Příloha č. 2 Kupní smlouvy

**Zajištění HW a SW podpory objednávkového a výdejního stravovacího systému**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |

1. Dodavatel je povinen zajistit po celou dobu trvání dohody, že veškerý HW a SW budou řádně poskytovány (tzn. plně funkční a provozuschopné). Dále je dodavatel povinen zajistit aktuální verzi SW a firmware na dodaných zařízeních.
2. Všechny položky stravovacího systému (terminály, čtečky karet, servery a software) musí být navzájem plně integrovány funkčně i datově. Dodavatel je povinen zajistit plnou podporu stravovacího systému a všech funkcí v rámci stávajícího prostředí dodavatele.
3. Dodavatel je povinen a zavazuje se zajistit poskytování servisních služeb SLA (Service Level Agreement) za těchto podmínek:
   1. reakční doba: do 1 pracovní hodiny od nahlášení požadavku (incidentu)
   2. nástup na servisní zásah: následující pracovní den od nahlášení požadavku
   3. vyřešení nahlášeného požadavku: následující pracovní den od nástupu na servisní zásah
4. Dodavatel umožní oprávněným zaměstnancům přístup na svůj Servicedesk případně Helpdesk s možností zadávat incidenty.