

Naročnik bo zahteve po dodatnih storitvah sporočal pisno, na naslov izvajalca ali po elektronski pošti. Po zaključku dodatnih storitev bosta naročnik in izvajalec podpisala prevzemni zapisnik, iz katerega bo razvidno dejansko trajanje in vsebina izvedenih dodatnih storitev.

7. GARANCIJA IN VZDRŽEVANJE

Velja za SKLOP 1 in SKLOP 2:

Za vso opremo je **zahtevana garancija proizvajalca 36 mesecev** od dneva dobave predmetne opreme.

Ne glede na navedeno v predhodnem odstavku naročnik dovoljuje, da za opremo, ki je specifikirana v točki 2.2. Tehnične specifikacije za IP telefon, lahko poda garancijo tudi ponudnik oziroma distributer.

Če bo ponujena oprema v garancijski dobi zamenjana, mora izvajalec za novo opremo izročiti nov garancijski list. Garancijska doba v tem primeru teče od dneva opravljene storitve (popravila/zamenjave) do izteka garancijske dobe opreme, ki je bila zamenjana.

7.1. Zahtevane storitve v okviru garancije

V okviru garancije mora izvajalec zagotavljati:

- odpravo napake na okvarjeni opremi oziroma zamenjavo z enako ali funkcionalno enako opremo,
- obveščanje naročnikovega osebja v primeru napak oziroma nenavadnih dogodkov na opremi,
- zagotavljanje vseh izdanih programskih popravkov (angl.: Patch),
- zagotavljanje vseh izdaj programske opreme in strojne programske opreme (angl.: Minor and Major Software Releases) v okviru iste funkcionalnosti,
- neposreden dostop do proizvajalčevih centrov za tehnično podporo štiriindvajset ur dnevno vse dni v letu,
- sprejem prijave okvare in dostop do tehnične podpore:
 - po telefonu znotraj delovnega časa naročnika,
 - po mobilnem telefonu znotraj in izven delovnega časa,
 - po elektronski pošti,
- odpravo prijavljene okvare na nedeljujoči opremi oziroma njeno zamenjavo z enako opremo ali njenim funkcionalnim ekvivalentom na mestu namestitve opreme:
 - na centralni lokaciji naročnika v Ljubljani, Kolodvorska ulica 15 najkasneje v roku 4 (štirih) ur od prijave napake,
 - na vseh ostalih lokacijah naročnika najkasneje naslednji delovni dan od prijave napake,
- dosegljivost rezervnih in nadomestnih delov (strojna in programska oprema) ter drugega materiala.

7.2. Zahtevane storitve v okviru vzdrževanja

V okviru vzdrževanja mora izvajalec zagotavljati meritve in spremljanje (v nadaljevanju nadzor) parametrov naprav in omrežja v realnem času ter odpravljanje napak v