

## Definice kvalifikované výzvy

Kvalifikovaná výzva – výzva poskytovateli obsahuje:

- datum, hodinu a minutu výzvy,
- jméno, telefonní a faxové číslo kontaktní/pověřené osoby objednatele,
- prioritu požadavku,
- místo zásahu,
- požadavek resp. závadu a její popis – projev závady,
- typ a výrobní (sériové) číslo příslušné části IS, které se požadavek týká

Kvalifikovaná výzva musí být:

- učiněna kontaktní nebo pověřenou osobou objednatele,
- písemná, zasláná faxem nebo e-mailem na e-mailovou adresu poskytovatele.

Pro začátek běhu lhůt dle přílohy č.1 je rozhodující čas odeslání kvalifikované výzvy faxem nebo e-mailem.

Doba odezvy – je čas, který uplyne od nahlášení požadavku objednatelem poskytovateli do odpovědi technika objednateli, dle přílohy č. 1.

Doba odstranění závady - je čas, který uplyne od nahlášení požadavku objednatelem poskytovateli do vyřešení požadavku dle přílohy č. 1.

Požadavek – každá jednotlivá žádost objednatele na poskytnutí údržby, podpory nebo odstranění závady (servisu) HW nebo SW poskytovatelem.

V Praze dne ...

V Praze dne ...

Za objednatele:

Za poskytovatele:

.....  
Ing. František Varmuža  
ředitel odboru centrálních  
informačních systémů

.....