6.4. Garantované lhůty pro řešení nahlášených vad systému bez uzavřené servisní smlouvy se liší v závislosti na prioritě závady.
6.5. Všechny uvedené lhůty se počítají v rámci pracovní doby poskytovatele.
6.6. Pravidla pro určení priority požadavků určuje následující tabulka.

Priorita	**Vysvětlení**
A – Blocker	Zásadní problém dostupnosti systému, neumožňuje systém využívat vůbec nebo nefungují základní funkce a činnosti.
B – Critical	Závada brání primární funkčnosti systému a/nebo způsobuje chyby v datech na více místech softwaru nebo chyby, které výrazně ovlivňují chod dalších součástí softwaru, způsobuje chyby v datech, které nemohou být opraveny objednatelem a neexistuje náhradní řešení (tzv. Workaround)
C – Major	Závažný problém v jedné z vyjmenovaných Základních funkčností systému. Problém lze obejít náhradním řešením nebo je funkčnost závislá na zařízení od třetího dodavatele.
D – Minor	Méně závažné požadavky a drobné chyby, které nemají vliv na správnou funkci systému.

6.7. Poskytovatel si vyhrazuje právo prioritu změnit a tuto změnu odůvodnit objednateli.
6.8. Lhůty pro odstranění vad v závislosti na prioritě závady:

Priorita	**Typ tiketu**	**Doba reakce**	**Doba odstranění**
Nefunkční hosting	Chyba systému	do 2 hodin*	do 24 hodin*
A – Blocker	Chyba systému	do 4 hodin*	do 8 hodin*
B – Critical	Chyba systému	do 2 dnů	do 5 dnů
C – Major	Chyba systému	do 7 dnů	do 14 dnů
D – Minor	Chyba systému	do 7 dnů	do 30 dnů

* *Urgentní servisní zásah vyžadující osobní návštěvu pracovníků zhotovitele v místě instalace systému bude započat nejpozději do 24 hodin od nahlášení požadavku servisnímu středisku, dokončen bude do 48 hodin od nahlášení.*

7. Služba hotline a pracovní doba poskytovatele
7.1. Pracovní doba poskytovatele je pondělí – pátek od 8:00 do 16:00.
7.2. Pracovní den odpovídá 8 pracovním hodinám.
7.3. Zhotovitel zajišťuje hotline službu v rámci jeho provozní doby formou:
a. preferované zákaznické Helpdesk aplikace: [redacted]
b. telefonní komunikace: +[redacted]
c. e-mailové komunikace: [redacted]
7.4. Hotline službu lze použít pouze k řešení konkrétních dotazů a nejasností nebo k objednávání servisních zásahů a návštěv.
7.5. Hotline služba nenahrazuje řádné školení.

8. Obecné platební podmínky
8.1. Splatnost všech daňových dokladů (dále faktur) se oboustranně sjednává na 21 dnů.