

**Příloha č. 2B Rámcové dohody č.j.: MV-157742-20/VZ-2020
Specifikace jednorázově poskytovaných služeb**

I. DEFINICE ZÁKLADNÍCH POJMŮ:

Akceptační protokol	zápis o předání a převzetí plnění (nebo jeho části) v rámci Akceptačního řízení vedeného dle ustanovení čl. 9 Rámcové dohody, odsouhlasený Oprávněnými osobami Poskytovatele a Objednatele
eSSI	Elektronický informační systému spisové služby GINIS® využívaný ze strany Objednatelů, skládající se ze systému Spisová služba v rozsahu vlastněných a používaných licencí, databáze MS SQL, rozhraní na konvertor do výstupního formátu a rozhraní na další informační systémy, které splňuje Národní standard pro elektronické systémy spisové služby (NSESSS) v platném znění
HelpDesk nebo HD:	<p>komunikační prostředí pro činnosti související s poskytováním služeb dle Rámcové dohody Poskytovatelem. Pro komunikaci související s poskytováním služeb dle této smlouvy Poskytovatel zajistí HD mj. s těmito vlastnostmi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • export dat z HD ve formátu tabulky .xlsx, případně .csv ve struktuře odpovídající zobrazení HD; • export dat musí být možný i ve výsledcích vyhledávání po filtraci dat, a to jak ve Fulltextovém vyhledávání tak po filtrování ve Vyhledávání v Requestech; • Typ Requestu bude členěn do několika kategorií podle kterých bude možné vytvářet sestavy podle různých kriterií; • Podle požadavku na vyřešení incidentu/záruční vady: <ol style="list-style-type: none"> 1. kritický incident/vada (kategorie A) 2. závažný incident/vada (kategorie B) 3. standardní incident/vada (kategorie C) • Ostatní položky požadavků podle návrhu Poskytovatele; • Požadavek na konzultační hodiny. <p><u>Konverzace/diskuse k jednomu tasku/požadavku zobrazit a exportovat celé vlákno diskuse najednou.</u></p>
Legislativní update	update eSSI, provedený pouze na základě a/nebo v důsledku legislativních změn
Legislativní upgrade	upgrade eSSI, provedený pouze na základě a/nebo v důsledku legislativních změn
Testovací scénář:	dokument obsahující veškeré kroky, které je

	nezbytné v rámci testování provést, aby bylo dosaženo očekávaného výsledku. Jedná se o logicky provázaný dokument, jehož jednotlivé kroky na sebe navazují. Každý krok je podrobně popsán nebo graficky znázorněn a je u něj uveden přesný a konkrétní postup, jak dosáhnout požadovaného cíle.
Update	nová verze eSSI, v rámci které se mění funkčnost eSSI bez ohledu na skutečnost, dle které byla celá funkčnost eSSI vytvořena, ale nemění se struktura dat datového fondu, se kterým tato verze eSSI pracuje
Upgrade	nová verze eSSI, v rámci které se mění funkčnost eSSI bez ohledu na skutečnost, dle které byla celá funkčnost eSSI vytvořena a současně dochází ke změně struktury dat datového fondu, se kterým tato verze eSSI pracuje

II. SPECIFIKACE JEDNORÁZOVĚ POSKYTOVANÝCH SLUŽEB

1. Obecná ustanovení k jednorázově poskytovaným službám:

Poskytovatel se zavazuje na základě požadavku Objednatele poskytovat objednateli jednorázové služby, a to v rozsahu a za podmínek stanovených Rámcovou dohodou, touto přílohou a příslušnou prováděcí smlouvou.

Jednorázově poskytované služby budou ze strany Objednatele hrazeny vždy na základě skutečně poskytnutých jednorázových služeb, kdy cena jednorázově poskytnutých služeb bude stanovena násobkem hodinové sazby Poskytovatele uvedené v Rámcové dohodě a počtu skutečně poskytnutých služeb. Pro vyloučení všech pochybností smluvní strany prohlašují, že maximální možný počet jednorázových služeb pro jednotlivé Objednatele je uveden v Příloze č. 7 Rámcové dohody.

Pro vyloučení všech pochybností Poskytovatel prohlašuje, že jednotková cena jednorázově poskytovaných služeb je cenou konečnou a nepřekročitelnou, zahrnující veškeré náklady Poskytovatele.

V rámci jednorázově poskytovaných služeb je Poskytovatel povinen poskytovat každému z Objednatelů, na základě prováděcí smlouvy uzavřené postupem dle Rámcové dohody, následující služby:

1. Příprava dat pro případnou migraci z eSSI
2. Realizace vzájemného propojení eSSI s jiným informačním systémem pomocí upravitelného rozhraní
3. Příprava a realizace cloudového řešení eSSI
4. Jednorázové konzultační a servisní služby
5. Posouzení a upgrade stávajících eSSI využívaných ze strany Objednatelů

2. Předmět plnění jednotlivých jednorázově poskytovaných služeb

V rámci jednorázově poskytovaných služeb je Poskytovatel povinen realizovat následující činnosti:

1. Příprava dat pro případnou migraci z eSSI:

V případě, že se Objednatel rozhodne pro migraci dat do jiného systému elektronické spisové služby a písemně (dokumentem podepsaným oprávněnou osobou) oznámí toto rozhodnutí Poskytovateli, připraví Poskytovatel data pro migraci z eSSI. Konkrétní

termín provedení migrace v tomto případě stanoví Objednatel v termínu minimálně tři (3) měsíce od data oznámení.

Požadovanou technickou specifikaci dat pro migraci Objednatel zašle Poskytovateli nejpozději tři (3) měsíce před požadovaným termínem migrace. Termín realizace požadavku musí být Objednatelem zároveň stanoven na datum nejpozději tři (3) měsíce před ukončením smlouvy. Technická specifikace dat musí být v souladu s legislativou (NSESS Příloha 1 Export do jiného eRMS (SSL)).

Dodavatel je povinen provést jednorázový a plnohodnotný export dat (včetně metadat, logů/žurnálu a dalších dat, která byla vytvořena v průběhu užívání systému) ze svých datových struktur a dále přiložit popis výstupního souboru pro migraci.

Poskytovatel dále poskytne Objednateli veškeré další požadované technické informace/podklady a součinnost, které jsou nezbytně nutné pro proces migrace z eSSI do jiného systému eSSI.

Výstupem prací před migrací budou připravená a otestovaná data v nové požadované struktuře. Součástí přípravných prací pro realizaci migrace je zpracování následujících dokumentů Poskytovatelem a jejich schválení Objednatelem před započítáním prací:

- harmonogram prací na migraci včetně testování a akceptace;
- zpracované podrobné testovací scénáře k akceptaci.

2. Realizace vzájemného propojení eSSI s jiným informačním systémem pomocí upravitelného rozhraní:

Poskytovatel se zavazuje mít pro potřeby Objednatele k dispozici technologické řešení upravitelného rozhraní k jinému informačnímu systému v souladu s NSESS.

V případě, že se Objednatel rozhodne propojit jiný informační systém s eSSI a písemně (dokumentem podepsaným oprávněnou osobou) oznámí toto rozhodnutí Poskytovateli.

Poskytovatel připraví realizaci vzájemného propojení tohoto jiného informačního systému s eSSI pomocí upravitelného rozhraní v souladu s NSESS. Konkrétní termín provedení propojení jiného informačního systému s eSSI stanoví Objednatel, nejméně však jeden (1) měsíc od zaslání požadavku na realizaci vzájemného propojení. Termín realizace požadavku musí být Objednatelem zároveň stanoven na datum nejpozději tři (3) měsíce před ukončením dohody.

Součástí přípravných prací pro realizaci je zpracování následujících dokumentů Poskytovatelem a jejich schválení Objednatelem před započítáním prací:

- harmonogram prací na vytvoření rozhraní k jinému informačnímu systému včetně testování a akceptace;
- zpracované podrobné testovací scénáře k akceptaci realizovaného rozhraní k jinému informačnímu systému.

3. Příprava a realizace cloudového řešení eSSI:

V případě, že se Objednatel rozhodne pro cloudové řešení eSSI a písemně (dokumentem podepsaným oprávněnou osobou) oznámí toto rozhodnutí Poskytovateli.

Poskytovatel připraví požadovanou variantu cloudového řešení podle následujícího seznamu do šesti měsíců od tohoto oznámení, termín

realizace požadavku musí být Objednatelem zároveň stanoven na datum nejpozději tři (3) měsíce před ukončením dohody:

- a) On premise varianta se zálohováním dat do cloudu
- b) On premise varianta se záložní instancí systému v cloudu
- c) Spisová služba provozována v cloudu s aplikací na klientských stanicích, nebo tenkým klientem, IaaS SQL (SQL na infrastrukturní úrovni)
- d) Spisová služba provozována v cloudu s aplikací na klientských stanicích, nebo tenkým klientem, PaaS SQL (SQL na platformní úrovni)
- e) Spisová služba provozována v cloudu kompletně s Remote App a těžkým klientem

Konkrétní termín přípravy a realizace cloudového řešení eSSI stanoví Objednatel. Požadovanou technickou specifikaci Objednatel zašle Poskytovateli do konce následujícího kalendářního měsíce od oznámení rozhodnutí.

Součástí přípravných prací pro realizaci cloudového řešení je zpracování následujících dokumentů Poskytovatelem a jejich schválení Objednatelem před započítáním prací:

- harmonogram prací včetně testování a akceptace;
- zpracované podrobné testovací scénáře k akceptaci cloudového řešení.

4. **Jednorázové konzultační a servisní služby**

Jedná se o jednorázově poskytované služby za cenu dle sazebníku, stanovenou na základě Poskytovatelem skutečně vynaložených a Objednatelem akceptovaných člověkohodin.

Veškeré činnosti v rámci jednorázových konzultačních a servisních služeb budou Poskytovatelem poskytovány konkrétnímu Objednateli pouze na základě požadavku konkrétního Objednatele, specifikovaného způsobem stanoveným v Prováděcí smlouvě, která bude v souladu s podmínkami uvedenými v Rámcové dohodě uzavřena mezi konkrétním Objednatelem a Poskytovatelem, vymezeného Objednatelem na základě předběžné a detailní kalkulace potřeby časové náročnosti práce předložené konkrétnímu Objednateli Poskytovatelem.

Maximální rozsah člověkohodin pro každého Objednatele je uveden v Příloze č. 7 Rámcové dohody.

V rámci jednorázových konzultačních a servisních služeb je Poskytovatel povinen poskytnout konkrétnímu Objednateli následující plnění:

- a) konzultační služby;
- b) mimořádné (servisní) požadavky;
- c) školení;
- d) rozvoj a/nebo úprava eSSI dle požadavku Objednatele.

Smluvní strany se dohodly na následujícím obsahu jednotlivých činností:

a) Konzultační služby

Předmětem plnění Poskytovatele je poskytování konzultačních služeb oprávněným pracovníkům Objednatele na pracovišti Objednatele, a to dle požadavku konkrétního Objednatele a za podmínek vymezených v příslušné prováděcí smlouvě uzavřené mezi konkrétním Objednatelem a Poskytovatelem.

V rámci konzultačních služeb mohou být konkrétním Objednatelem poptány následující služby:

- a) konzultační služby vztahující se k metodické a věcné správě systému eSSI („metodickou podporu“);
- b) konzultační služby vztahující se k provozování eSSI („technickou podporu“)
- c) konzultační služby v oblasti běžného provozu eSSI;
- d) konzultační služby v oblasti rozvoje a/nebo úprav eSSI.

Konzultační služby budou poskytovány v pracovní dny od 08:00 do 16:00 hodin (v režimu 5x8), s povinností reakce na objednávku do šesti (6) hodin.

Povinnost reakce na objednávku konzultace do šesti (6) hodin začíná běžet od rozhodné doby přijetí požadavku.

Výstupem z každé uskutečněné konzultace bude akceptační protokol podepsaný oprávněnou osobou Poskytovatele a konkrétního Objednatele.

Akceptaci uskutečněné konzultace je možno alternativně řešit potvrzením v HelpDesk, pokud se konkrétní Objednatel a poskytovatel dohodnou na konkrétní formě a dohoda bude písemně potvrzena oběma stranami.

Poskytovatel provede písemný přehled již poskytnutých konzultačních hodin, který **pravidelně měsíčně zašle e-mailem** konkrétnímu Objednateli, **případně** tento přehled bude průběžně **zaznamenávat v HelpDesk a aktualizovat údaje při každé změně**.

V obou případech (zaslání e-mailem nebo záznam v HelpDesku) musí být veškeré informace k čerpání hodin za běžící čtvrtletí dostupné **ve formě tabulky**: formát Sešit aplikace Excel 2007-2010 (.xlsx).

b) Mimořádné (servisní) požadavky

Předmětem plnění Poskytovatele je poskytování servisních služeb konkrétním Objednatelům reagující na mimořádné požadavky úpravy eSSI ze strany konkrétních objednatelů.

Podmínkou poskytování servisních služeb v rámci řešení mimořádných servisních požadavků je uzavření prováděcí smlouvy mezi Poskytovatelem a konkrétním Objednatelem, která stanoví bližší podmínky plnění.

Služby řešení mimořádných servisních požadavků budou poskytovány formou vzdáleného přístupu nebo na místě plnění zakázky. Čerpání služeb se vykazuje v měsíci, ve kterém byly objednány.

Počet člověkohodin pro řešení mimořádných požadavků nebude snižován o počet člověkohodin věnovaných realizaci požadavků v rámci incident managementu ani odpovědi na dotaz nebo žádost o informaci.

Poskytování služeb řešení mimořádných (servisních) požadavků bude reakcí na požadavek oprávněné osoby konkrétního Objednatele zadaný způsobem stanoveným v příslušné Prováděcí smlouvě.

Řešení mimořádných (servisních) požadavků konkrétního Objednatele bude poskytováno v termínech stanovených v příslušné Prováděcí smlouvě, zpravidla v pracovní dny od 08:00 do 16:00 hodin (v režimu 5x8), s povinností reakce na požadavek do 24 hodin.

Max. lhůta zahájení řešení mimořádných požadavků bude stanovena v příslušné Prováděcí smlouvě.

c) Školení uživatelů / zaměstnanců Objednatele

Předmětem plnění Poskytovatele je poskytování školení uživatelů / zaměstnanců Objednatele.

Plnění bude poskytováno poplatku na základě požadavku konkrétního Objednatele a za podmínek vymezených v příslušné Prováděcí smlouvě.

d) rozvoj a/nebo úprava eSSI dle požadavku Objednatele

Předmětem plnění je provádění update nebo upgrade eSSI, a to na základě požadavku Objednatele specifikovaného v příslušné Prováděcí smlouvě.

Služba je umožněna vzdáleným přístupem, osobní účastí na pracovišti Objednatele, telefonicky, e-mailem a zahrnuje zejména:

- podporu při provádění update, upgrade a patchů eSSI (tj. při instalaci, testování, přejímce a uvedení do ostrého provozu), spolupráce na řešení problémů, ladění systému a podpoře při řešení změn, včetně změn nastavení s vlivem na ostatní provozované systémy;
- vytvoření nové instalační sady aplikace pro Objednatele;
- instalace na servery eSSI.

V případě, že rozvoj a/nebo úprava eSSI dle požadavku Objednatele vyžaduje provedení upgrade eSSI, bude upgrade eSSI iniciován písemnou výzvou Poskytovatele k umožnění provedení upgrade. Součástí výzvy bude popis účelu, za jakým má být upgrade proveden, a popis cílového stavu eSSI po upgrade. Upgrade bude realizován na základě Poskytovatelem zpracovaného harmonogramu prací, schváleného Objednatelem. Zahájení prací musí předcházet také akceptace Poskytovatelem zpracovaných testovacích scénářů pro všechny provozované moduly eSSI a Poskytovatelem vypracovaného Disaster Recovery Plan (plánu obnovy) ze strany Objednatele.

V případě, že rozvoj a/nebo úprava eSSI dle požadavku Objednatele vyžaduje provedení upgrade eSSI, tato služba bude Poskytovatelem zajištěna za osobní účasti na pracovišti Objednatele a s těmito náležitostmi:

- a) Součástí přípravných prací pro provedení upgrade eSSI je zpracování následujících dokumentů Poskytovatelem a jejich schválení Objednatelem před započítím prací:
- popis účelu, za jakým má být upgrade eSSI proveden, a popis cílového stavu systému po upgrade;
 - harmonogram prací na upgrade eSSI včetně testování a akceptace;
 - zpracované podrobné testovací scénáře k akceptaci provedeného upgradu eSSI, a to pro všechny provozované moduly eSSI

- zpracovaný Disaster Recovery Plan (plán obnovy) pro případ, kdy by stav systému po provedeném upgrade eSSI nebyl Objednatelem akceptovatelný.
- b) Po provedení upgrade bude probíhat stabilizace systému v délce třiceti (30) dnů. V této době nebudou uplatňovány sankce na incidenty kategorie B a C, které nebyly zjištěny při testech. Jejich řešení bude dohodnuto v rámci vyhodnocení upgrade po uplynutí třiceti (30) dnů. Incidenty, jejichž řešení nebude přesunuto do následujícího upgrade nebo jejichž řešení bude dále požadováno, budou následně řešeny v souladu s pravidly pro Incident management.
 - c) Poskytovatel bude poskytovat bezplatný záruční servis na Objednatelem reklamované závady po servisním zásahu v rámci update nebo upgrade v délce záruční doby. Záruční doba je stanovena na dvacet čtyři (24) měsíců ode dne provedení update nebo upgrade. Záruční servis pro odstranění záručních vad bude poskytován stejným způsobem jako Incident management podle této Přílohy.
 - d) Objednatel zajistí testy funkčnosti aplikace v prostředí Objednatele před provedením upgrade a následně bezprostředně po jeho provedení.

5. **Posouzení a upgrade stávajících eSSI využívaných ze strany Objednatelů**

Předmětem plnění je provedení souhrnného posouzení eSSI využívaných ze strany Objednatelů a s tím související návrh a následná realizace případného upgrade eSSI Objednatelů v rozsahu zajišťujícím:

- a) zachování a podporu všech individuálních rozvoje eSSI, realizovaných ze strany Objednatelů od roku 2008 do konce roku 2020 i pro období 2021-2024;
- b) možnost realizace dalšího individuálního rozvoje/optimalizaci eSSI Objednatelů v období 2021-2024.

Plnění bude poskytnuto pro všechny objednatele společně na základě Prováděcí smlouvy uzavřené způsobem vymezeným v Rámcové dohodě mezi Centrálním zadavatelem a Poskytovatelem.

Bude-li poskytnutí plnění vyžadovat poskytnutí dalších licencí a multilicencí k eSSI, dodá (poskytne) je Poskytovatel Centrálnímu zadavateli a jeho prostřednictvím též dalším Objednatelům v rozsahu jimi využívaného eSSI ve stejném rozsahu co do doby užití a způsobů užití, v jakém již má Centrální zadavatel a Objednatelé k dispozici stávající licence a multilicence eSSI, bez nároku na licenční poplatky, kdy jejich cena je součástí ceny za toto plnění.

Plnění bude poskytnuto způsobem definovaným v příslušné Prováděcí smlouvě.

III. PODMÍNKY POSKYTOVÁNÍ JEDNORÁZOVĚ POSKYTOVANÝCH SLUŽEB

1. Formy poskytování služeb:

Smluvní strany se dohodly, že jednorázově poskytované služby budou poskytovány ve formách sjednaných mezi Poskytovatelem a Objednatelem

v příslušné prováděcí smlouvě, kdy primárně budou poskytovány formou vzdáleného přístupu nebo na místě plnění zakázky.

Smluvní strany se dohodly, že konzultační služby budou probíhat formou reakce na dotaz nebo žádost o informaci v Pracovní době prostřednictvím HelpDesku, telefonicky, faxem, nebo e-mailem oprávněného pracovníka Objednatele, kdy podmínkou pro možnost poskytování konzultace je existence příslušné prováděcí smlouvy uzavřené mezi Poskytovatelem a Objednatelem.

Bez ohledu na právě uvedené platí, že jednorázově poskytované služby spočívající ve školení budou probíhat buď formou on-line školení, nebo formou prezenčního školení na pracovišti Objednatele.

2. Způsob iniciace akcí v rámci jednorázově poskytovaných služeb:

Podmínkou pro možnost poskytování jednorázově poskytovaných služeb je uzavření příslušné prováděcí smlouvy, a to v souladu s pravidly stanovenými v Rámcové dohodě.

Smluvní strany se dohodly, že Objednatel, který má s Poskytovatelem uzavřenu prováděcí smlouvu vztahující se k poskytování jednorázově poskytovaných služeb dle této přílohy Rámcové dohody, je oprávněn poptat poskytnutí konkrétních jednorázových služeb:

- a) prostřednictvím požadavků Objednatele vzneseného v rámci HelpDesku, a to ze strany k tomu oprávněného pracovníka Objednatele;
- b) prostřednictvím požadavků Objednatele vzneseného telefonicky, faxem nebo emailem, a to ze strany k tomu oprávněného pracovníka Objednatele.

3. Režim poskytování služeb:

Pracovní doba:

Není-li mezi Poskytovatelem a Objednatelem v příslušné prováděcí smlouvě stanoveno jinak, budou jednorázově poskytované služby poskytovány primárně v pracovní dny od 8 do 16 hodin (dostupnost služby v režimu 5x8 hodin), přičemž příjem objednávky/požadavku musí být umožněn v režimu 7x24 hodin (nepřetržitě).

Objedávka/požadavek zasláný mimo pracovní dobu (tj. v době od 16 hodin pracovního dne do 8 hodin následujícího pracovního dne) se považuje za doručený v 8.00 hod. následujícího pracovního dne a od tohoto okamžiku se počítá lhůta reakce.

IV. POŽADAVKY NA NÁSLEDNOU DOKUMENTACI (PÍSEMNÝ VÝSTUP) AKCÍ SOUVISEJÍCÍCH S REALIZACÍ SLUŽEB, AKCEPTACE PRACÍ:

Jednotlivé části poskytovaných služeb dle této dohody budou uzavřeny/akceptovány takto:

1. Příprava dat pro případnou migraci z eSSI:

Objednatelem vyžádaná a Poskytovatelem poskytnutá data pro migraci z eSSI budou akceptována akceptačním protokolem podepsaným oprávněnými osobami Objednatele i Poskytovatele. Akceptační protokol bude obsahovat potvrzení předání a převzetí dat v požadované struktuře, dále seznam prací, počet člověkohodin vynaložených na každý druh práce, cenu jedné člověkohodiny bez a s DPH a celkovou cenu. Dále bude protokol obsahovat výslovné potvrzení, že předaný výstup odpovídá předmětu plnění dle smlouvy.

Poskytovatel bude poskytovat bezplatný záruční servis na Objednatelem reklamované závady po servisním zásahu v rámci migrace dat z eSSI v délce záruční doby. Záruční doba je stanovena na 24 měsíců ode dne předání dat. Záruční servis pro odstranění záručních vad bude poskytován stejným způsobem jako Incident management podle této Přílohy.

2. Realizace vzájemného propojení s jiným IS pomocí upravitelného rozhraní:

Objednatelem vyžádaná a Poskytovatelem poskytnutá realizace vzájemného propojení s jiným IS pomocí upravitelného rozhraní v souladu s NSESS bude akceptována akceptačním protokolem podepsaným oprávněnými osobami Objednatele i Poskytovatele. Akceptační protokol bude obsahovat seznam prací, počet člověkohodin vynaložených na každý druh práce, cenu jedné člověkohodiny bez a s DPH a celkovou cenu. Dále bude protokol obsahovat výslovné potvrzení, že předaný výstup odpovídá předmětu plnění dle smlouvy. Poskytovatel bude poskytovat bezplatný záruční servis na Objednatelem reklamované závady po servisním zásahu v rámci realizovaného vzájemného propojení pomocí upravitelného rozhraní s dalším informačním systémem v délce záruční doby. Záruční doba je stanovena na 24 měsíců ode dne předání výstupu. Záruční servis pro odstranění záručních vad bude poskytován stejným způsobem jako Incident management podle této Přílohy.

3. Příprava a realizace cloudového řešení eSSI:

Objednatelem vyžádaná a Poskytovatelem poskytnutá příprava a realizace vybrané varianty cloudového řešení eSSI bude akceptována akceptačním protokolem podepsaným oprávněnými osobami Objednatele i Poskytovatele. Akceptační protokol bude obsahovat seznam prací, počet člověkohodin vynaložených na každý druh práce, cenu jedné člověkohodiny bez a s DPH a celkovou cenu. Dále bude protokol obsahovat výslovné potvrzení, že předaný výstup odpovídá předmětu plnění dle smlouvy.

Poskytovatel bude poskytovat bezplatný záruční servis na Objednatelem reklamované závady po servisním zásahu v rámci realizace vybrané varianty cloudového řešení eSSI v délce záruční doby. Záruční doba je stanovena na 24 měsíců ode dne předání výstupu. Záruční servis pro odstranění záručních vad bude poskytován stejným způsobem jako Incident management podle této Přílohy.

4. Jednorázové konzultační a servisní služby

Poskytovatel je povinen poskytovat objednateli způsobem dohodnutým mezi Objednatelem a Poskytovatelem (např. e-mailem nebo záznamem v HelpDesku) informace k čerpání hodin za běžící měsíc, a to ve formě tabulky: formát Sešit aplikace Excel 2007-2010 (.xlsx).

Jednorázové konzultační a servisní služby budou předávány v rámci akceptačního řízení vedeného dle podmínek specifikovaných v článku 8.2 Rámcové dohody.

Bude-li pro dokončení Akceptačního řízení nutno provést akceptační testy, budou podmínky a parametry stanoveny před zahájením Akceptačního řízení dle rozhodnutí Objednatele:

- a) Objednatelem; nebo
- b) Poskytovatelem a následně odsouhlaseny Objednatelem.

5. Posouzení a upgrade stávajících eSSI využívaných ze strany Objednatelů

Plnění bude akceptováno akceptačním protokolem podepsaným oprávněnými osobami Centrálního zadavatele a Poskytovatele, vyhotoveným v rámci akceptačního řízení vedeného dle podmínek specifikovaných v článku 8.2 Rámcové dohody.

Bude-li pro dokončení Akceptačního řízení nutno provést akceptační testy, budou podmínky a parametry stanoveny před zahájením Akceptačního řízení dle rozhodnutí Centrálního zadavatele:

- c) Centrálním zadavatelem; nebo
- d) Poskytovatelem a následně odsouhlaseny Centrálním zadavatelem.

