Příloha č. 3

Záruka a záruční podmínky

*dle odstavce 9.2. Smlouvy ze dne* \_\_\_\_\_\_

1. Dodavatel poskytuje na Dodávky a Dílo a všechny jeho součásti plnou záruku za jakost po dobu minimálně **dvacet čtyři** **(24) měsíců** (dále jen „**Záruční doba**“), pokud v Příloze č. 1 Smlouvy není ve vztahu k jednotlivým částem Díla/Předmětu plnění stanovena Záruční doba delší, nebo pokud Dodavatel neurčí u některých částí Díla či Dodávek záruční dobu delší. Během Záruční doby je Dodavatel povinen bezplatně odstranit veškeré vady, které se na Dodávkách či Díle vyskytnou, včetně bezplatných dodávek a výměny všech náhradních dílů a součástek.
2. Za nefunkční Předmět plnění/Dílo nebo jeho část ve smyslu této Přílohy č. 3 se považuje Dílo (jeho část) s takovou vadou, která brání jeho běžnému provozu jako celku, či která brání provozu některé jeho samostatné části, nebo která natolik znesnadňuje užívání Díla, že Objednatel nemůže Dílo užívat obvyklým způsobem.
3. Záruka se však nevztahuje na vady, které byly způsobeny nesprávným nebo neoprávněným zásahem do Dodávek či Díla Objednatelem nebo třetí osobou, které byly způsobeny vnějšími okolnostmi, jež nemají původ v Díle, které byly způsobeny nesprávným používáním nebo údržbou, nebo které byly způsobeny jinými okolnostmi, které nelze přičítat k tíži Dodavatele a/nebo Díla.
4. Dodavatel se dále zavazuje poskytovat Objednateli během Záruční doby potřebnou uživatelskou podporu a poradenskou činnost při odstraňování závad, problémů či nefunkčností, které se na Dodávkách či Díle vyskytnou, a to též formou telefonických či e-mailových konzultací.
5. Objednatel definuje tento režim odstraňování závad během Záruční doby (přičemž za závadu se považuje i porucha nebo nefunkčnost či jiná vada Díla či jeho částí):
   1. **Režim hlášení závad**: závady budou Objednatelem hlášeny v **režimu 8/5**, tj. v pracovní dny od 8:00 do 16:00 hodin.
   2. **Reakční doba**: Dodavatel zahájí reakci na nahlášenou závadu nejpozději do 4 hodin od jejího nahlášení, a to formou vzdáleného přístupu nebo telefonické podpory.
   3. Není-li závadu možné odstranit dálkově, bude aktivován režim **Next Business Day** (NBD), tzn. technik nastoupí nejpozději následující pracovní den po nahlášení závady, nejpozději však do 24 hodin od nahlášení.
   4. Závada bude zcela **odstraněna nejpozději do 24 hodin od nástupu** technika na Místo plnění.
   5. Závady hlášené po 14:00 hodině se považují za nahlášené následující pracovní den v 8:00, není-li mezi Smluvními stranami dohodnuto jinak.
   6. **Maximální doba odstranění závady** (včetně dálkové podpory i fyzického zásahu) nesmí překročit **48 hodin** od okamžiku jejího řádného nahlášení, pokud k tomu nebrání prokazatelně okolnosti vyšší moci nebo součinnost Objednatele.
   7. Pokud nebude možné odstranit závadu v Místě plnění v uvedené lhůtě, bude tato lhůta splněna i tím, že Dodavatel poskytne do provedení opravy nebo odstranění jiné poruchy a nefunkčnosti náhradní a plně funkční zařízení za Dílo na část Díla, která je vadná nebo nefunkční, se stejnou technickou specifikací (to se týká přiměřeně i jiného Předmětu plnění). V takovém případě musí být provedení opravy nebo odstranění jiné poruchy a nefunkčnosti dokončeno a v Místě plnění realizováno (opravené Díla nebo jeho část zpětně vyměněno za náhradní plnění) nejpozději do 30 dnů od nahlášení závady.
   8. V případě, že bude muset být odstranění vady nebo jiné poruchy a nefunkčnosti takto provedeno mimo Místo plnění, je vždy Dodavatel povinen vyjmout HDD a tento ponechat na Místě plnění pro účely ochrany dat a dle požadavku Objednatele HDD nainstalovat ve lhůtě dle odst. 5. písm. 5.f) této Přílohy č. 3 Smlouvy na poskytnuté náhradní plnění. Vyskytne-li se vada nebo jiná porucha a nefunkčnost na HDD a nebude-li možné provést opravu v Místě plnění, je Objednatel povinen dodat nový HDD, který původní HDD nahradí trvale, a provést převedení dat na nový HDD ze zálohy, a to ve lhůtě dle odst. 5. písm. 5.f) této Přílohy č. 3 Smlouvy.
6. Není-li v Příloze č. 1 Smlouvy vymezeno pro jednotlivé případy jinak, uplatní se při odstranění závad režim dle této Přílohy.
7. Je-li v Příloze č. 1 Smlouvy pro jednotlivé případy uvedena jiná reakční doba (doba/lhůta odezvy, doba/lhůta nástupu) a/nebo jiná lhůta pro odstranění závady, platí doba nebo lhůta uvedená v Příloze č. 1 Smlouvy.
8. Dodavatel je povinen plnit termín odezvy nebo nastoupit na odstranění závady v Místě plnění a závadu odstranit a uvést Dílo zpět do běžného provozu v termínech uvedených v odst. 5. této Přílohy č. 3. Dodavatel je povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč (*slovy: jedentisíckorunčeských*) za každý započatý den (tj. každých započatých 24 hodin následujících po uplynutí příslušné doby nebo lhůty) prodlení (a v případě reakční doby/doby odezvy stanovené v hodinách za každou započatou hodinu prodlení), o který bude překročena některá doba/lhůta dle odstavce 5. této Přílohy č. 3 (tato smluvní pokuta se vztahuje i na prodlení s odstraněním vady v případech dle odst. 9.4. této Smlouvy), vyjma lhůty uvedené v poslední větě v odst. 5. písm. 5.g) této Přílohy č. 3 Smlouvy. V případě souběhu smluvní pokuty za prodlení s termínem pro odstranění závady s jinou smluvní pokutou týkající se stejného případu dle této Smlouvy se bude od okamžiku, kdy nastal tento souběh, uplatňovat dále již pouze smluvní pokuta za prodlení s termínem odstranění závady. Smluvní pokuta může být uhrazena formou zápočtu vůči pohledávce Dodavatele za Objednatelem. Na tuto smluvní pokutu se jinak vztahují ujednání čl. X. Smlouvy a příslušná ustanovení VOP.
9. Dodavatel oznamuje Objednateli následující kontaktní údaje, na kterých je povinen přijímat hlášení, oznámení a požadavky Objednatele:

Telefon (Hot-Line umožňující zasílání také SMS zpráv): +420 ………………….. *[doplní Dodavatel]*

E-mail: ……………. @.......... *[doplní Dodavatel]*

Adresa: ……………………… *[doplní Dodavatel]*

V případě nedostupnosti telefonní linky Hot-Line je Objednatel oprávněn zaslat Dodavateli hlášení, oznámení a požadavek prostřednictvím SMS zprávy a zároveň e-mailové zprávy. V tomto případě se za okamžik nahlášení považuje okamžik odeslání e-mailové zprávy a SMS zprávy na výše uvedenou e-mailovou adresu a telefonní číslo. V případě použití SMS zprávy a e-mailové zprávy pro nedostupnost telefonní linky tvrzenou Objednatelem, je Dodavatel povinen prokázat, že telefonní linka Hot-Line byla dostupná, pokud nebude souhlasit s tvrzením Objednatele o nedostupnosti této linky. Dodavatel nenese odpovědnost za nedostupnost telefonní linky v případě, že dojde k výpadku poskytovaných telekomunikačních služeb a Dodavatel tuto okolnost Objednateli prokáže.

Objednatel je oprávněn k telefonickému nahlášení podpůrně nahlásit nefunkčnost či jinou vadu Díla též zasláním e-mailové zprávy na výše uvedenou e-mailovou adresu.

1. Dodavatel je povinen poskytovat v Záruční době Objednateli v souvislosti s Dílem bezplatnou podporu (dále jen „**Podpora**“) zejména v následujícím rozsahu a v rozsahu vymezeném v Příloze č. 1 této Smlouvy:
   1. uživatelskou Podporu za účelem řešení dotazů Objednatele k užívání předmětu Díla,
   2. softwarovou Podporu (zejména upgrady a updaty),
   3. případně další Podporu vymezenou v Příloze č. 1 této Smlouvy.
2. Stejný režim (doba odezvy a reakční doba) dle odst. 5 této Přílohy č. 3 se uplatní i pro poskytování Podpory, nebude-li v konkrétním případě dohodnuto jinak. V případě nedodržení doby odezvy a reakční doby bude účtována smluvní pokuta ve výši dle odst. 8. této Přílohy.
3. Bezplatnou Podporu se rozumí Podpora, která je již kalkulována v Ceně dle odst. 3.1. Smlouvy.
4. Pokud je Podpora v Příloze č. 1 této Smlouvy vymezena určitým zejména časovým rozsahem, je poskytována bezplatně pouze v daném rozsahu. Dodavatel je povinen poskytovat Objednateli Podporu i nad uvedený rozsah avšak za úplatu dle obvyklých obchodních podmínek Dodavatele.
5. Při poskytování Podpory je Objednatel oprávněn využívat kontaktních údajů v rozsahu dle odst. 9. této Přílohy č. 3 Smlouvy.

|  |  |
| --- | --- |
| **Objednatel:**  V Táboře dne \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | Dodavatel:  V \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ dne \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
| .............................................  Ing. Ivo Houška, MBA  předseda představenstva  Nemocnice Tábor, a.s. | .............................................  *[jméno, příjmení]*  *[funkce]*  *[obchodní firma]* |