|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| P.č. | Servisné podmienky | Požadovaný parameter | Požadujeme uviesť, či požiadavku spĺňa áno/nie, resp. uviesť konkrétny číselný údaj. |
| 1. | Plná servisná podpora pre všetky súčasti zákazky (analyzátory, všetky moduly, linka) s možnosťou nahlásenia poruchy telefonicky (slovenský alebo český jazyk)alebo pomocou QR kódu. | 24/7 vrátane víkendov a sviatkov |  |
| 2. | Doba odozvy od nahlásenia poruchy | maximálne do 4 hodín od telefonického (alebo prostredníctvom QR kódu) nahlásenia poruchy v rámci pracovných dní, víkendov aj sviatkov |  |
| 3. | Nástup servisného technika na opravu na mieste | maximálne do 48 hodín od telefonického (alebo prostredníctvom QR kódu) nahlásenia poruchy v rámci pracovných dní, víkendov aj sviatkov |  |
| 4. | Doba na odstránenie poruchy bez použitia náhradných dielov | maximálne do 24 hodín od nástupu servisného technika na opravu |  |
| 5. | Oprava s použitím náhradných dielov pokiaľ ide o bežné komponenty/prvky opotrebované používaním | maximálne do 48 hodín od nástupu servisného technika na opravu |  |

**Servisné podmienky**