

Příloha č. 4 – Servisní podmínky

1) Servis zařízení

Objednatel požaduje po dobu 3 let zajištění servisu ve vztahu k dodávce technologických zařízení. Servis bude spočívat v garančních kontrolách, povinných revizích a opravách poruch mimo záruku.

2) Garanční kontroly a revize

Garanční kontroly stanovuje příslušný výrobce technologie a ostatních dodaných zařízení. Zhotovitel je povinen v rámci nabídky předložit servisní plán, který bude obsahovat termíny, rozsah a objem servisních činností a použitý materiál. Zhotovitel v servisním plánu též uvede, jaká je předpokládána životnost jednotlivých zařízení a technologických celků. Tyto údaje je třeba uvést v objemových, nebo časových jednotkách (moto-hodiny (MTh), léta).

Objednatel dále požaduje, aby zhotovitel zajistil vzdálený dohled s přístupem přes internetové rozhraní. Komunikačním jazykem je čeština. Objednatel zajistí potřebné technické prostředky a organizační podmínky pro zajištění možnosti vzdáleného dohledu na své straně.

3) Opravy poruch technologických zařízení:

Objednatel požaduje dodržet následující termíny možných vzniklých poruch na zařízení.

Zhotovitel je povinen zahájit řešení opravy bez zbytečného odkladu, nejpozději do 3 pracovních dnů od vystavení žádanky (notifikace) / telefonického objednání, pokud se zhotovitel s objednatelem v konkrétním případě písemně (e-mailem) nedohodne jinak.

Lhůta pro dokončení opravy činí co nejkratší možný čas, max. 7 kalendářních dnů od nástupu na realizaci opravy.

Pokud nastanou při odstraňování poruchy nepředvídané komplikace a zhotovitel nebude moci dodržet stanovenou lhůtu na odstranění poruchy, je zhotovitel povinen nahlásit tuto skutečnost bez zbytečného odkladu objednateli ve věcech technických a potvrdit lhůtu opravy telefonicky a následně i e-mailem. Uvedené lhůty pro dokončení opravy platí za předpokladu, že objednatel disponuje doporučenou sadou náhradních dílů pro provoz v rámci záručních podmínek.