

## **Článok 4. Povinnosti dodávateľa**

- 4.1 Dodávateľ poskytuje služby stanovené v predmete zmluvy, v prípade poruchy je povinný nastúpiť k jej odstráneniu po obdržaní e-mailu s popisom problému a kategorizáciou vady vykonanej objednávateľom.
- 4.2 V prípade výskytu poruchy s predpokladanou dobou riešenia väčšou ako stanovuje jej kategorizácia, termín odstránenia poruchy bude stanovený po dohode oboch zmluvných strán a s ohľadom na kategorizáciu vady.
- 4.3 Služby podpory, pokiaľ to povaha služby umožňuje, bude dodávateľ poskytovať prednostne formou elektronického plnenia.

## **Článok 5. Povinnosti objednávateľa**

- 5.1 Umožniť pracovníkom dodávateľa prístup k výpočtovej technike za účelom vykonávania zmluvných činností, v prípade potreby i v mimopracovnom čase.
- 5.2 Objednávateľ je povinný z legislatívnych a technologických dôvodov akceptovať vývoj dodaných modulov do informačného systému objednávateľa. Inštaláciu aktuálneho upgrade systému môže odmietnuť len zo závažných dôvodov, na dobu nevyhnutne nutnú a len po vzájomnej dohode s dodávateľom.
- 5.3 Požiadavky vyžadujúce zásah do programov alebo zostáv zasielať v písomnej forme (pošta, internet) vrátane kategorizácie vady:  
**kategória A** – vážne vady softvéru dodávateľa, objednávateľ nie je schopný rutinne plniť svoje povinnosti voči tretím osobám, je priamo ohrozená funkcia systému, dodávateľ začne podnikať kroky k ich odstráneniu do 12 hodín  
**kategória B** – stredné vady softvéru dodávateľa, kedy určitá funkcionálna IS objednávateľa pre spracovanie a prehliadanie dát je nefunkčná, avšak jej činnosť je možné nahradiť inou funkcionálnou, dodávateľ začne podnikať kroky k ich odstráneniu do 24 hodín  
**kategória C** – nezávažné vady softvéru, kedy niektorá z funkcionálnych IS objednávateľa nie je úplne funkčná, avšak tento stav má len zanedbateľný dopad na prevádzku objednávateľa, dodávateľ začne podnikať kroky k ich odstráneniu do 48 hodín
- 5.4 V prípade potreby zabezpečiť spoluprácu zodpovedného pracovníka pri odstraňovaní problému.
- 5.5 Objednávateľ je povinný zabezpečiť otestovanie každej úpravy programov, ktorú dodávateľ vykoná na základe nahlásenej vady alebo z dôvodu doplnenia funkcionality programov. V prípade, že objednávateľ neohlási žiadne chyby, dodávateľ nezodpovedá za prípadne vzniknuté škody.

## **Článok 6. Hotline**

- 6.1 Dodávateľ sa zaväzuje poskytovať objednávateľovi službu Hotline v pracovných dňoch, v čase od 08.00 do 16.00 hod.:
  - a) na telefónnom čísle: 02/527 332 34,
  - b) mailovou odpoveďou na mail zaslaný na e-mailovú adresu, z ktorej bola požiadavka odoslaná, resp. ktorú oprávnená osoba zamestnancovi dodávateľa uviedla.

Za službu Hotline nemôže byť považovaná rozsiahlejšia telefonická konzultácia v dĺžke trvania nad 15 minút, v prípade prekročenia tohto limitu je dodávateľ oprávnený fakturovať službu osobitnou faktúrou.