

PŘÍLOHA Č. 3

Specifikace poskytovaných služeb

1. ZPŮSOB A ROZSAH POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB ÚDRŽBY (MAINTENANCE) PODLE ČLÁNKU 2.1.A.1. SMLOUVY

- 1.1 Poskytování nových verzí Systému a opravných patchů zahrnuje následující činnosti:
- (i) poskytování aktualizací a nových verzí Systému;
 - (ii) poskytování opravných patchů nutných pro bezchybný chod Systému.
- 1.2 Objednatel má nárok na veškerá zlepšení a dodatky k Systému (upgrade nebo update Systému) 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 změněných funkcí, pokud bude potřeba s ohledem na rozsah upgrade či update.
- 1.3 Update se rozumí aktualizace Systému formou opravných patchů, zohledňující většinou chyby nebo bezpečnostní mezery, které u předcházející verze nebyly známé 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 Systému).
- 1.4 Upgrade se rozumí vylepšení dosavadního Systému 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 Systému).
- 1.5 Součástí předmětu plnění dle čl. 2.1.A.1 Smlouvy není nárok na poskytování nových verzí Systému vytvořených na základě individuální objednávky Objednatele, ani dokumentace k takto vytvořeným novým verzím Systému.
- 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 Systému Poskytovatelem tak, aby Systém 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 Systému, 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 Systému v případě, že nebude objektivně možné legislativní změnu zpracovat ke dni účinnosti legislativní změny.

- 2.2 Legislativní úpravou se rozumí úprava stávající funkčnosti stávajícího Systému, kterou je nutné provést, protože stávající funkcionalita by nutila Objednatele postupovat v rozporu s novou legislativní úpravou. Legislativní úpravou v žádném případě není doplnění funkcionality (řešené oblasti), kterou stávající Systému 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 Systému 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 Helpdesk, 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 Systému provede Poskytovatel po každé úpravě Systému. Aktualizovanou dokumentaci (změnové listy) Systému 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– 2.1.B.1 a 2.1.B.3

Pro účely této Smlouvy je pro vyžádání Služeb poskytovaných Poskytovatelem a podchycení komunikace oprávněných osob Poskytovatele a Objednatele zřízeno komunikační centrum HelpDesk s garantovanou reakcí ze strany Poskytovatele. Služba HelpDesk zahrnuje zejména přijímání dotazů či požadavků ze strany Objednatele týkající se aplikační části Systému a prostředí, ve kterém je provozován, jejich vyhodnocení a zajištění jejich vyřešení v souladu se Smlouvou.

Komunikační centrum HelpDesk je realizováno pomocí určené telefonní linky, e-mailové adresy a webového rozhraní systému HelpDesk poskytovatele. Přístup k HelpDesk bude zřízen neprodleně po podpisu Smlouvy spolu s nadefinováním přístupových práv oprávněných osob uvedených v čl. 12.1. Smlouvy.

Kontaktní údaje HelpDesk

www stránky: [REDACTED]

E-mail: [REDACTED]

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

4.2 Dostupnost služby Helpdesk

- (i) Poskytovatel je vzhledem ke klíčovému významu Systému pro krizové řízení povinen reagovat na požadavky Objednatele a zajistit dostupnost HelpDesk nepřetržitě, 7 dní v týdnu, 24 hodin denně.

4.3 Reakce Poskytovatele

Poskytovatel je povinen potvrdit přijetí požadavku na odstranění vady ve lhůtách podle čl. 4.5.9 a v případě, že Objednatel výslovně sdělil, že se požadavek netýká odstranění vady, do konce následujícího pracovního dne následujícího po dni, ve kterém byl Objednatelem nahlášen.

4.4 Zásady komunikace na Helpdesk

- (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 HelpDesk 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 HelpDesk, 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 Systému a řešit požadavky Objednatele.

- 4.5.2 **Vadou** se rozumí stav, kdy funkčnost Systému není v souladu s podmínkami specifikovanými v dokumentaci k Systému nebo neodpovídá stavu při akceptaci Systému, a to za podmínek, že Systém je využíván 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 Systému byly způsobeny:

- (i) chybami HW (počítače a síťových prostředků, např. výpadky sítě bez záložního zdroje, vady médií apod.);

- (ii) nevhodným nebo neautorizovaným používáním Systému 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 Systému vč. chybného konfigurování přístupových práv ze strany Objednatele;
- (iv) chybným nakonfigurováním Systému či databáze či porušením jeho funkčnosti ze strany Objednatele;
- (v) naplněním databáze chybnými údaji ze strany Objednatele, které odporují zabudovaným kontrolám v Systému.

4.5.3 Kategorie vad:

Pro účely Smlouvy jsou vady kategorizovány takto:

Vady kategorie A - Kritický stav – jedná se o stav, kdy je znemožněna práce se Systémem nebo jeho částí a nelze použít alternativní postup, nebo je chování Systému v rozporu s platnou legislativou ČR.

Vady kategorie B - Méně závažný stav – jedná se o stav, kdy je omezena práce se Systémem nebo jeho částí, ale lze použít alternativní postup, jedná se o každý jiný stav, který neodpovídá podmínkám kategorie A nebo C.

Vady kategorie C - Stav neohrožující funkčnost – jedná se o stav, kdy není vážně omezena funkčnost systému nebo jeho částí.

- 4.5.4 Objednatel oznámí (ohlásí) vadu Poskytovateli prostřednictvím oprávněné osoby službou HelpDesk 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, 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 po potvrzení požadavku 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 převzetí opravy vady a potvrdí protokol o zásahu vypracovaný poskytovatelem.

- 4.5.8 Jestliže bude Poskyvatelem 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 Systému 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 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 konce následujícího pracovního dne 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 HelpDesk) 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	A. Kritický stav	B. Méně závažný stav	C. Stav neohrožující funkčnost
Prvotní reakce (response time)	Do 1 hodiny od doby nahlášení vady.	Do 4 hodin od doby nahlášení závady.	Do 8 pracovních hodin od doby nahlášení závady.
Zprovoznění systému náhradním způsobem	Do 3 hodin od doby nahlášení vady.	Do 15 hodin od doby nahlášení vady.	Do 50 pracovních hodin od doby nahlášení závady

Úplné odstranění závady	Do 5 dnů od doby nahlášení vady.	Do 10 dnů od doby nahlášení vady.	Do 20 pracovních dnů od doby nahlášení vady.
-------------------------	----------------------------------	-----------------------------------	--

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:

- (i) 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 přímým 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 Systému či poruch hardwarového zařízení, které s provozem tohoto Systému 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 Systému zahrnuje zejména následující činnosti:

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

4.6.2 Prevence poruch a optimalizace Systému

- Z důvodů prevence poruch a optimalizace výkonu Systému bude Poskytovatel provádět pravidelnou kontrolu a vyhodnocení chodu Systému a případně provádět

potřebné zásahy u Objednatele. Inspekce 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 vytížení Systému (přihlašování),
 - (g) aplikace service packů a hotfixů nutných pro bezchybný chod Systému,
 - (h) nahrávání opravných dávek (update) včetně distribuce v prostředí Objednatele.
- Rozsah inspekce Systému bude upřesněn dohodou Smluvních stran vždy dopředu na čtvrtletní období.
- 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
- 4.6.5 Služby předcházení možných problémů při užívání Systému, tj. monitoring, zahrnují zejména:
- (a) kontrolu logů Systému,
 - (b) upozornění na možné problémy při užívání Systému a návrh jejich řešení,
 - (c) monitoring Systému a interface (dostupnost, funkcionality apod.),
 - (d) monitoring problémů a chyb Systému a interface,
- a to 1x za 15 minut.
- 4.6.6 Poskytovatel musí poskytovat pravidelné reporty o jednotlivém monitorování, speciálně při výpadcích, haváriích či nedostupnostech Systému. Reporty musí probíhat pravidelně v případě bezproblémového chodu Řešení, minimálně 1x za měsíc, v případě výpadku, či havárie, nebo nedostupnosti kdykoliv takový případ nastane, a v případě vyžádání ze strany Objednatele ihned jakmile to bude možné, nejpozději do 2 pracovních dnů.
- 4.6.7 Poskytovatel zašle reporty e-mailem Objednateli. Objednatel potvrdí e-mailem, že Služby byly provedeny v požadovaném rozsahu a kvalitě.
- 4.6.8 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.
- 4.6.9 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 SYSTÉMU PODLE ČL. 2.1.C SMLOUVY**
- 5.1 Služby dle čl. 2.1.C Smlouvy zahrnují Služby, které souvisejí se Systémem, zejména:
- (i) školení dle požadavků Objednatele.
 - (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 vč. jeho případných úprav.
- 5.2 Požadavky na poskytnutí Služeb souvisejících s provozem Systému 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 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 Objednatele upozornit.
- 5.5 Pokud by plnění Objednatel stanovených Služeb v Návrhu výzvy vedlo k zhoršení výkonu Systému či vzniku poruch a škod, je Poskytovatel povinen na tuto skutečnost Objednatele 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 provedeného 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 vytištěný 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 Objednatel považuje za doručení nového Návrhu výzvy dle článku 5.2 a Poskytovatel dále postupuje dle článku 5.3 výše.