

### Příloha č. 3: Smluvní komunikace

#### Kontaktní osoby a další kontakty Objednatele:

Jméno	Telefon	Email

\*=bude doplněno před podpisem smlouvy=

#### Kontaktní osoby Poskytovatele:

Jméno	Telefon	Email

#### Helpdesk Poskytovatele:

Adresa helpdesku (URL):		
Pracovní doba:	8:00 - 17:00 hodin	
Tel. v pracovní době:		
Tel. mimo pracovní dobu:		
Email:		

#### Náležitosti pro ohlášení závady (struktura):

**Pro nahlašování incidentů je primárně určen komunikační nástroj JIRA – přístup bude udělen po podpisu smlouvy**

#### **Způsob nahlašování servisních požadavků / závad:**

1. Hlášení servisního požadavku/závady je možné realizovat následujícím způsobem:

1.1. Elektronicky:

- servisní portal [redacted] u případů s nejvyšší prioritou potvrdí požadavek telefonicky

1.2. Telefonicky:

- v pracovní dny od 08:00 hod. do 17:00 hod. na telefon HelpDesku: [redacted]
- v případě nedostupnosti pevné linky na telefon: [redacted]
- mimo pracovní dobu od 17:00 do 08:00 na telefon: [redacted]

2. Náležitosti pro ohlášení závady:

- Oprávněná osoba vyplní formulář servisdesku
- typ zařízení a jeho výrobní číslo,
- úroveň závady,
- příznaky a popis závady, jak se závada projevuje, popř. výpis hlášení diagnostiky systému.

3. V případě, že ohlášení závady nebude splňovat všechny náležitosti, má zhotovitel (servisní oddělení) právo si tyto informace dodatečně vyžádat. V tomto případě, se ale za počátek doby opravy bere den či hodina, kdy byly dodány všechny požadované informace o vzniklé závadě.

#### **Součinnost požadovaná od objednatele servisního požadavku**

Pokud není smluvním ujednáním mezi oběma stranami určeno jinak, pak mezi obecné požadavky na součinnost objednatele servisního požadavku patří:

1. Ohlášení servisního požadavku dle pravidel definovaných výše.
2. Poskytnutí odpovědné osoby objednatele pro podporu při servisním zásahu a konzultacích.
3. Zajištění vzdáleného přístupu po VPN pro systém ReDat.
4. Přístup na pracoviště pro určené techniky zhotovitele.
5. Zajištění fyzického přístupu k Záznamovému Systému ReDat.