

spočívat v nepředvídaných přerušeních prováděné akce, v potřebě zadání opakovaného příkazu k provedení akce či v jiných potížích při jeho užívání a provozování. Poskytovatel i objednatel shodně konstatují, že takové ojedinělé reakce systému, přechodného rázu, nemohou být a nebudou považovány za vadu systému. Poskytovatel je však povinen poskytnout objednateli veškerou možnou odbornou pomoc při překonávání takovýchto situací.

#### 4. Obecná součinnost objednatele

- 4.1. Objednatel je povinen k zadávání svých požadavků využívat přednostně zákaznickou aplikaci helpdesku systému Tritius.
- 4.2. Objednatel je povinen poskytnout potřebnou součinnost poskytovateli v souvislosti s plněním smlouvy, zejména:
  - a. Poskytnout potřebné údaje pro implementaci (formou online formuláře).
  - b. Poskytnout nezbytnou technickou a odbornou součinnost zejména při instalaci systému do virtualizačního prostředí, provozu na pracovních stanicích a jejich periferiích.
  - c. Zajistit součinnost třetích stran při integraci s jinými informačními systémy.
  - d. Dodržovat termíny v rámci dohodnutého harmonogramu prací.
  - e. Zajistit školení pracovníků objednatele v oblasti knihovnických standardů (AACR2, ISBD, MARC21, MARC21/Autority, RDA).
  - f. Předávat požadované úpravy systému, úpravy a opravy konverzí dat ze stávajícího systému písemnou formou výhradně do helpdesku systému Tritius.
- 4.3. Objednatel je povinen dle varianty provozu systému plnit Technické požadavky na provoz systému na vlastním serveru případně Technické požadavky na provoz systému jako služby, které jsou dostupné ve veřejné dokumentaci Tritia.
- 4.4. Objednatel je povinen jakékoli zásahy, změny, opravy a rozšíření systému mimo dohodnutý rozsah předem konzultovat s poskytovatelem. Přitom je povinen respektovat ty podmínky, které označí zhotovitel jako podstatné pro zachování spolehlivé funkce SW.
- 4.5. Objednatel je povinen na výzvu zhotovitele obratem potvrdit nebo odmítnout požadovanou součinnost. Přitom je povinen komunikovat bez zbytečných odkladů, a v případě žádosti zhotovitele následně tuto komunikaci potvrdit v písemné podobě.
- 4.6. Objednatel bude přihlížet k organizačním změnám navržených zhotovitelem vedoucím k racionalizaci provozu a zvýšení produktivity práce.

#### 5. Garance

- 5.1. Poskytovatel garantuje dodržování knihovnických a technických standardů (AACR2, ISBD, MARC21, MARC21/Autority, RDA) a bezpečnostních komunikačních standardů (SSL).

#### 6. Záruční servis systému

- 6.1. Záručním servisem se rozumí odborné zásahy poskytovatele vedoucí k obnovení fungování systému podle aktuální elektronické dokumentace, zejména opravy zjevných chyb systému.
- 6.2. Záruční servis je poskytován na fungování předaných částí (modulů) systému pouze v rozsahu uvedeného v dokumentu Základní funkčnosti systému Tritius dostupného online na webu poskytovatele během platného záručního období.
- 6.3. Poskytovatel neručí za chybné fungování systému způsobené chybnými daty zadanými objednatelům do systému nebo technickými nedostatky na straně objednatele.