

Příloha č. 3 – Podpora a servis

1. Pověření pracovníci objednatele mají právo oznamovat své požadavky ohledně servisu systému prostřednictvím přístupu do servisního portálu dodavatele (HelpDesk) nebo telefonicky. Dojde-li během trvání smlouvy ke změně pověřené osoby, dá tuto skutečnost objednatel dodavateli písemně (např. emailem) na vědomí, přičemž o této skutečnosti není třeba uzavírat dodatek ke smlouvě.

Pověřené osoby objednatele

Jméno	Email	telefon
Pavel Sokolář		
Ing. Pavel Sedláček		
Ing. Tomáš Byrtus		

2. Preferovaným způsobem servisních činností podpory a oprav je vzdálený přístup dodavatele do infrastruktury objednatele přes VPN. Pokud nebude možné provést opravu či servis formou vzdáleného připojení, bude zásah proveden na místě dle pravidel uvedených v této příloze.
3. Pravidla pro vzdálený přístup do síťové infrastruktury ONN jsou uvedena v příloze č.4 smlouvy: Ujednání o vzdáleném přístupu.
4. Rozsah a popis prací servisní služby podpory softwaru a hardwaru:
 - a. Telefonická podpora při řešení problémů na tel. čísle +420 702 172 117 v čase od 7.30 – 15.30 v pracovních dnech;
 - b. Update SW: opravy chyb SW způsobené dodavatelem z hlediska stability systému a úpravy SW z hlediska souladu s aktuálně platnou legislativou;
 - c. Upgrade SW: úpravy anebo vylepšení v rámci zakoupených SW modulů, dodavatel zašle objednateli informaci, že aktualizace jsou k dispozici;
 - d. Údržba, přizpůsobení systému a údržba databáze systému:
 - překonfigurování databáze při připojení dalšího oddělení objednatele
 - migrace serveru z důvodů organizačních změn v IT struktuře objednatele
 - změna nastavení z důvodu změny nastavení bezpečnosti sítě poskytovatele, (bez potřeby zasahování do zdrojového kódu SW)

- připojení modalit třetích stran (USG, RTG, MVF, záznamové zařízení jiných výrobců do dodaného systému apod.)
- implementace bezpečnostních záplat a úprav na základě zjištěných zranitelností nebo doporučení Národního úřadu pro kybernetickou a informační bezpečnost (NÚKIB).

5. Kategorie nahlášených událostí:

A. Havárie

je myšlen závažný stav, při kterém není možné dodávaný systém řádně využívat k účelům, ke kterým byl pořízen, nebo stav, ve kterém by mohlo dojít k poškození či ztrátě pořizovaných dat. Dále je to stav, při kterém by mohly hardwarové komponenty poškodit zdraví osob či způsobit poruchu jiných zařízení.

B. Porucha

je myšlen méně závažný stav, při kterém vykazuje dodávaný systém vady, ale který umožňuje jeho užívání v dostatečném rozsahu zajišťujícím původní účel dodávaného systému.

6. Dodavatel v rámci sjednaného měsíčního paušálu hradí náklady spojené s dopravou technika na místo opravy, práci servisního technika a všechny úkony související s plněním dle této Smlouvy. Objednatel zabezpečí ve svém areálu pro servisního technika bezplatné parkování.
7. Objednatel ohlásí vadu dodavateli bezodkladně ihned po jejím zjištění buď zápisem do záznamu v systému HelpDesk, nebo telefonicky na čísle +420 702 172 117, nebo písemně na e-mailovou adresu servis@medirecord.cz. Čas zápisu do systému HelpDesk, respektive odeslání emailu nebo telefonického hovoru, se považuje za nahlášení vady, došlo-li k tomu v pracovní den v čase od 7:30 do 15:30. V případě nahlášení mimo uvedenou dobu se za čas nahlášení považuje čas 7:30 v nejbližším pracovním dni.
8. Dodavatel je povinen nastoupit k odstranění nahlášené vady vzdáleným přístupem bez zbytečného odkladu, nejpozději však do **8 hodin** od okamžiku nahlášení vady, nedohodnou-li se smluvní strany písemně na lhůtě delší. Tato dohoda může být provedena formou písemného zápisu či formou emailového potvrzení odpovědnými zaměstnanci obou smluvních stran. V případě nutnosti fyzické přítomnosti technika na pracovišti objednatele, bude garantovaný nástup na řešení havárie do **3 hodin** od jejího nahlášení. Časem zahájení servisní činnosti je čas požadavku o vzdálený přístup přes VPN, respektive čas příchodu technika na pracoviště objednatele.
9. Dodavatel je povinen odstranit nahlášené vady bez zbytečného odkladu, nejpozději však do **3 dnů** ode dne nahlášení vady, nedohodnou-li se smluvní strany písemně na lhůtě

delší. Tato dohoda může být provedena formou písemného zápisu či formou emailového potvrzení odpovědnými zaměstnanci obou smluvních stran.

10. V případě opravy trvající déle než **3 dny** je dodavatel povinen po dobu opravy bezplatně zapůjčit náhradní přístroj s odpovídajícími technickými parametry jako vadný přístroj, nedohodnou-li se smluvní strany písemně na jiných technických parametrech.
11. V případě, že dodavatel nenastoupí k odstranění nahlášené vady ve lhůtě podle odstavce 8. tohoto článku, je dodavatel povinen uhradit objednateli smluvní pokutu ve výši 2000,- Kč (bez DPH), a to za každou započatou hodinu prodlení. Nárok objednatele na náhradu škody tím není dotčen.
12. V případě, že dodavatel neodstraní vadu nahlášenou ve lhůtě podle odstavce 9. tohoto článku nebo v případě opravy trvající déle než 3 dny nezapůjčí náhradní přístroj s odpovídajícími technickými parametry dle odstavce 10. tohoto článku, je dodavatel povinen uhradit objednateli smluvní pokutu ve výši 4000,- Kč (bez DPH), a to za každý i započatý den prodlení. Nárok objednatele na náhradu škody tím není dotčen.
13. Neodstraní-li dodavatel vady předmětu plnění v souladu s touto smlouvou řádně a včas, a to ani v dodatečně přiměřené lhůtě poskytnuté mu k tomu objednatelem, je objednatel oprávněn nechat odstranit vady předmětu třetí osobou. Dodavatel se pak zavazuje nahradit objednateli veškeré účelně vynaložené a prokázané náklady na odstranění vad předmětu plnění třetí osobou. Tímto není dotčen nárok objednatele na náhradu škody, jakož ani nárok na zaplacení smluvní pokuty dle odstavce 11. a 12. tohoto článku.