

Podpora 24/7

Dostupnost služeb: 7 dní v týdnu včetně svátků (po – ne) s dobou odezvy do 3 hodin.

V rámci této služby zákazník získá:

- ✓ Rychlou a účinnou technickou podporu k používání systému a řešení havarijních situací.
- ✓ Nové dílčí verze programů s novými funkcemi, aktualizacemi a opravami software/firmware..
- ✓ Asistence a pomoc při nastavení provozní konfigurace dle aktuálních požadavků.
- ✓ Poskytnutí návodů a postupů pro řešení konkrétních požadavků.
- ✓ Zvýhodněný přechod na generačně novou verzi softwaru, dle aktuální nabídky.

Bližší specifikace služeb a jejich garance:

- 1) Telefonická podpora je poskytována v rámci vymezeného času dostupnosti služby pro řešení havarijních situací a kritických chyb systému.
- 2) Plánování výjezdů při poskytování služeb v sídle odběratele probíhá v pracovní dny na základě předchozí dohody.

Poskytované služby v rámci čerpání ročního servisu:

- ✓ Řešení havarijních situací a garantované odstranění ostatních závad ve lhůtách uvedených dále (*viz záruky a plnění*).
- ✓ Provedení upgrade software a kontrola databáze za podmínky, že byla vydána nová verze software.
- ✓ Asistence a pomoc při nastavení provozní konfigurace dle aktuálních požadavků.
- ✓ Vzdálená technická podpora, která spočívá ve zpřístupnění plochy počítače pomocí k tomu určené aplikace, kdy konzultant řeší požadavky on-line přímo v IT prostředí zákazníka.
- ✓ Technická podpora u zákazníka v místě instalace předmětu plnění (je-li to žádoucí z povahy řešeného požadavku) nebo k odstranění havarijního stavu v případě, že se záležitost/požadavek nepodařilo vyřešit pomocí vzdáleného připojení. Strávený čas poskytování technické podpory je čerpán z ročního servisu. V této službě není zahrnuto a zákazník hradí cestovné dle cen uvedených v servisní smlouvě.

Další služby:

- ✓ Roční fyzická kontrola funkčnosti zařízení (1x ročně).

Odběratel může požadovat u dodavatele provedení roční fyzické kontroly funkčnosti zařízení. Tato služba je poskytována pouze na výslovný požadavek zákazníka a její případné provedení je zahrnuto v Ceně služby. Dodavatel doporučuje její provedení 1x ročně. V rámci této služby nejsou zahrnuty a **zákazník hradí cestovní náklady dle cen uvedených v servisní smlouvě.**

Další záruky a specifikace plnění ze strany dodavatele:

Dodavatel se zavazuje reagovat a řešit servisní požadavky (chyby **software / hardware**) podle charakteru nahlášeného požadavku následujícím způsobem:

Havarijní stav – chyba/problém, který má takový vliv na funkčnost systému jako celku, že není možné se systémem pracovat podle povahy jeho určení, ani žádným náhradním způsobem.

- chyba způsobená problémem řídicího software bude řešena v nejkratším možném čase pomocí vzdáleného připojení v rámci vymezeného času dostupnosti služby. Reakční doba a započítání řešení požadavku telefonicky od nahlášení je **3 hodiny**. Nejzazší termín pro vyřízení požadavku je **do 48 hodin** od nahlášení.
- chyba způsobená nefunkčností hardware bude řešena v nejkratším možném čase pomocí vzdáleného připojení v rámci vymezeného času dostupnosti služby. Vyřešení max. **do 48 hodin** od nahlášení požadavku poskytnutím náhradního dílu ve stejné nebo odpovídající kvalitě, případně výjezdem technika na místo instalace pro uskutečnění opravy.

Provozní chyba – chyba, která neumožňuje užívání software nebo hardware popsaného v uživatelské dokumentaci platné při dodání systému. Chybu je možné dočasně „obejít“ náhradním řešením či jiným postupem/nastavením. Vyřešení provozní chyby proběhne **do 5 pracovních** dnů od nahlášení přijetím náhradního či dočasného řešení pro zajištění provozu. Finální vyřešení provozní chyby max. do 1 měsíce.

Drobná chyba – chyba, která zásadně neovlivňuje používání systému, popsaného v uživatelské dokumentaci platné při dodání systému. Odstranění chyby bude provedeno v některé **následující verzi** upgrade dle vývojového plánu výrobce.

Podmínkou pro řešení servisních požadavků ve lhůtách shora uvedených je úspěšné provedení roční fyzické kontroly funkčnosti zařízení dodavatele v cyklu nejméně jednou ročně.