

### **SPECIFIKACE SERVISNÍ PODPORY**

Servisní podporou se rozumí služba údržby a podpory v režimu Pracovní doby, za kterou se pro účely této Smlouvy považuje každý pracovní den od 6,00 do 18,00 hod.

Servisní podpora bude poskytována pouze na základě požadavku Objednatele odeslaném prostřednictvím e-mailu oprávněné osobě Poskytovatele, a to v maximálním rozsahu dvaceti pěti (25) MD za celou dobu trvání Smlouvy. Uvedený počet MD lze čerpat i na Servisní podporu dodatečného Rozšíření Hardware dle článku III. odst. 6 Smlouvy.

Servisní podpora musí být vykonávána osobou/osobami s dostatečnými technickými znalostmi a zkušenostmi v oblasti provozování Hardware.

V rámci Servisní podpory bude v rámci ceny uvedené v čl. VI, odst. 4 písm. c) Smlouvy zajištěno:

- 1) Konzultace prostřednictvím telefonu, a to pouze Oprávněným osobám Objednatele. Tato konzultace bude poskytována v Pracovní době. Předmětem konzultace mohou být jakékoli aspekty související s provozem Hardware.
- 2) 2x ročně profylaxe Předmětu plnění uvedeného v čl. II. odst. 1 a) Smlouvy dle termínů požadovaných Objednatelem, v rozsahu fyzické kontroly stavu Hardware, jeho čištění, provedení diagnostických testů, zajištění správného nastavení, kontroly aktuálnosti ovladačů, firmware atd.),
- 3) Aktualizace provozní dokumentace v případě požadavků Objednatele nespádajících do jiných částí Předmětu plnění