

Příloha č. 3

Podrobnosti k provádění servisních služeb

1. Vady na firewallu, nebo požadavky na support, které se zjistí v průběhu doby servisní podpory, nahlásí Objednatel Dodavateli, a to telefonicky, písemně nebo elektronicky, jedním z níže uvedených způsobů:
 - a) e-mailem na sd-praha@autocont.cz; odesílatel obdrží do druhého pracovního dne potvrzení emailem s číslem servisní zakázky,
 - b) telefonickou formou na číslo +420 910 971 591, odesílatel obdrží do druhého pracovního dne potvrzení e-mailem s číslem servisní zakázky,
 - c) elektronicky na servisní portál AutoCont CZ <http://servis.autocont.com>,
 - d) příjem a řešení požadavků Dodavatel zajistí na uvedených adresách a telefonním čísle v pracovní dny od 8 do 17 hodin.
2. Oprávněné osoby pro nahlášení závady ze strany Objednatele jsou: Viz příloha č. 1
3. Pro oprávněné osoby Dodavatel zřídí přístup na servisní portál <http://servis.autocont.com> pro zadávání požadavků a kontrolu jejich stavu. Přístupové údaje budou doručeny na emailové adresy oprávněných osob.
4. Zmocněnec pro věcná jednání Objednatele je určen pro přebírání jednotlivých servisních úkonů. Dodavatel minimálně 48 hodin předem navrhne telefonicky provedení upgrade produktů CheckPoint dle článku 2.1.2 zmocněnci Objednatele.