

## Rozsah Servisních služeb

### **Účel podpory provozu SW nástroje ve formě Servisních služeb:**

zajistit plnou funkčnost SW nástroje pro automatizovanou kontrolu kvality tisku osobních polykarbonátových dokladů pro provozní dobu SW nástroje: 24x7x365.

Předmětem Servisních služeb pro podporu provozu SW nástroje mohou být zejména následující činnosti:

- služby pravidelné profylaxe, updatu SW nástroje a dalších potřebných pravidelných činností nutných pro bezproblémový chod SW nástroje (oprava nefunkčního SW nástroje, re-instalace SW nástroje, update/upgrade SW nástroje)
- ad hoc požadavky na rozvoj / opravu SW nástroje (změny vyvolané Objednatelem např. jiný druh kontrolovaných dokladů, detekce jiných/dalších kvalitativních parametrů, integrace do jiné výrobní linky, apod.)
- vždy výhradně jen na základě požadavku Objednatele – viz IV odst. 3 (Zadávací list – objednávka

### **Dohodnuté úrovně poskytovaných Servisních služeb**

- Všechny úrovně podpory v rozsahu 8x5 (pracovní dny)
- Reakce na hlášenou závadu: do 1 pracovního dne
- RTO (Čas na odstranění závady): ve lhůtě uvedené v Zadávacím listu – Objednávce, přičemž lhůta nemůže být kratší než 5 dnů od nahlášení a objednání Servisní služby, pokud nebude mezi smluvními stranami dohodnuta lhůta jiná.