.

9. Servis bude prováděn Dodavatelem na základě požadavku Objednatele. **Požadavek musí obsahovat alespoň tyto údaje:**
  - jméno osoby, která vadu nahlásila,
  - jméno odpovědné osoby ze strany Objednatele,
  - očekávaný termín jejího vyřešení v souladu s odst. 5., odst. 6. a odst. 8. této Přílohy č. 3 Rámcové dohody,
  - popis vady,
  - místo plnění.
10. Požadavky na servis vznášejí kontaktní osoby Objednatele uvedené níže v této Příloze č. 3 Rámcové dohody.
11. Dodavatel se zavazuje Objednateli **potvrdit** telefonicky převzetí požadavku do 2 (slovy: dvou) hodin od jeho přijetí.
12. Předávání terminálů bude probíhat mezi pracovníky Objednatele a pracovníky Dodavatele (zaměstnanci Smluvní strany a/nebo jiné fyzické osoby, které Smluvní strana pověří plněním této části Rámcové dohody; příslušná Smluvní strana za činnost těchto osob odpovídá). U Objednatele se jedná zejména o odborný útvar Objednatele „Specializovaný útvar PKU“.
13. Spolu s terminálem bude předán **Protokol opravy s následujícími údaji:**
  - číslo Protokolu opravy,
  - datum, čas a jméno předávajícího,
  - sériové číslo terminálu,
  - popis vady,
  - soupis předávaného příslušenství.

Protokol opravy bude připraven a vystaven Objednatelem ve 2 (slovy: dvou) vyhotoveních. Jedno vyhotovení si ponechá Objednatel z důvodu evidence terminálů předaných k opravě a druhé vyhotovení bude předáno Dodavateli spolu s vadným terminálem v místě plnění. Potvrzení o předání terminálu k opravě provede Dodavatel na obou vyhotoveních.

14. Pracovník Dodavatele potvrdí datum a čas převzetí terminálu do opravy, potvrdí správnost uvedených údajů a doplní sériové číslo terminálu, který je případně zapůjčen Objednateli po dobu opravy. Terminál předávaný k opravě musí být vždy kompletní, tj. včetně vlastní baterie.

15. Po provedení opravy terminálu uvede pracovník Dodavatele na **Protokolu opravy** (na obou vyhotoveních) datum a čas předání opraveného terminálu zpět Objednateli. Převzetí opraveného terminálu Objednatelům bude potvrzeno pracovníky Smluvních stran na Protokolu opravy. Součástí Protokolu opravy bude i **popis diagnostikované vady a soupis použitých náhradních dílů a materiálů**. Vlastnictví k náhradním dílům použitým při provedení opravy terminálu přechází podpisem Protokolu opravy Smluvními stranami na Objednatele.
16. Dodavatel je povinen na výslovnou žádost Objednatele v písemném nahlášení vady zapůjčit Objednateli po dobu opravy terminálu **terminál náhradní**, a to ve stejném provedení a konfiguraci jako je terminál s vadou. Objednatel je povinen vrátit zapůjčený náhradní terminál nejpozději do 5 (slovy: pěti) pracovních dní od převzetí opraveného terminálu, za nějž byl náhradní terminál poskytnut. Předání náhradního terminálu Objednateli a jeho zpětné převzetí Dodavatelem bude potvrzeno pracovníky Smluvních stran na Protokolu opravy a uskuteční se v místě plnění v pracovní dny v čase od 8:00 do 16:00 hodin. Objednatel je povinen informovat Dodavatele na kontaktní spojení uvedené níže (kontaktní osoba pověřená podáváním a přijímáním vad) o připravenosti k vrácení náhradního terminálu Objednatelům a k vyzvednutí Dodavatelem. Zasláním oznámení dle věty předchozí je splněna povinnost Objednatele k vrácení náhradního terminálu. Prodlení Dodavatele s vyzvednutím náhradního terminálu v místě plnění po doručení oznámení Objednatele nejde k tíži Objednatele a není důvodem pro uplatnění jakékoli sankce či škody vůči Objednateli.
17. Předmětem servisu Dodavatele není řešení **vad platební aplikace pro akceptaci karet**, která není předmětem plnění dle této Rámcové dohody. Implementaci platební aplikace do terminálů zajistí smluvní partner Objednatele (viz odst. 2. Přílohy č. 2 této Rámcové dohody). K řešení vad platební aplikace je oprávněn pouze Objednatel, resp. smluvní partner Objednatele. V případě potřeby a na výzvu Objednatele poskytne Dodavatel potřebnou **součinnost** nezbytnou pro řešení vad platební aplikace Objednatelům, resp. smluvním partnerem Objednatele. Implementace platební aplikace pro akceptaci karet smluvním partnerem Objednatele nemá vliv na povinnosti Dodavatele stanovené v Rámcové dohodě a jednotlivých Dílčích smlouvách. Předmětem servisu Dodavatele není rovněž řešení **vad SW WorkMate** Objednatele, nejsou-li způsobené neodbornou instalací či jiným pochybením Dodavatele s ohledem na stanovené povinnosti (viz odst. 3. Přílohy č. 2 této Rámcové dohody).
18. Dodavatel poskytuje **záruku** na činnosti provedené v rámci mimozáručního servisu po dobu **6 (slovy: šesti) měsíců ode dne podpisu Protokolu opravy** dle odst. 15. této Přílohy č. 3 Rámcové dohody.
19. Ustanovení této Přílohy č. 3 Rámcové dohody se použije shodně na **opravy příslušenství** dodaného dle této Rámcové dohody, není-li výslovně uvedeno jinak. V případě samostatného (externího) příslušenství (tj. které není integrální součástí terminálu) bude předáno k opravě pouze samostatné (externí) příslušenství dotčené vadou.

### Kontaktní spojení

20. Odpovědnými a kontaktními osobami jsou:  
**Odpovědné osoby ve věcech technických:**

Za Objednatele:

[REDACTED]

Za Dodavatele:

[Redacted signature]

**Kontaktní osoby pověřené podáváním a přijímáním vad:**

Za Objednatele:

[Redacted signature]

Za Dodavatele:

[Redacted signature]