**Příloha č. 4**

**DOSTUPNOST 24 HODIN DENNĚ**

**SERVISNÍHO TECHNIKA ZHOTOVITELE**

1. **Rozsah:**
2. Poskytnout další podporu mimo nasmlouvaný čas práce (po-pá 6:00 – 16:00).
3. Jeden (1) servisní technik v pohotovosti 24 hodin denně.
4. Zodpovídat a podporovat dotazy zákazníků telefonicky a prostřednictvím Vzdáleného přístupu.
5. Zahájit poskytování služby na místě nejpozději do 3 (tří) hodiny od přijetí zákazníkova dotazu.
6. Zásah na místě.
7. **Doba plnění:**
8. Jeden týden znamená časový rámec od pondělní půlnoci (0.00) do páteční půlnoci (24.00).
9. **Povinnosti objednatele:**
10. Alespoň 2 týdny před vyžadovanou 24hodinovou servisní podporou informovat zhotovitele.
11. Zajistit přístup do areálu objednatele.
12. Vzdálený přístup.