

PŘÍLOHA Č. 3

Specifikace poskytovaných služeb

(bude součástí nabídky v uchazečem vyplněné podobě)

1. ZPŮSOB A ROZSAH POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB ÚDRŽBY (MAINTENANCE) PODLE ČLÁNKU 2.1.A.1. SMLOUVY
 - 1.1 Poskytování nových verzí FLUXPAM 5 a opravných patchů zahrnuje následující činnosti:
 - (i) poskytování aktualizací a nových verzí FLUXPAM 5;
 - (ii) poskytování opravných patchů nutných pro bezchybný chod FLUXPAM 5.
 - 1.2 Objednatel má nárok na veškerá zlepšení a dodatky k FLUXPAM 5 (upgrade nebo update FLUXPAM 5) vydané během účinnosti Smlouvy. Součástí poskytnutí těchto upgrade a update je též jejich testování a implementace u Objednatele a rozdílové školení v rozsahu školení nutnému k použití zmíněných funkcí, pokud bude potřeba s ohledem na rozsah upgrade či update.
 - 1.3 Update se rozumí aktualizace FLUXPAM 5 formou opravných patchů, zohledňující většinou chyby nebo bezpečnostní mezery, které u předcházející verze nebyly známy včetně veškerých dokumentací (tj. (i) dokumentace zahrnující popis změn včetně specifikace všech možných dopadů do stávajících řešení, (ii) uživatelské a školící dokumentace, pokud taková v rámci nové verze vznikla, (iii) administrátorské a technické dokumentace zahrnující i případné bezpečnostní pokyny související s opravným balíčkem k FLUXPAM 5).
 - 1.4 Upgrade se rozumí vylepšení dosavadního FLUXPAM 5 na vyšší výkonnost a nové funkce včetně veškerých dokumentací (tj. (i) dokumentace zahrnující popis změn včetně specifikace všech možných dopadů do stávajících řešení, instalačního manuálu a doporučení pro implementaci, (ii) uživatelské a školící dokumentace, pokud taková v rámci nové verze vznikla, (iii) administrátorské a technické dokumentace zahrnující i případné bezpečnostní pokyny související s aktualizací komponent FLUXPAM 5).
 - 1.5 Součástí předmětu plnění dle čl. 2.1.A.1 Smlouvy není nárok na poskytování nových verzí FLUXPAM 5 vytvořených na základě individuální objednávky Objednatele, ani dokumentace k takto vytvořeným novým verzím FLUXPAM 5.
 - 1.6 Poskytovatel do 5 pracovních dnů ode dne vydání update či upgrade oznámí oprávněné osobě Objednatele podle čl. 12.1. Smlouvy uvolnění každého update i upgrade a důvod, proč k update či upgrade dochází.
 - 1.7 Poskytovatel je povinen do 5 pracovních dnů ode dne vydání update či upgrade zajistit jejich neomezenou dostupnost tak, aby takový update a/nebo upgrade byl pro Objednatele kdykoliv přístupný.
 - 1.8 O poskytnutí Služeb podle tohoto článku bude vždy vyhotoven písemný zápis, jehož součástí musí být i veškerá dokumentace podle výše uvedených ustanovení 1.1. až 1.6. k update i upgrade.

- 1.9 Cena za poskytování Služeb dle tohoto článku 1 je v plném rozsahu zahrnuta v ceně za Služby dle čl. 4.1. Smlouvy.
- 2 ZPŮSOB A ROZSAH POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PODLE ČLÁNKU 2.1.A.2. SMLOUVY**
- 2.1 Legislativní podpora zahrnuje úpravy FLUXPAM 5 Poskytovatelem tak, aby FLUXPAM 5 byl v souladu s aktuálním stavem právního řádu České republiky. Služba dále zahrnuje odbornou pomoc oprávněným osobám Objednatele v oblasti konzultací souvisejících s důsledky legislativních změn na fungování FLUXPAM 5, a to v rozsahu 5 člověkohodin měsíčně. Jednou člověkohodinou se rozumí práce vykonaná jedním pracovníkem Poskytovatele za dobu jedné (1) hodiny (dále jen „člověkohodina“). Nevyčerpané člověkohodiny se převádí do dalšího kalendářního měsíce, a to i opakovaně. Služba dle článku 2.1.A.2. Smlouvy zahrnuje návrh dočasného fungování FLUXPAM 5 v případě, že nebude objektivně možné legislativní změnu zpracovat ke dni účinnosti legislativní změny.
- 2.2 Legislativní úpravou se rozumí úprava stávající funkčnosti stávajícího FLUXPAM 5, kterou je nutné provést, protože stávající funkcionality by nutila Objednatele postupovat v rozporu s novou legislativní úpravou. Legislativní úpravou v žádném případě není doplnění funkcionality (řešené oblasti), kterou stávající FLUXPAM 5 disponuje.
- 2.3 Legislativní úpravy budou realizovány tak, aby bylo možné tyto úpravy předat Objednateli standardně v den, kdy vešla nová právní úprava v účinnost, nejpozději však do 30 dnů ode dne, kdy vešla nová právní úprava v účinnost. Nebude-li splnění této lhůty vzhledem k rozsahu nutných úprav možné, je Poskytovatel povinen na tuto skutečnost Objednatele upozornit neprodleně po zjištění této skutečnosti, sdělit lhůtu, ve které dojde k dodání příslušné legislativní úpravy a navrhnout opatření pro přechodné období.
- 2.4 Legislativní úprava FLUXPAM 5 bude zajišťována prostřednictvím poskytnutí upgrade nebo update dle čl. 2.1.A.1 Smlouvy. Součástí legislativní podpory je též aplikace (implementace) těchto upgrade a update.
- 2.5 V případě, že Objednatel kontaktoval Poskytovatele za účelem konzultace prostřednictvím HotLine, je Poskytovatel povinen řádně odeslat Objednateli svou odpověď nejpozději do 48 hodin po obdržení předmětného požadavku.
- 2.6 Cena za poskytování Služeb dle tohoto článku 2 je v plném rozsahu zahrnuta v ceně za Služby dle čl. 4.1. Smlouvy.
- 3 ZPŮSOB PŘEDÁVÁNÍ DOKUMENTACÍ V SOUVISLOSTI S ČL. 2.1.A.1 A ČL. 2.1.A.2 A ROZSAH POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PODLE ČLÁNKU 2.1.A.3 SMLOUVY**
- 3.1 Způsob předávání dokumentací se řídí ust. čl. 7.12 Smlouvy. Aktualizaci dokumentace programového vybavení provede Poskytovatel po každé úpravě programového vybavení. Aktualizovanou dokumentaci (změnové listy) programového vybavení předá Poskytovatel Objednateli vždy s programovou úpravou, nejpozději však do 15 Pracovních dnů ode dne akceptace příslušné úpravy ze strany Objednatele.
- 3.2 Cena za poskytování Služeb dle tohoto článku 3 je v plném rozsahu zahrnuta v ceně za Služby dle čl. 4.1. Smlouvy.

4 ZPŮSOB A ROZSAH POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PODLE ČL. 2.1.B.1, 2.1.B.2 A 2.1.B.3 SMLOUVY

4.1 Služba HelpDesk a HotLine – 2.1.B.1 a 2.1.B.3

Pro účely této Smlouvy je pro vyžádání Služeb poskytovaných Poskytovatelem a poděhyzení komunikace oprávněných osob Poskytovatele a Objednatele zřízeno komunikační centrum HelpDesk a v jeho rámci komunikační centrum HotLine s garantovanou reakcí ze strany Poskytovatele. Služby HelpDesk a HotLine zahrnují zejména přijímání dotazů či požadavků ze strany Objednatele týkající se aplikační části FLUXPAM 5 a prostředí, ve kterém je provozován, jejich vyhodnocení a zajištění jejich vyřešení v souladu se Smlouvou.

Komunikační centrum HelpDesk a v jeho rámci komunikační centrum HotLine jsou realizována pomocí určené telefonní linky, e-mailové adresy a webového rozhraní systému HelpDesk poskytovatele. Přístup k HelpDesk a k HotLine bude zřízen neprodleně po podpisu Smlouvy spolu s nadeřinováním přístupových práv oprávněných osob uvedených v čl. 12.1. Smlouvy.

Kontaktní údaje HelpDesk a HotLine



Tel: V případě potřeby telefonické komunikace se použijí telefonní čísla oprávněných osob Poskytovatele uvedená v čl. 12.1. Smlouvy.

Pozn. Objednatel výhledově počítá s vybudováním vlastního HelpDesku/ServiceDesku. Po jeho vybudování bude zapotřebí zajistit integraci mezi HelpDesky Objednatele a Poskytovatele tak, aby požadavky zadávané v HelpDesku Objednatele byly automaticky přeneseny do HelpDesku Poskytovatele.

4.2 Dostupnost služby Helpdesk a HotLine

- (i) Poskytovatel je povinen reagovat na požadavky Objednatele pouze v pracovní dny v době od 8.00 do 17.00 hodin (dále jen „Pracovní doba“). Pracovním dnem se rozumí pondělí až pátek (dále jen „Pracovní den“), Pracovními dny nejsou soboty, neděle, státní svátky a ostatní svátky dle zákona č. 245/2000 Sb., o státních svátcích, o ostatních svátcích, o významných dnech a o dnech pracovního klidu, ve znění pozdějších předpisů.
- (ii) Komunikační centrum HelpDesk a HotLine je pro Objednatele telefonicky dostupná v Pracovní době, elektronicky lze předkládat požadavky 7 dní v týdnu, 24 hodin denně.

4.3 Reakce Poskytovatele

Poskytovatel je povinen potvrdit přijetí požadavku do 4 hod. Je-li požadavek zapsán mimo Pracovní dobu, lhůta pro potvrzení začíná běžet okamžikem, kdy začne nejbližší Pracovní doba Poskytovatele po obdržení požadavku Objednatele.

4.4 Zásady komunikace na Helpdesk a HotLine

- (i) Za Objednatele je oprávněna požadavek na poskytnutí Služby ohlásit oprávněná osoba dle čl. 12.1 Smlouvy:

- Zápisem na www stránky (webové rozhraní systému HelpDesk Poskytovatele) uvedené v čl. 4.1 výše.

V případě, že nejde použít výše uvedený způsob:

- Emailem na formulář HotLine na adresu uvedenou v čl. 4.1 výše nebo
- telefonicky na linku dle čl. 4.1 výše,

Jen ve výjimečných případech:

- osobním předáním požadavku oprávněné osobě Poskytovatele, při kterém oprávněná osoba Poskytovatele písemně potvrdí datum a čas předání.

V případě, že dojde k ohlášení požadavku jiným způsobem než s pomocí www stránek HelpDesk, je Objednatel, příp. po vzájemné dohodě Smluvních stran Poskytovatel, povinen učinit zápis na www stránky neprodleně, jakmile je to možné.

- (ii) V případě, že Objednatel ohlásí požadavek mimo výše uvedená kontaktní místa služby HotLine, nebude na něj Poskytovatel brát zřetel.
- (iii) Jestliže požadavek ohlásí jiná osoba, než je oprávněná osoba uvedená v čl. 12.1. Smlouvy, je Poskytovatel povinen neprodleně kontaktovat oprávněnou osobu s žádostí o potvrzení požadavku. Poskytovatel je povinen reagovat na všechny oprávněnou osobou Objednatele vznesené a potvrzené požadavky podle této Smlouvy. Reakcí se rozumí potvrzení přijetí požadavku pomocí příslušných nástrojů systému HelpDesk, nebo v případě komunikace o požadavku mimo systém HelpDesk, písemně nebo e-mailem na adresu oprávněné osoby Objednatele uvedené v čl. 12.1. Smlouvy. Součástí přijetí požadavku ze strany Poskytovatele je předběžná klasifikace vady, resp. upozornění, že se o vadu dle této Smlouvy nejedná, a stanovení požadavků na součinnost Objednatele.

4.5 Pohotovost a garance termínů řešení vad a požadavků

4.5.1 Poskytovatel je povinen po dobu platnosti Smlouvy (bez ohledu na trvání záruční doby) odstraňovat v termínech uvedených níže vady FLUXPAM 5 a řešit požadavky Objednatele.

4.5.2 **Vadou** se rozumí stav, kdy funkčnost programového vybavení není v souladu s podmínkami specifikovanými v dokumentaci k programovému vybavení nebo neodpovídá stavu při akceptaci programového vybavení, a to za podmínky, že programové vybavení je využíváno v souladu s příslušnými licenčními podmínkami, uživatelskou příručkou, a jinou dokumentací a je provozován na odborně provozované počítačové síti Objednatele. Nárok na odstranění vady v rámci paušálu (ceny dle čl. 4.1 Smlouvy) se nevztahuje zejména na případy, kdy vady programového vybavení byly způsobeny:

- (i) chybami HW (počítače a síťových prostředků, např. výpadky sítě bez záložního zdroje, vady médií apod.);
- (ii) nevhodným nebo neautorizovaným používáním programového vybavení v rozporu s příslušnými licenčními podmínkami, uživatelskou příručkou, a jinou dokumentací, která byla ze strany

Poskytovatele předána Objednateli;

- (iii) neodborným zásahem Objednatele do instalace či nastavení parametrů programového vybavení vč. chybného konfigurování přístupových práv ze strany Objednatele;
- (iv) chybným nakonfigurováním operačního systému či databáze či porušením jeho funkčnosti ze strany Objednatele;
- (v) naplněním databáze chybnými údaji ze strany Objednatele, které odporují zabudovaným kontrolám v programovém vybavení.

4.5.3 Kategorie vad:

Pro účely Smlouvy jsou vady kategorizovány takto:

Vady kategorie A: Jedná se o stav, kdy jsou více než jednomu uživateli nedostupné funkce programového vybavení nebo jeho částí, které znemožní včasné termínované zpracování agend Objednatele, které jsou zpracovávány pomocí programového vybavení uvedeného v Příloze č. 4. Dále se jedná o stavy, kdy hrozí poškození dat, nebo je znemožněno provádění hromadných operací.

Vady kategorie B: Jedná se o každý jiný stav, který neodpovídá podmínkám kategorie A nebo C.

Vady kategorie C: Programové vybavení vykazuje drobnější vady nebo je podezření na vadu, ale základní funkčnost programového vybavení nebo jeho dílčí části je zachována.

- 4.5.4 Objednatel oznámí (ohlásí) vadu Poskytovateli prostřednictvím oprávněné osoby službou HelpDesk nebo HotLine s označením kategorie vady. Jestliže Objednatel neoznačí kategorii vady, má se za to, že se jedná o vadu kategorie C.
- 4.5.5 Poskytovatel reaguje na oznámení vady či požadavku pomocí příslušných nástrojů systému HelpDesk. V případě nedostupnosti systému HelpDesk, nebo v případě komunikace o požadavku mimo systém HelpDesk, písemně na HotLine nebo e-mailem na adresu oprávněné osoby Objednatele. Reakcí se v tomto případě rozumí potvrzení přijetí oznámení o vadě či požadavku včetně klasifikace vady a poskytnutí informace Objednateli, zda se jedná či nejedná o vadu či požadavek dle Smlouvy, jakým způsobem bude Poskytovatel vadu či požadavek řešit a předpokládanou dobou potřebnou na odstranění vady či vyřešení požadavku, případně požadavky na součinnost. Není-li Poskytovatel tyto informace schopen poskytnout, stanoví termín, kdy tyto informace Objednateli poskytne.

4.5.6 Nepoužito

- 4.5.7 Poskytovatel zahájí v termínu uvedeném v čl. 4.5.9 řešení vady či požadavku, v souladu s čl. 4.5.5 vyhodnotí ohlášený požadavek a podle výsledku postupuje následovně:
 - (a) Objednatel požaduje odstranění vady a Poskytovatel vyhodnotil situaci tak, že se jedná o vadu:

- Poskytovatel pokračuje v řešení vady;

- Poskytovatel průběžně informuje Objednatele o tom, jakým způsobem vadu řeší, o předpokládané době potřebné na vyřešení vady, případně o požadavcích na součinnost Objednatele či třetích stran;
 - vada bude odstraněna bez dalších nákladů pro Objednatele v rámci ceny dle čl. 4.1 Smlouvy;
 - po vyřešení vady potvrdí Objednatel na HelpDesk nebo HotLine převzetí opravy vady a potvrdí protokol o zásahu vypracovaný poskytovatelem.
- 4.5.8 Jestliže bude Poskytovatelem kdykoliv v průběhu řešení vady vyhodnoceno, že se nejedná o vadu dle Smlouvy nebo se jedná o vadu jiné kategorie, postupuje Poskytovatel dále dle následujícího článku (b).
- (b) Objednatel požaduje odstranění vady a Poskytovatel vyhodnotil situaci tak, že se nejedná o vadu:
- Poskytovatel sdělí Objednateli, že situaci nepovažuje za vadu FLUXPAM 5 nebo považuje za vadu jiné kategorie a s odůvodněním zastaví práce na řešení požadavku;
 - Objednatel na základě reakce Poskytovatele rozhodne, zda požadavek ukončí, nebo dá pokyn k pokračování řešení požadavku;
 - Poskytovatel je oprávněn a současně povinen pokračovat v řešení požadavku jen pokud k tomu dostane od Objednatele pokyn;
 - jestliže Objednatel dá Poskytovateli pokyn pokračovat v řešení požadavku, je Poskytovatel povinen tento požadavek vyřídit jako vadu dle tohoto článku 4 ve sjednaných termínech, a to v režimu dle klasifikace vady provedené Objednatelem. V takovém případě je Poskytovatel oprávněn postupovat dle čl. 13.4 Smlouvy.
 - Po vyřešení požadavku Poskytovatelem potvrdí Objednatel na HelpDesk nebo HotLine převzetí opravy vady a potvrdí protokol o zásahu vypracovaný Poskytovatelem.
- (c) Objednatel požaduje jiné Služby, než odstranění vady:
- Poskytovatel informuje Objednatele o přijetí požadavku a o tom, dle kterého ustanovení budou Služby řešeny;
 - v případě, že Objednatel kontaktoval Poskytovatele za účelem konzultace prostřednictvím e-mailu, je Poskytovatel povinen řádně odeslat Objednateli svou odpověď nejpozději do dvou (2) Pracovních dnů po obdržení požadavku, není-li ve Smlouvě stanoveno jinak. Objednatel i Poskytovatel se musí shodnout na tom, o jaký problém se jedná (čeho se týká), jakož i na parametrech přijatelného řešení a jaké úsilí bude potřebné k jeho vyřešení;
 - Poskytovatel průběžně informuje Objednatele o tom, jakým způsobem požadavek řeší, o předpokládané době potřebné na vyřešení požadavku, případně o požadavcích na součinnost Objednatele či třetích stran;

- Konzultační požadavek může ke svému konečnému zodpovězení vyžadovat i několik telefonických hovorů a/nebo průzkum ve znalostních databázích;
- po vyřešení požadavku potvrdí Objednatel (zprávou na HotLine) převzetí požadavku a potvrdí zápis o zásahu vypracovaný Poskytovatelem.

4.5.9 Lhůty na odstranění vad:

Poskytovatel se zavazuje poskytovat služby dle Smlouvy v následujících termínech:

Garance	Vada kategorie A	Vada kategorie B	Vada kategorie C
Zahájení řešení vady a reakce vč. poskytnutí informace Objednateli, jakým způsobem bude Poskytovatel vadu řešit.	Do 4 pracovních hodin od okamžiku nahlášení vady.	Do 11 pracovních hodin od okamžiku nahlášení vady.	Do 22 pracovních hodin ode dne od okamžiku nahlášení vady.
Zprovoznění FLUXPAM 5 alespoň náhradním způsobem pro zajištění jeho základních funkcí (tj. prozatímní, ne úplné odstranění vady).	Do 22 pracovních hodin od okamžiku nahlášení vady (*).	--	--
Úplné odstranění vady (tj. dosažení stavu, který je popsán v dokumentaci k FLUXPAM 5).	Do 5 Pracovních dnů od okamžiku nahlášení vady (**).	Do 10 Pracovních dnů od okamžiku nahlášení vady (**).	Do 20 Pracovních dnů od okamžiku nahlášení vady (**).

(*) Je-li možné vadu odstranit úpravou nastavení programového vybavení.

(**) Je-li nutné pro odstranění vady provést programovou úpravu s vydáním nové verze programového vybavení

4.5.10 V případě neodstranění vady v termínu uvedeném v čl. 4.5.9 je Poskytovatel povinen na odstranění vady nepřetržitě pracovat až do jejího úplného odstranění.

4.5.11 Způsob ukončení řešení vad či požadavků

Poskytovatel po vyřešení vady/ukončení řešení požadavku vystaví zápis o zásahu (dále jen „zápis o zásahu“), který musí obsahovat zejména:

- datum a čas hlášení a evidenční číslo vady či požadavku;

- (ii) popis vady či požadavku;
- (iii) čas počátku a ukončení řešení požadavku či vady;
- (iv) popis příčiny vzniku vady (důvod zásahu);
- (v) popis provedených prací a způsobu odstranění vady či vyřešení požadavku;
- (vi) jméno pracovníka Poskytovatele provádějícího zásah.

Objednatel zkontroluje obsah zápisu o zásahu a v případě souhlasu s obsahem zápisu o zásahu tento zápis potvrdí. Pokud Objednatel jeho obsah neodsouhlasí, sdělí tuto skutečnost Poskytovateli nejpozději do pěti (5) Pracovních dnů od vyhotovení zápisu o zásahu. Tyto sporné Služby budou řešeny společným jednáním Objednatele a Poskytovatele, přičemž Poskytovatel je povinen připravit zápis z jednání, který zašle do tří (3) Pracovních dnů Objednateli. Pokud Objednatel do deseti (10) Pracovních dnů od vyhotovení zápisu o zásahu tento zápis o zásahu nepotvrdí ani k němu nesdělí žádné připomínky, považuje se takový zápis o zásahu za schválený.

Poskytovatel je povinen vést o řešení všech vad průkaznou evidenci a na požádání ji poskytnout Objednateli.

Primárním místem průběžné evidence servisních zásahů je systém HelpDesk Poskytovatele s přírým přístupem oprávněných osob ze strany Objednatele. Protokol o zásahu je primárně reprezentován záznamem o servisním zásahu v systému HelpDesk. V případě požadavku objednatel je Poskytovatel povinen záznamy ze systému HelpDesk převést do formy protokolu pro další komunikaci.

V případě vad FLUXPAM 5 či poruch hardwarového zařízení, které s provozem tohoto FLUXPAM 5 souvisí, je Poskytovatel povinen na žádost Objednatele poskytnout Objednateli veškerou asistenci při zálohování dat na záložní hardware.

Objednatel odsouhlasený zápis o zásahu bude podkladem pro vystavení Výkazu poskytnutých Služeb.

4.6. PRAVIDELNÁ PROFYLAXE VČ. INDIKACE A PŘEDCHÁZENÍ MOŽNÝCH PROBLÉMŮ DLE 2.1.B.2

4.6.1 Pravidelná profylaxe programového vybavení zahrnuje zejména následující činnosti:

- (a) Prevence poruch a optimalizace programového vybavení.
- (b) Aktualizace provozní dokumentace programového vybavení tak, aby odpovídala aktuálnímu stavu provozovaného řešení.

4.6.2 Prevence poruch a optimalizace programového vybavení

- Z důvodů prevence poruch a optimalizace výkonu programového vybavení bude Poskytovatel provádět pravidelnou kontrolu a vyhodnocení chodu programového vybavení a případně provádět potřebné zásahy u Objednatele. Inspekce programového vybavení bude prováděna periodicky 1x týdně a její náplní bude především:

- (a) kontrola vazeb,
 - (b) kontrola kvality dat v aplikacích,
 - (c) kontrola zaplňování databázového prostoru,
 - (d) řešení problémových stavů v datech,
 - (e) optimalizace výkonu,
 - (f) mapování využití programového vybavení (přihlašování),
 - (g) aplikace service packů a hotfixů nutných pro bezchybný chod programového vybavení,
 - (h) nahrávání opravných dávek (update) včetně distribuce v prostředí Objednatele.
- Rozsah inspekce programového vybavení bude upřesněn dohodou Smluvních stran vždy dopředu na čtvrtletní období.
 - Služba bude poskytována v Pracovní době v rozsahu do 4 člověkohodin měsíčně pro každý uživatelský subjekt s vlastní instalací byť jen částí programového vybavení a bude evidována ve Výkazu poskytnutých služeb.
- 4.6.3 Poskytovatel po poskytnutí Služeb dle čl. 4.6.2 zašle e-mailem o tomto informaci Objednateli. Objednatel potvrdí e-mailem, že Služby byly provedeny v požadovaném rozsahu a kvalitě.
- 4.6.4 Pokud Objednatel neodsouhlasí poskytnutí Služeb dle čl. 4.6.3, sdělí tuto skutečnost e-mailem Poskytovateli nejpozději do pěti (5) Pracovních dnů ode dne doručení informace Poskytovatele dle čl. 4.6.3. Tyto sporné Služby budou řešeny společným jednáním Objednatele a Poskytovatele, přičemž Poskytovatel je povinen připravit zápis z jednání, který zašle do tří (3) Pracovních dnů po jednání Objednateli.
- 4.6.5 Služby předcházení možných problémů při užívání programového vybavení zahrnují zejména:
- (i) kontrolu logů programového vybavení,
 - (j) upozornění na možné problémy při užívání programového vybavení a návrh jejich řešení.
- 4.6.6 Služba bude poskytována v Pracovní době v rozsahu do 4 člověkohodin měsíčně, pro každý uživatelský subjekt s vlastní instalací byť jen částí programového vybavení.
- 4.6.7 Konkrétní termíny poskytování Služeb u Objednatele budou vždy s předstihem na příslušné kalendářní čtvrtletí dohodnuty Smluvními stranami.
- 4.6.8 Poskytovatel po poskytnutí Služeb dle čl. 4.6.5 zašle e-mailem o tomto informaci Objednateli. Objednatel potvrdí e-mailem, že Služby byly provedeny v požadovaném rozsahu a kvalitě.
- 4.6.9 Pokud Objednatel neodsouhlasí poskytnutí Služeb dle čl. 4.6.5, sdělí tuto skutečnost e-mailem Poskytovateli nejpozději do pěti (5) Pracovních dnů ode dne doručení informace Poskytovatele dle čl. 4.6.9. Tyto sporné Služby budou řešeny společným jednáním Objednatele a

Poskytovatele, přičemž Poskytovatel je povinen připravit zápis z jednání, který zašle do tří (3) Pracovních dnů po jednání Objednateli.

- 4.6.10 Poskytovatel je povinen provádět Služby dle článku 4.6 dle požadavků Objednatele.
- 4.6.11 Cena za poskytování Služeb dle tohoto čl. 4 je v plném rozsahu zahrnuta v ceně dle čl. 4.1 Smlouvy.

5 ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB ROZŠÍŘENÉ PODPORY FLUXPAM 5 PODLE ČL. 2.1.C SMLOUVY

- 5.1 Služby dle čl. 2.1.C Smlouvy zahrnují Služby, které souvisejí s programovým vybavením, zejména:
- (i) školení dle požadavků Objednatele nad sjednaný rozsah.
 - (ii) konzultační podporu v rozsahu, ve kterém si to Objednatel objedná.
 - (iii) součinnost při řešení systémových problémů a při implementaci systémů třetích stran.
 - (iv) spolupráce při tvorbě koncepce a při koordinaci budování systému Objednatele.
 - (v) další objednatelům požadované Služby ve vazbě na systém vě. jeho případných úprav.
- 5.2 Požadavky na poskytnutí Služeb souvisejících s provozem programového vybavení zadává Objednatel formou odeslání výzvy k poskytnutí Služeb Poskytovateli (dále jen „Návrh výzvy“). Návrh výzvy zašle Objednatel Poskytovateli elektronickou poštou. Návrh výzvy musí obsahovat zejména následující náležitosti:
- (i) Cíl zadání: Stručná definice požadavku na Služby.
 - (ii) Popis zadání: Podrobná specifikace Služeb v dostatečné úrovni detailu umožňující zahájení prací ze strany Poskytovatele.
 - (iii) Časový harmonogram: Stanovení odhadu časového rozvrhu na poskytnutí Služeb.
- 5.3 Poskytovatel po obdržení Návrhu výzvy do jeho znění doplní zejména následující údaje:
- (i) Předpoklad nároků na součinnost Objednatele: Odhad věcné a časové součinnosti, které bude Poskytovatel oprávněn požadovat od Objednatele v souvislosti s poskytováním požadovaných Služeb.
 - (ii) Specifikace postupu předávání Služeb: např. definice způsobu testování a předávání poskytnutých Služeb.
 - (iii) Prohlášení o záruce: Prohlášení o poskytnutí záruk Poskytovatele v délce nejméně 24 měsíců.
 - (iv) Detailní časový harmonogram: Uvedení závazných časových termínů pro poskytnutí Služeb, včetně předpokládaného rozsahu člověkohodin nutných pro poskytnutí požadovaných Služeb.
 - (v) Cena: Uvedení celkové ceny za poskytnutí Služeb vypočtené dle příslušné sazby dle Přílohy č. 1 a zahrnující veškeré další náklady, Poskytovatel současně uvede též podrobný rozpis ceny podle jednotlivých rolí specialistů dle předmětné přílohy.
 - (vi) Autorská práva: Upozornění o vzniku Díla.

- 5.4 Pokud poskytnutím Služeb na základě Návrhu výzvy dojde nebo může dojít ke vzniku Díla dle obecně závazných právních předpisů, je Poskytovatel povinen v Návrhu výzvy na tuto skutečnost Objednatelce upozornit.
- 5.5 Pokud by plnění Objednatelcem stanovených Služeb v Návrhu výzvy vedlo k zhoršení výkonu programového vybavení či vzniku poruch a škod, je Poskytovatel povinen na tuto skutečnost Objednatelce upozornit; neučiní-li tak, Poskytovatel odpovídá Objednateli za vzniklé škody v plném rozsahu a čas strávený opravami těchto poruch a škod není Poskytovatel oprávněn zahrnout do Výkazu poskytnutých Služeb. Pokud Objednatel, i přes upozornění Poskytovatele provedené dle tohoto článku, na v Návrhu výzvy stanoveném plnění trvá, Poskytovatel neodpovídá za škody vzniklé plněním Služeb dle Návrhu výzvy, ledaže překročil pokyny stanovené v tomto Návrhu výzvy.
- 5.6 Poskytovatel je povinen zaslat nebo předat vtištěný a podepsaný Návrh výzvy, doplněný o údaje dle článku 5.3 zpět Objednateli do 5 Pracovních dnů od obdržení Návrhu výzvy. Objednatel do 5 Pracovních dnů po obdržení Poskytovatelem doplněného a podepsaného Návrhu výzvy buď (i) tento Návrh výzvy přijme, na důkaz čehož Návrh výzvy podepíše, anebo (ii) sdělí Poskytovateli své výhrady; v tomto případě se sdělení výhrad Objednatelcem považuje za doručení nového Návrhu výzvy dle článku 5.2 a Poskytovatel dále postupuje dle článku 5.3 výše.
- 5.7 Jestliže do 30 dnů ode dne doručení prvního Návrhu výzvy Poskytovateli nedojde k podepsání Návrhu výzvy, týkajícího se stejných Služeb, oběma Smluvními stranami, je Objednatel oprávněn od Smlouvy odstoupit.
- 5.8 Podpisem Návrhu výzvy Poskytovatelem a Objednatelcem je její znění pro Smluvní strany závazné, a nadále se označuje jako „Výzva“, přičemž platí, že Poskytovatel není oprávněn odepřít poskytování Služeb na základě Výzvy.
- 5.9 Poskytovatel provede realizaci Výzvy ve Výzvě stanovených termínech a za podmínek ve Výzvě stanovených.
- 5.10 Úpravy programového vybavení
- 5.10.1 Půjde-li o Služby spočívající v úpravách programového vybavení, bude pilotní provoz realizován nasazením příslušné úpravy na produkční prostředí za zvýšené podpory Poskytovatele. Pilotní provoz je stanoven v rozsahu jednoho (1) Pracovního dne nebo dle dohody oprávněných osob.
- 5.10.2 Veškeré vady zjištěné v průběhu akceptačních testů a pilotního provozu systému je Objednatel povinen oznamovat Poskytovateli neprodleně v souladu se Smlouvou. Veškeré vady je Poskytovatel povinen odstranit ve lhůtách podle Smlouvy. Objednatel je na žádost Poskytovatele povinen písemně potvrdit datum odstranění každé vady zjištěné v průběhu akceptačních testů a pilotního provozu. V průběhu akceptačních testů a pilotního provozu strany průběžně projednávají způsoby řešení nahlášených vad.
- 5.10.3 V případě, že v průběhu akceptačních testů a/nebo pilotního provozu Objednatel zjistí vady kategorie A nebo dvě a více vad kategorie B, je oprávněn akceptační testy a/nebo pilotní provoz ukončit (tzv. neúspěšné ukončení akceptačních testů a/nebo pilotního provozu).

Poskytovatel je povinen opravit zjištěné chyby a úpravu předat k opakovaným akceptačním testům a/nebo pilotnímu provozu.

- 5.10.4 V případě úspěšného provedení pilotního provozu a akceptačních testů bude předání úpravy provedeno podpisem předávacího protokolu oprávněnou osobou Objednatele.
- 5.10.5 V průběhu pilotního provozu je Poskytovatel povinen zajistit přítomnost servisního pracovníka přímo na operátorském pracovišti Objednatele na území Prahy.
- 5.11 Cena za poskytování Služeb dle tohoto čl. 5 bude stanovena ve Výzvě podle článku 5.3 odst. (v), přičemž tato cena je cenou konečnou a zahrnuje veškeré náklady na straně Poskytovatele související s poskytováním Služeb dle Výzvy. Objednatel není povinen hradit poskytnuté Služby nad rámec ceny vymezené ve Výzvě dle článku 5.3 odst. (v).
- 5.12 O Službách poskytnutých dle tohoto čl. 5 bude vyhotoven zápis, který potvrdí oprávněná osoba Objednatele dle čl. 12.1 Smlouvy. Objednatelům odsouhlasený zápis bude podkladem pro vystavení Výkazu poskytnutých Služeb. Zápis bude vyhotovován vždy až po dokončení všech Služeb, které jsou předmětem příslušné Výzvy.