

#### **Příloha č. 4: Požadavky na technickou podporu zařízení a software**

- 1) Dodavatel se zavazuje poskytovat Objednateli technickou podporu specifikovanou v této Rámcové dohodě po dobu trvání platnosti této Rámcové dohody, pokud není v této Rámcové dohodě uvedeno jinak. Tato technická podpora je poskytována z důvodu zajištění plné funkčnosti, kvality a kompletnosti plnění.
- 2) Dodavatel se zavazuje po dobu 5 let ode dne ukončení prodeje poptávaných zařízení zajistit kontakt pro uplatnění technické podpory v České republice.
- 3) Dodavatel je povinen odstranit hardwarovou závadu zařízení (např. formou výměny vadného zařízení na pražské adrese uvedené Objednatelům při nahlášení závady) do konce pracovní doby (pracovní dobou se rozumí 8:00 hod. až 17:00 hod.) pracovního dne bezprostředně následujícího po dni, ve kterém byla závada Dodavateli nahlášena.
- 4) Dodavatel je povinen zahájit nápravu softwarové závady zařízení do konce pracovní doby (pracovní dobou se rozumí 8:00 hod. až 17:00 hod.) pracovního dne bezprostředně následujícího po dni, ve kterém byla závada Dodavateli nahlášena.
- 5) Za závadu dle odst. 3) a 4) se nepovažuje narušení funkčnosti zařízení či SW vzniklé nezávisle na vůli smluvních stran (vyšší moc) či nevhodným používáním zaměstnanci Objednatelů, které bylo v rozporu s postupy uvedenými v manuálu zařízení či SW předaným Objednateli dle odst. 6.6 Rámcové dohody.
- 6) Nebude-li možné odstranit závadu opravou nebo bezplatnou výměnou náhradního dílu v uvedené lhůtě, nebo se bude tatáž vada vyskytovat potřetí, zavazuje se Dodavatel k bezplatné výměně celého zařízení včetně jeho instalace. V případě potřeby odeslání vadného zařízení výrobcí je však Dodavatel povinen po nezbytně nutnou dobu bezplatně nahradit vadné zařízení jiným kvalitativně stejným zařízením.
- 7) Dodavatel není oprávněn klást jakékoliv požadavky, které by omezovaly právo Objednatelů na plnění Dodavatelem v rámci technické podpory (například aby příslušný díl či sestava byly vráceny v původním obalu).
- 8) Pokud bude nutné vyměnit vadné zařízení, které již není vyráběno, je Dodavatel povinen nahradit jej zařízením jiným splňujícím parametry vadného zařízení. Objednatel má právo vlastnosti tohoto nového zařízení otestovat a v případě nesplnění parametrů požadovat zařízení jiné.
- 9) Neodstraní-li Dodavatel závady ve stanovené lhůtě, má Objednatel právo zadat provedení oprav třetí osobě. Objednateli v takovém případě vzniká nárok, aby mu Dodavatel zaplatil částku připadající na cenu, kterou Objednatel třetí osobě v důsledku tohoto postupu zaplatí. Nárok Objednatelů požadovat po Dodavateli zaplacení smluvní pokuty v tomto případě nezaniká.
- 10) Po dobu platnosti této Rámcové dohody je Dodavatel povinen poskytovat Objednateli přístup k novým a opraveným (např. bezpečnostní opravy) verzím programového vybavení na dodávaná zařízení, pokud jejich konfigurace umožní Objednateli novější verze

programového vybavení provozovat. Dodavatel se dále zavazuje získat potřebné SW produkty legálním způsobem za podmínek stanovených výrobcem zařízení.

- 11) Po dobu platnosti této Rámcové dohody je Dodavatel povinen zajistit Objednateli přístup k dokumentaci výrobce dodávaného zařízení a přístup ke znalostní bázi, kterou výrobce v rámci své podpory poskytuje.
- 12) Dodavatel se dále zavazuje zajistit po dobu platnosti této Rámcové dohody odbornou pomoc Objednateli při řešení konfiguračních a provozních problémů nebo závad dodaného software a vyvinout maximální úsilí (případně i se vzdálenou podporou výrobce) vedoucí k vyřešení problému či k odstranění závady. Dodavatel je povinen na žádost Objednatele prokázat při dodávce zařízení s objednanou rozšířenou technickou podporou, že uzavřel s výrobcem dohodu o podpoře zařízení tak, aby v případě SW závady na dodaných zařízeních, kterou není Dodavatel schopen sám odstranit, bylo možné tuto závadu eskalovat přímo k technické podpoře výrobce zařízení.
- 13) Závady budou Objednatelem Dodavateli hlášeny na e-mailovou adresu: servis@networksys.cz a neprodleně Dodavatelem potvrzeny na e-mailovou adresu Objednatele, ze které byla závada hlášena.
- 14) Pro odbornou pomoc Objednateli při řešení konfiguračních a provozních problémů bude moci Objednatel v pracovní době použít kontakt: +420 257 111 399
- 15) Dodavatel je povinen zajistit, aby na kontaktech pro servisní podporu vždy bylo možné komunikovat s osobou v českém jazyce. U konfiguračních a provozních problémů může být ke komunikaci využito rovněž angličtiny.