

## 2.2. Rozsah zařízení spadajících do profylaktické údržby:

- elektronika centrálního RACKu
- systém řízení a ovládání šatních skříněk
- pokladní systém a doplňkové periferie (recepcce)
- instalované turniketové systémy
- instalované přístupové body u dveří
- instalované informační terminály
- SW nadstavba

## 2.3. Poskytování Hot-Line podpory:

- poradenství po telefonu, e-mailem - Poskytovatel je oprávněn rozhodnout, je-li řešený problém efektivně řešitelný s využitím telefonických konzultací či písemnou formou pomocí e-mailu. V opačném případě nabídne poskytovatel návštěvu v místě pracoviště objednatele. Tato služba je nad rámec Hot-Line a je účtována dle sazeb uvedených v bodě 7.3.
- Dálková podpora s využitím systémových funkcí na principu dálkového přístupu
- Poskytování Hot-Line při řešení provozních problémů a nestandardních provozních úkonů

## 2.4. Poskytování SW údržby:

- zasílání aktuálních informací o novinkách, změnách a doporučených postupech při provozu systémů
- přístup k novým verzím SW, poskytnutí nových verzí SW
  - s novými funkcemi
  - s úpravami reflektující na vývoj operačních systémů
  - přístup a poskytování nových verzí s odstraněnými chybami

## III.

**Kontakty pro Hot-Line podporu, forma hlášení závad a požadavku na opravy**

Oznámení o závadě ze strany objednatele bude vždy písemnou formou nebo pomocí elektronického média (E-mail). Jako platné bude bráno i telefonické oznámení o závadě potvrzené následně písemnou formou před nástupem na servisní zásah. Objednatel je povinen zajistit přístup pracovníků provádějících servisní zásah do všech nezbytných prostor.

Kontakt na poskytovatele pro objednání servisního zásahu či využití Hot-Line podpory:

- a) telefonický kontakt v pracovní dny (7:30 - 15:30 hod): **325 611 018, 325 610 181, 603 599 920**
- b) telefonický Hot-Line mimo pracovní dobu pro kritické případy: **603 599 921**
- d) e-mail: [Hot-Line@ivar.cz](mailto:Hot-Line@ivar.cz), [ivar@ivar.cz](mailto:ivar@ivar.cz) (u emailu musí být zpětně potvrzen jeho příjem).

Osobou oprávněnou za objednatele pro jednání s poskytovatelem je ve věcech provozních:

- Lucie Lebedová.....
- .....
- .....

Osobou oprávněnou za poskytovatele pro jednání s objednatelem je ve věcech provozních:

- Ing Antonín Škopec
- Jakub Hladík
- Ing. Milan Hora