

Příloha č. 4 – Kontakty a Servisní podmínky pro zásah v záruční době

A. Podmínky pro odstraňování vad v záruce

1) Vymezení pojmů

1.1 Vada

Za vadu se považuje jakákoli odchylka dodávky/díla nebo jeho části od ujednaných vlastností, parametrů, výkazu výměr, technické specifikace, projektové dokumentace, bezpečnostních požadavků, licenčních podmínek a účelu použití sjednaného touto smlouvou; vadou jsou i vady v dokladech, návodech, licencích a jiných podkladech nezbytných pro řádné užívání.

1.2 Část počítačové učebny

„Částí počítačové učebny“ se rozumí zejména: (i) jednotlivá žákovská stanice (PC/NTB/monitor/periferie), (ii) učitelská stanice, (iii) server/NAS a doménové či správcovské služby, (iv) síťová infrastruktura (switch, router, Wi-Fi AP, kabeláž, zásuvky), (v) audiovizuální technika (projektor/TV, ozvučení), (vi) tiskové zařízení, (vii) software a licence (OS, kancelářský balík, výukové programy), (viii) napájecí a bezpečnostní prvky (UPS apod.), pokud jsou součástí plnění.

2) Vada znemožňující užívání (kritická vada)

2.1 Definice

„Vadou znemožňující užívání“ (dále jen Kritická vada) se rozumí taková vada, která znemožňuje řádné užívání dotčené části učebny k účelu výuky/školních činností podle této smlouvy, zejména proto, že:

- a) část učebny je nefunkční (nelze ji uvést do provozu / nelze ji používat obvyklým způsobem), nebo
- b) část učebny je funkční jen zdánlivě, avšak chybí její podstatná funkce potřebná pro výuku (např. přihlášení uživatelů, přístup k síťovým zdrojům, spuštění povinného software), nebo
- c) užívání je možné pouze za cenu nepřiměřených obtíží (opakované pády, ztráta práce, zásadní nestabilita), nebo
- d) vada představuje bezpečnostní riziko (elektrické, požární, mechanické) nebo závažné riziko kybernetické bezpečnosti (např. kompromitace účtů, malware), takže objednatel musí část učebny odstavit.

2.2 Měřitelné prahové hodnoty (doporučeno doplnit konkrétní čísla)

Za Kritickou vadu se vždy považuje, pokud nastane alespoň jedna z těchto situací:

- výpadek celé učebny nebo klíčové společné infrastruktury (síť, internet pro výuku, autentizace, serverové služby) po dobu delší než 45 minut během výuky,
- nefunkčnost alespoň 15 % žákovských stanic současně,
- nefunkčnost učitelské stanice nebo prezentační techniky (projektor/TV) během výuky, pokud není zajištěna okamžitá náhrada,
- neplatnost/nefunkčnost licence nebo omezení software, které znemožní provoz sjednaných výukových programů.

2.3 Příklady Kritických vad (neuzavřený výčet)

- stanice nenaběhne, nelze se přihlásit, opakovaně padá OS, nefunguje disk / data nelze číst;
- síťové prvky nepropouští provoz, výpadek Wi-Fi pokrývající učebnu, nefunkční kabelové rozvody;
- nefunkční doménové účty / profilové služby / správa, znemožnění přístupu k výukovým zdrojům;
- nefunkční projektor/TV nebo zásadní porucha zvuku při výuce;

- software nelze spustit / licence je neplatná / vypršela aktivace v rozporu se smlouvou;
- vada vyžaduje odstavení z bezpečnostních důvodů.

2.4. Za „část počítačové učebny“ se pro účely odpovědnosti za vady považují pouze položky dodané prodávajícím v rámci této smlouvy, zejména:

- jednotlivé žákovské pracovní stanice (PC/NTB, monitor, klávesnice, myš a další dodané periferie),
- učitelská stanice (pokud je součástí dodávky),
- prezentační technika dodaná v rámci plnění (projektor/TV/interaktivní panel, případně ozvučení),
- dodaný software a licence (operační systém, kancelářský balík, výukové aplikace), včetně aktivačních klíčů, licenčních dokladů a návodů potřebných k užívání.

Síťová infrastruktura, internetové připojení a serverové služby nejsou předmětem plnění; jejich nedostupnost se nepovažuje za vadu plnění prodávajícího, ledaže by byla prokazatelně způsobena vadou dodaného zařízení (např. vadná síťová karta dodaného PC).

3) Závažné a drobné vady

3.1 Závažná vada

Vada, která užívání ne zcela znemožní, ale **podstatně je omezuje** (např. degradace výkonu, výpadky jednotlivých funkcí, nefunkčnost menšího počtu stanic pod prahem Kritické vady).

3.2 Drobné vady

Vady bez podstatného vlivu na provoz učebny (např. kosmetické, drobné nefunkčnosti bez dopadu na výuku), pokud nebrání bezpečnému užívání.

4) Urychlené odstranění Kritické vady (reakční a opravné lhůty)

4.1 Povinnost zahájit řešení bezodkladně

Dodavatel/zhotovitel je povinen zahájit řešení Kritické vady **bez zbytečného odkladu** po jejím oznámení, a to alespoň vzdálenou diagnostikou.

4.2 Lhůty pro zásah (odstranění vady)

Není-li dohodnuto jinak, platí pro Kritickou vadu tyto maximální lhůty:

- Reakce: nejpozději do 2 hodin v pracovních dnech v době tj. 08:00-16:00], mimo tuto dobu nejpozději do 12 hodin,
- Zahájení zásahu na místě: nejpozději do 1 pracovního dne, vyžaduje-li to povaha vady,
- Obnovení provozuschopnosti (oprava nebo náhradní řešení): nejpozději do 48 hodin od oznámení; není-li úplná oprava možná, dodavatel zajistí dočasné náhradní řešení (např. zapůjčení nebo výměna) tak, aby učebna mohla být používána pro výuku.

4.3 Opakovaný výskyt

Opakovaný výskyt téže Kritické vady (např. 2× v období 30 dnů) se považuje za okolnost odůvodňující přísnější postup (např. výměnu zařízení či změnu řešení).

5) Vztah k právům z vadného plnění (volba nároků)

5.1 Ujednání o podstatnosti

Smluvní strany sjednávají, že Kritická vada se považuje za vadu mající typicky povahu **podstatného porušení smlouvy** (pokud se strany nedohodnou jinak pro konkrétní případ), neboť brání řádnému užívání plnění k účelu výuky.

5.2 Nároky

V případě Kritické vady je kupující oprávněn požadovat zejména odstranění vady opravou, výměnou dotčené části, poskytnutí přiměřené slevy, případně (zejména při neodstranění v přiměřené lhůtě, odmítnutí odstranění nebo opakovaném výskytu) uplatnit další práva odpovídající vadnému plnění.

6) Oznámení vady a součinnost

6.1 Forma oznámení

Vada je oznámena e-mailem na adresu: oznámení musí obsahovat: popis vady, dotčenou část, čas zjištění, dopad na výuku, případně fotografie/snímky obrazovky. Současně lze vadu ohlásit i na telefonickém spojení :.....

6.2 Součinnost školy

Objednatel poskytne přiměřenou součinnost (přístup do učebny, přístupové údaje správce v nezbytném rozsahu, kontaktní osobu).

7. Smluvní pokuta za porušení povinností dle této přílohy smlouvy

1. V případě porušení povinností sjednaných v této příloze smlouvy, zejména reakce na oznámení vady a její odstranění (odst. 4.2.) se sjednává smluvní pokuta pro prodlení se zahájením odstraňování kritické vady 1.000,--Kč za každý den prodlení započítí zásahu na místě a pro prodlení se splněním povinnosti obnovení provozuschopnosti (oprava nebo náhradní řešení) 300,--Kč za každou hodinu prodlení.
2. Zaplacením smluvní pokuty není dotčen nárok kupujícího na náhradu škody v plné výši.

Podpis za Prodávajícího :

.....