

Příloha č. 2: Postup oprávněného objednatele

Postup oprávněného zástupce objednatele

1. Servisní zásah (oprava) na rádiovém systému bude provedena na základě oznámení poruchy oprávněným zástupcem objednatele. Oznámení poruchy se provádí telefonicky na telefonním čísle stálé servisní služby [REDACTED] a potvrzuje e-mailem na adresu [REDACTED]
2. Před ohlášením poruchy nepřetržitě servisní službě je oprávněný zástupce objednatele povinen podle svých možností ověřit, zda je porucha způsobena skutečnou závadou komponentu rádiového systému a ne jinou příčinou, a to následujícím způsobem:
 - ✓ Provéřit, zda nedošlo k výpadku napájení infrastruktury systému a nebo dispečerských PC.
3. Při hlášení poruchy je oprávněný zástupce objednatele povinen uvést tyto údaje:
 - ✓ jméno a příjmení,
 - ✓ název firmy objednatele,
 - ✓ telefonní číslo pro zpětné potvrzení hlášení,
 - ✓ místo závady a stručný popis závady,
 - ✓ výsledek zkoušek podle bodu 2.
4. Po ohlášení poruchy potvrdí oprávněný zástupce objednatele tyto údaje e-mailem na adresu [REDACTED]. Stálá servisní služba zhotovitele potvrdí přijetí požadavku na e-mail dodavatele: [REDACTED], v kopii [REDACTED]
5. Zhotovitel před příjezdem na místo závady kontaktuje zástupce objednatele (telefonní číslo pro zpětné potvrzení hlášení), který mu umožní vstup na místo závady a bude přítomen při jejím odstranění. Zhotovitel okamžitě po odstranění závady informuje osobně nebo telefonicky pověřeného zástupce objednatele o průběhu servisního zásahu a stavu rádiového systému.
6. Podrobnou písemnou zprávu s údaji o příčině závady a nákladech na její odstranění zašle zhotovitel objednateli nejpozději do 3 pracovních dnů od ukončení servisního zásahu na adresu [REDACTED]