

Příloha č. 3: Smluvní komunikace

Kontaktní osoby a další kontakty Objednatele:

Jméno	Telefon	Email
Ing. Petr Jáchim		
Jaroslav Kondelík		

Kontaktní osoby Poskytovatele:

Jméno	Telefon	Email
Helpdesk RETIA	+420 466 852 549	

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):

Způsob nahlašování servisních požadavků / závad

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

1.1. Telefonicky:

- v pracovní dny od 08:00 do 17:00 na telefon HelpDesku:
- v případě nedostupnosti pevné linky na telefon:
- mimo pracovní dobu od 17:00 do 08:00 na telefon: pozn.: požadavek je nutné potvrdit na e-mail:

1.2. Elektronicky:

- e-mailem:

2. Náležitosti pro ohlášení závady:

- jméno a příjmení oprávněné (kontaktní) reklamující osoby objednatele a telefonické spojení na ni,
- název společnosti a adresu místa, kde se nachází vadné zařízení,
- typ zařízení a jeho výrobní číslo,
- úroveň závady,
- příznaky a popis závady, jak se závada projevuje, popř. výpis hlášení diagnostiky systému,
- kategorie závady.

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.