

PŘÍLOHA Č. 3

Specifikace poskytovaných služeb

ZPŮSOB A ROZSAH POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PODPORY PODLE ČL. 3.1.1 SMLOUVY

Služby podpory dle čl. 3.1.1 smlouvy zahrnují služby, které souvisejí se systémem, zejména:

- Služba HelpDesk a HotLine
- Monitoring infrastruktury a databází
- Servisní podpora Infrastruktury a Databází

SLUŽBA HELPDESK A HOTLINE

Pro účely této Smlouvy je pro vyžádání Služeb poskytovaných Poskytovatelem a podchycení 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 Systému 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 nadefinováním přístupových práv oprávněných osob uvedených v čl. 14 Smlouvy.

Kontaktní údaje HelpDesk a HotLine



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.

DOSTUPNOST SLUŽBY HELPDESK A HOTLINE

- (i) Poskytovatel je povinen reagovat na požadavky Objednatele pouze v pracovní dny v době od 8.00 do 18.00 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.

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.

ZÁSADY KOMUNIKACE NA HELPDESK A HOTLINE

- (i) Za Objednatele je oprávněna požadavek na poskytnutí Služby ohlásit oprávněná osoba dle čl. 14 Smlouvy:

- Zápisem na www stránky (webové rozhraní systému HelpDesk Poskytovatele) uvedené v čl. 1.1 výše.

V případě, že nejde použít výše uvedený způsob:

- Emailem na formulář HotLine na adresu uvedenou v čl. 1.1 výše nebo
- telefonicky na linku dle čl. 1.1 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. 14 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. 14 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.

POHOTOVOST A GARANCE TERMÍNŮ ŘEŠENÍ VAD A POŽADAVKŮ

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

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 podmínky, 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. 5.1 až 5.3 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 operačního systému či databáze či porušením jeho funkčnosti ze strany Objednatele;
- (v) naplněním databáze chybnými údaji ze strany Objednatele, které odporují **zabudovaným kontrolám v Systému.**

KATEGORIE VAD:

PRO ÚČELY SMLOUVY JSOU VADY KATEGORIZOVÁNY TAKTO:

- i. Vady kategorie A: Jedná se o stav, kdy jsou více než jednomu uživateli nedostupné funkce Systému nebo jeho částí, které znemožní včasné termínované zpracování agend Objednatele, které jsou zpracovávány pomocí Systému uvedeného v Příloze č. 4. Dále se jedná o stavy, kdy hrozí poškození dat, nebo je znemožněno provádění hromadných operací.
- ii. Vady kategorie B: Jedná se o každý jiný stav, který neodpovídá podmínkám kategorie A nebo C.
- iii. Vady kategorie C: Systém vykazuje drobnější vady nebo je podezření na vadu, ale základní funkčnost Systému nebo jeho dílčí části je zachována.

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.

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.

Poskytovatel zahájí v termínu uvedeném v čl. 1.5.7 řešení vady či požadavku, v souladu s čl. 1.5.5 vyhodnotí ohlášený požadavek a podle výsledku postupuje následovně:

Objednatel požaduje odstranění vady a Poskytovatel vyhodnotil situaci tak, že se jedná o vadu:

- i. Poskytovatel pokračuje v řešení vady;
- ii. 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;
- iii. Vada bude odstraněna bez dalších nákladů pro Objednatele v rámci ceny dle čl. 5.1 až 5.3 Smlouvy;

- iv. Po vyřešení vady potvrdí Objednatel na HelpDesk nebo HotLine převzetí opravy vady a potvrdí protokol o zásahu vypracovaný poskytovatelem.
- v. 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).

Objednatel požaduje odstranění vady a Poskytovatel vyhodnotil situaci tak, že se nejedná o vadu:

- i. Poskytovatel sdělí Objednateli, že situaci nepovažuje za vadu Systému nebo považuje za vadu jiné kategorie a s odůvodněním zastaví práce na řešení požadavku;
- ii. Objednatel na základě reakce Poskytovatele rozhodne, zda požadavek ukončí, nebo dá pokyn k pokračování řešení požadavku;
- iii. Poskytovatel je oprávněn a současně povinen pokračovat v řešení požadavku jen pokud k tomu dostane od Objednatele pokyn;
- iv. Jestliže Objednatel dá Poskytovateli pokyn pokračovat v řešení požadavku, je Poskytovatel povinen tento požadavek vyřídit jako vadu dle tohoto článku (v rámci ceny dle čl. 5.1 až 5.3 Smlouvy) ve sjednaných termínech, a to v režimu dle klasifikace vady provedené Objednatelem. V takovém případě je Poskytovatel oprávněn postupovat dle čl. 15.3 Smlouvy.
- v. Po vyřešení požadavku Poskytovatelem potvrdí Objednatel na HelpDesk nebo HotLine převzetí opravy vady a potvrdí protokol o zásahu vypracovaný Poskytovatelem.

Objednatel požaduje jiné Služby, než odstranění vady:

- i. Poskytovatel informuje Objednatele o přijetí požadavku a o tom, dle kterého ustanovení budou Služby řešeny;
- ii. 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;
- iii. 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;
- iv. Konzultační požadavek může ke svému konečnému zodpovězení vyžadovat i několik telefonických hovorů a/nebo průzkum ve znalostních databázích;

- v. po vyřešení požadavku potvrdí Objednatel (zprávou na HotLine) převzetí požadavku a potvrdí zápis o zásahu vypracovaný Poskytovatelem;
- vi. služby, které nespádají do kategorie vada se poskytují jako Rozvoj.

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 Systému alespoň náhradním způsobem pro zajištění jeho základních funkcí (tj. prozatímní, ne úplné odstranění vady).	Do 24 pracovních hodin od okamžiku nahlášení vady (*).	--	--
Úplné odstranění vady (tj. dosažení stavu, který je popsán v dokumentaci k Systému).	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 Systému.

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

V případě neodstranění vady v termínu uvedeném v čl. 1.5.7 je Poskytovatel povinen na odstranění vady nepřetržitě pracovat až do jejího úplného odstranění.

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.

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

MONITORING INFRASTRUKTURY A DATABÁZÍ

Předmětem této služby je monitorování serverů, vrstvy operačního systému, souborového systému, databází a jejich služeb. Monitoring poskytuje Objednateli a Poskytovateli včasná varování, formou emailové notifikace, o výpadcích, trendech a historii chodu důležitých technologií IT infrastruktury i aplikačních systémů Odběratele. Cena za implementaci monitorovacího nástroje, musí být součástí dodávky Poskytovatele.

Rozsah a požadavky na službu:

Služba bude využita pro komplexní monitoring všech spravovaných klíčových aplikací a aplikačních služeb. Služba poskytována aplikací, bude v případě vyšších nároků na sběr informací provozována na virtuálních proxy serverech (fyzických či virtuálních), umístěných v datovém centru Objednatele a to pod výhradní správou Poskytovatele. Tyto servery předávají informace k vyhodnocení do centrálního serveru umístěného v dohledovém centru Poskytovatele. Komunikace mezi centrálním dohledovým serverem, lokálním serverem a jednotlivými agenty, probíhá šifrovaně a využívá crypto knihovny. Poskytovatel je povinen přistupovat přes zabezpečený protokol HTTPS.

Služba bude automaticky generovat incidentní tickety v případě, že budou splněny podmínky pro vznik incidentu – výpadky, nedostatečné zdroje, apod. Základní funkcí monitoringu je možnost definice limitů na úrovni jednotlivých triggerů (milníků), tzn. dohledová služba Poskytovatele je povinna monitoringu s proaktivním upozorněním na hodnotu, která překročí nastavenou limitní hodnotu.

Součinnost:

Objednatel, v případě vyšších nároků na sběr informací, umožní Poskytovateli instalovat virtuální server v každé lokalitě datového centra, poskytne vnitřní IP adresu (pro každý server) a připojení do vnitřní LAN infrastruktury. Komunikace proxy serverů s venkovním centrálním serverem probíhá protokolem TCP/IP. Objednatel umožní komunikaci mezi těmito servery a serverem centrálním nastavením svého firewall zařízení. Přesný rozsah a nastavení monitorovacích činností bude upřesněn dokumentem, který vytvoří Poskytovatel a označujícím kritické stavy pro automatickou eskalaci dohledu v mimo pracovní době.

Kvalita služby:

Monitoring je dostupný v režimu 24/7/365. Mimo pracovní dobu HelpDesk, pak automaticky monitorovací nástroj volá, v případě kritických incidentů, řešitelský tým HelpDesk pohotovost.

Měření služby:

Reporty, grafy a statistiky jsou dostupné a budou součástí pravidelných elektronických reportů. Informace z monitoringu budou pro Objednatele zpřístupněny online.

Omezení:

Služba je poskytována v závislosti na konektivitě do sítě Internet a vytíženosti vnitřní LAN sítě Objednatele. V případě výpadku spojení mezi lokalitou Objednatele a centrálním serverem, bude neprodleně generován Incident na výpadek WAN sítě a založen servisní požadavek do HelpDesk.

Servisní podpora Infrastruktury a Databází

Služba správy infrastruktury se dělí na preventivní činnosti (monitoring, profylaxe) a řešení požadavků/incidentů předaných od Poskytovatele nebo automatickou detekci události v nástroji Monitoring.

Řešení infrastrukturních incidentů tak bude zajištěno na základě:

- i. předaných požadavků od Objednatele (předaných na HelpDesk) nebo
- ii. automatickou detekci události v nástroji Monitoring.

Preventivní úkony k předcházení Incidentů povedou ke stabilizaci a prodloužení provozního času serverů spolu s predikcí případných incidentů. Objednatel musí být o preventivním zásahu vždy informován.

Rozsah služby:

- i. Administrace Operačních systémů (Windows a Linux) a souborových systémů *
- ii. Administrace databázových serverů (MS SQL Server a ORACLE Server) *
- iii. Centrální správa aktualizací výše uvedených technologií *
- iv. Spolupráce s externími subjekty při hlášení závad na infrastrukturu v záruce třetích stran

*Jedná se pouze o administraci serverů a databází, které poskytují výpočetní výkon pro běh aplikačního portfolia, tj. databázových instancí, dle této smlouvy.

Poskytovatel provádí samostatně následující činnosti:

- v. Monitoring operačních a databázových systémů
- vi. Analýza a oprava systému v případě kritických incidentních stavů
- vii. Profylaktickou činnost s cílem minimalizovat dopad na Objednatele a omezit výpadek kritických služeb
- viii. Aktualizaci systémů

Omezení:

Poskytovatel nenese odpovědnost za odstranění hardwarové závady, pokud jsou HW zařízení pokryta zárukou třetích stran s garancí odstranění závady ve stanoveném SLA třetí strany. V případě hardwarové závady se doba pro vyřešení opravy třetí stranou nezapočítává do doby vyřešení požadavku-Incidentu.

Objednatel zajišťuje v rámci datového centra zálohování dat, dle vlastních standardů a plánů obnov. Poskytovatel, nejpozději do 30 pracovních dnů od podpisu smlouvy, předá Objednateli požadavek na zajištění zálohování dat mimo provozní databázové a aplikační servery. Poskytovat Objednateli poskytne veškerou součinnost k nastavení zálohování jím spravovaných databázových a aplikačních dat na k tomu určená disková či magnetooptická úložiště, například tím, že popíše požadavek na frekvenci zálohování dat a určí jejich umístění v provozní infrastruktuře. Taktéž dojde k předání a popisu způsobu obnovy dat.

ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB ROZVOJE PODLE ČL. 3.1.2 SMLOUVY

Služby rozvoje dle čl. 3.1.2 smlouvy zahrnují služby, které souvisejí se systémem, zejména:

- Školení dle požadavků objednatele.
- Konzultační podporu dle požadavků objednatele.
- Součinnost při řešení systémových problémů a při implementaci systémů třetích stran.
- Spolupráce při tvorbě koncepce a při koordinaci budování systému objednatele.
- Další objednatelem požadované služby ve vazbě na systém vč. jeho případných úprav.

Požadavky na poskytnutí služeb rozvoje:

zadávatel 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:

- Cíl zadání: stručná definice požadavku na služby.
- Popis zadání: podrobná specifikace služeb v dostatečné úrovni detailu umožňující zahájení prací ze strany poskytovatele.
- Časový harmonogram: stanovení odhadu časového rozvrhu na poskytnutí služeb.

Poskytovatel po obdržení návrhu výzvy do jeho znění doplní zejména následující údaje:

- Předpoklad nároků na součinnost objednatele: odhad věcné a časové součinnosti, které bude poskytovatel oprávněn požadovat od objednatele v souvislosti s poskytováním požadovaných služeb.
- Specifikace postupu předávání služeb: např. Definice způsobu testování a předávání poskytnutých služeb.
- Prohlášení o záruce: prohlášení o poskytnutí záruk poskytovatele v délce nejméně 24 měsíců.
- Detailní časový harmonogram: uvedení závazných časových termínů pro poskytnutí služeb, včetně předpokládaného rozsahu člověkohodin nutných pro poskytnutí požadovaných služeb.

- 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.

Autorská práva: upozornění o vzniku díla.

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.

Pokud by plnění objednatelem 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 nápravami 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.

Poskytovatel je povinen zaslat nebo předat vytištěný a podepsaný návrh výzvy, doplněný o údaje, 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 objednatelem považuje za doručení nového návrhu výzvy a poskytovatel dále tohoto článku.

Jestliže opakovaně 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.

Podpisem návrhu výzvy poskytovatelem a objednatelem 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.

Poskytovatel provede realizaci výzvy ve výzvě stanovených termínech a za podmínek ve výzvě stanovených.

Úpravy Systému

Půjde-li o Služby spočívající v úpravách Systému, 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.

- 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.
- 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.
- V případě úspěšného provedení pilotního provozu a akceptačních testů bude předání úpravy provedeno podpisem předávacího protokolu oprávněnou osobou Objednatele.
- V průběhu pilotního provozu je Poskytovatel povinen zajistit přítomnost servisního pracovníka přímo na operátorském pracovišti Objednatele na území Prahy.
- O Službách poskytnutých dle výzvy bude vyhotoven zápis, který potvrdí oprávněná osoba Objednatele. Objednatelem odsouhlasený zápis bude podkladem pro vystavení Výkazu poskytnutých Služeb. Zápis bude vyhotovován vždy až po dokončení všech Služeb, které jsou předmětem příslušné Výzvy.