

Příloha č. 3 Rámcové smlouvy

Záruční podmínky

Záruční doba je určena podle jednotlivých plnění a podle akceptací jednotlivých objednávek) a je stanovena na 12 měsíců.

V rámci záruční doby budou Objednateli Zhotovitelem poskytovány následující služby:

- **Oprava chybných funkcí**

Zhotovitel se zavazuje odstraňovat závady nastavení, které se mohou při provozu služeb vyskytnout a poskytovat součinnost při odstraňování jejich následků.

Objednatel při zjištění závady funkcí služeb oznámí tuto skutečnost Zhotoviteli a bude specifikovat vzniklý problém

Zhotovitel s Objednatelem budou spolupracovat při odhalení příčiny závady a jejího následného řešení, přičemž:

- Zhotovitel v případě výskytu závady, na kterou se vztahují ustanovení této rámcové smlouvy o záruce, zahájí práce na jejím odstranění, pokud možno okamžitě, případně v čase dohodnutém mezi Zhotovitelem a Objednatelem.
- Zhotovitel a Objednatel budou vzájemně jednat s maximální vstřícností, zejména v případech, kdy bude vzhledem k nastalým okolnostem nutno navrhnout dočasné náhradní řešení.
- Zhotovitel se zavazuje:
 - Identifikovat problém
 - Odstranit závadu v případě, že problém byl identifikován jako chyba nastavení SW nebo chyba aplikačního SW.

- **Podmínky plnění**

Objednatel bude povinen oprávněným osobám Zhotovitele při výkonu jeho služeb ve smyslu této rámcové smlouvy nebo Objednávky umožnit v dohodnutou dobu přiměřený přístup do aplikačního SW a použití dalších souvisejících zařízení informačního systému, včetně paměťových médií dočasně nezbytných pro výkon služeb.

V případě, kdy bude pro výkon služeb nutný přístup oprávněných osob Zhotovitele k technickým prostředkům informačního systému Objednatele, bude Objednatel povinen umožnit přiměřený přístup k technickým prostředkům v dohodnuté době, včetně poskytnutí vhodného pracoviště pro výkon služeb.

Zhotovitel se zavazuje maximálně zohledňovat při řešení požadavků závažnost vzniklého problému s ohledem na omezení funkčnosti provozu informačního systému Objednatele.

Objednatel bude účinně spolupracovat se Zhotovitelem:

- při identifikaci problému,
- při potřebě opětovného nasimulování chybového stavu, zajištění zálohy aktuálních dat, vytvoření simulačních dat, apod.,
- při odladování a testování provedených úprav,
- při odstraňování důsledků závady, při obnově dat apod.

V případě přímého přístupu do informačního systému Objednatele bude Zhotovitel d následující pravidla:

- Zhotovitel bude přistupovat do informačního systému Objednatele pouze v odůvodněných případech, a to v rozsahu nezbytně nutném pro provedení potřebného zásahu,
- Objednatel bude mít právo účasti při všech Zhotovitelem prováděných akcích na informačním systému Objednatele.

- **Omezení záruky pro případ poskytování díla**

Záruka se nevztahuje a záruční servis není Zhotovitel povinen poskytovat na:

- chyby způsobené provozováním či užíváním díla nebo jeho části, dodaného Zhotovitelem, v rozporu se Zhotovitelem dodanou provozní a jinou související dokumentací,
- chyby způsobené instalací jiného programového vybavení do informačního systému Objednatele, ve kterém je provozováno dílo, bez souhlasu Zhotovitele,
- chyby způsobené úpravou nebo jakýmkoliv jiným zásahem do dodaného díla bez souhlasu Zhotovitele,
- chyby způsobené změnou parametrů prostředí informačního systému Objednatele, ve kterém je provozováno dílo, bez souhlasu Zhotovitele (týká se parametrů, které byly Zhotovitelem Objednateli předány),
- chyby způsobené komponentami informačního systému Objednatele, na které se nebude vztahovat účinnost této smlouvy),
- obsahovou nesprávnost a nekompletnost údajů (dat) v díle, vkládaných do informačního systému přímo koncovým Objednatelem, pokud nesprávnost a nekompletnost těchto údajů nebyla způsobena vadným plněním Zhotovitele.

- **Omezení záruky pro případ poskytování služeb**

Záruka se nevztahuje a záruční servis není Zhotovitel povinen poskytovat na:

- chyby způsobené provozováním či užíváním služeb (nebo jejich části), dodaných Zhotovitelem, v rozporu se Zhotovitelem dodanou provozní a jinou související dokumentací,
- chyby způsobené instalací jiného programového vybavení do informačního systému Objednatele, ve kterém jsou dodané služby provozovány, bez souhlasu Zhotovitele,
- chyby způsobené úpravou nebo jakýmkoliv jiným zásahem do prostředí provozovaných služeb bez souhlasu Zhotovitele,
- chyby způsobené změnou parametrů prostředí informačního systému Objednatele, ve kterém jsou služby provozovány, bez souhlasu Zhotovitele (týká se parametrů, které byly Zhotovitelem Objednateli předány),
- chyby způsobené komponentami informačního systému Objednatele, na které se nebude vztahovat účinnost této smlouvy,
- obsahovou nesprávnost a nekompletnost údajů (dat), použitých pro provoz či užívání dodaných služeb, vkládaných do informačního systému přímo koncovým Objednatelem, pokud nesprávnost a nekompletnost těchto údajů nebyla způsobena vadným plněním Zhotovitele.