

Provozní řád elektronického tržiště TENDERMARKET®

Provozovatel:

Sdružení TENDERMARKET

vedoucí člen sdružení:

Tender systems s.r.o., se sídlem nám. Před Bateriemi 18, 162 00 Praha 6, IČO: 29145121

člen sdružení:

ample.cz s.r.o., se sídlem V Břízkách 344/8, 150 00 Praha 5 – Košíře, IČO: 29051967

verze 6

účinnost od 1. 7. 2017

Praha, 2017



Obsah

1. Základní ustanovení.....	3
2. Registrace a přístup do e-tržišť.....	5
3. Užívání e-tržišť	9
4. Pravidla používání e-aukce	13
5. Minimální provozní parametry e-tržišť.....	17
6. Podpora uživatelů e-tržišť	18
7. Technické a další požadavky spojené s používáním e-tržišť.....	19
8. Uveřejňování informací na e-tržišti	20
9. Řešení stížností.....	21
10. Podněty	22
11. Společná ustanovení.....	22
12. Závěrečná ustanovení.....	24



1. Základní ustanovení

1.1. Předmět úpravy

1.1.1. Provozní řád e-tržišť TENDERMARKET® vymezuje základní práva a povinnosti:

- mezi provozovatelem e-tržišť a registrovanými subjekty na e-tržišti při poskytování a užívání základních a aditivních služeb e-tržišť;
- mezi registrovanými subjekty navzájem, příp. dalšími osobami, včetně jejich zmocněnců, které se jakkoliv účastní zadávání veřejných zakázek prostřednictvím e-tržišť, ať již povinně či dobrovolně;
- ostatních uživatelů využívajících e-tržišť.

1.1.2. Provozní řád e-tržišť stanoví povinnosti provozovatele a podmínky, za kterých provozovatel garantuje požadované funkce a služby e-tržišť. Dále stanoví základní provozní parametry použité infrastruktury, dostupnost služby, způsob zálohování systému, uchování dat a zajištění průkaznosti časového stavu a změn databáze.

1.1.3. Provozovatelem e-tržišť TENDERMARKET® je konsorcium právnických osob "Sdružení TENDERMARKET". Sdružení TENDERMARKET je navenek zastoupeno společností Tender systems s.r.o., vedoucím členem sdružení.

Identifikační údaje: Tender systems s.r.o., se sídlem náměstí Před Bateriemi 18, 162 00 Praha 6, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 204077, IČO: 29145121.

1.1.4. Subjekty využívající e-tržišť jsou povinny se při zadávání veřejných zakázek prostřednictvím e-tržišť řídit zákonem č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon“), prováděcími předpisy k zákonu a tímto provozním řádem.

1.1.5. Provozní řád e-tržišť dále stanoví všeobecné obchodní podmínky používání e-tržišť, zejména pak podmínky zpoplatnění základních a aditivních služeb a způsob úhrady souvisejících poplatků.



1.2. Závaznost provozního řádu

1.2.1. Provozní řád e-tržišť je závazný pro provozovatele a pro všechny uživatele e-tržišť.

1.3. Vymezení základních pojmů

1.3.1. Tento provozní řád vychází z pojmů vymezených v zákoně. V ostatním se pro účely tohoto provozního řádu e-tržišť rozumí:

- **administrátorem registrovaného subjektu** osoba pověřená registrovaným subjektem ke správě údajů uvedených v registraci subjektu (tj. údaje v registru zadavatelů nebo dodavatelů);
- **aplikační návodou** popis způsobu použití jednotlivých funkcionalit e-tržišť;
- **běžným provozem e-tržišť** provoz e-tržišť bez přerušení provozu a havárií zajišťující plnou dostupnost systému;
- **dostupností** stav e-tržišť odpovídající systémové hodnotě „v provozu“;
- **Informačním systémem ARES** informační systém, který umožňuje vyhledávání ekonomických subjektů registrovaných v České republice. Zprostředkovává zobrazení údajů vedených v jednotlivých registrech státní správy, ze kterých čerpá data (tzv. zdrojové registry);
- **nestandardním stavem** situaci, kterou nebylo možné předem předvídat a která vede k zásahu do již provedených či započatých úkonů v rámci životního cyklu veřejné zakázky (např. rozhodnutí o námitce, které má za následek opakování procesu posouzení kvalifikace);
- **obvyklou pracovní dobou** doba mezi 8:00 a 16:00 každý pracovní den;
- **oprávněná osoba registrovaného subjektu** osoba uvedená administrátorem registrovaného subjektu do e-tržišť jako osoba oprávněná provádět jménem či za subjekt elektronické úkony prostřednictvím e-tržišť. Provozovatel nijak nezkoumá právní titul, ze kterého vyplývá oprávnění zastupovat subjekt;
- **provozním incidentem** provozní porucha způsobující omezení běžného provozu e-tržišť;
- **provizí smluvní procentní poplatek**, který je hrazen vybraným dodavatelem veřejné zakázky zadávané v e-tržišti (tj. dodavatelem, se kterým byla uzavřena smlouva) provozovateli e-tržišť. Maximální výše provize je stanovena ceníkem, který je součástí tohoto provozního řádu;
- **provozním řádem e-tržišť** tento provozní řád;
- **registrem dodavatelů** seznam registrovaných subjektů, kteří podali žádost o registraci do e-tržišť pro roli dodavatele a splnili všechny podmínky pro registraci stanovené tímto provozním řádem a provozovatel rozhodl o jejich registraci;
- **registrem zadavatelů** seznam registrovaných subjektů, kteří podali žádost o registraci do e-tržišť pro roli zadavatele a splnili všechny podmínky pro registraci stanovené tímto provozním řádem a provozovatel rozhodl o jejich registraci;
- **registrovaným subjektem** zadavatel nebo dodavatel, kteří jsou zaregistrováni na e-tržišti;
- **Úřadem** Úřad pro ochranu hospodářské soutěže;



- **zákonem** zákon č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů;
- **závaznými předpisy:**
 - právní předpisy právního řádu České republiky;
 - příslušné právně závazné pokyny, rozhodnutí, Povolení, metodiky a jiné předpisy, kterými je zadavatel a/nebo Provozovatel vázán za předpokladu, že jsou veřejně dostupné nebo, že jejich existence byla oznámena a obsah byl zpřístupněn druhé straně; a
 - jakýkoliv vynutitelný předpis Evropské Unie vztahující se k předmětu a účelu e-tržišť.

2. Registrace a přístup do e-tržišť

2.1. Přístup do e-tržišť

- 2.1.1. Přístup k veřejným informacím na e-tržišti nepodléhá požadavku registrace a přihlášení uživatele. Veřejné informace zahrnují zejména základní informace o veřejných zakázkách uveřejněné v souladu s provozním řádem, identifikační údaje registrovaných subjektů v e-tržišti a další informace týkající se provozu e-tržišť.
- 2.1.2. Přístup do e-tržišť je umožněn každému uživateli, který disponuje nezbytnými hardwarovými a softwarovými prostředky (viz čl. 7.1).
- 2.1.3. Pro umožnění účasti subjektu v zadávacích řízeních, ať v roli zadavatele či dodavatele, je vyžadována registrace subjektu a přihlášení oprávněné osoby registrovaného subjektu do e-tržišť.

2.2. Registrace pro umožnění účasti v zadávacích řízeních

- 2.2.1. Registrace slouží k vytvoření účtu subjektu, který bude v e-tržišti vystupovat jako registrovaný subjekt v roli zadavatele či dodavatele.
- 2.2.2. Provozovatel nesmí nijak omezovat možnost subjektů provést registraci na e-tržišťích jiných provozovatelů.
- 2.2.3. Po úspěšně provedené registraci zaeviduje provozovatel příslušný subjekt do registru zadavatelů nebo dodavatelů dle podmínek žádosti o registraci. Registr zadavatelů a dodavatelů spravuje provozovatel, který odpovídá zejména za zabránění duplicit v registracích subjektů, konzistenci registračních dat.
- 2.2.4. Pod jedním IČO je možno registrovat pouze jeden subjekt. Registrace více subjektů pod jedním IČO podléhá schválení provozovatele e-tržišť, a to na základě zohlednění specifik konkrétního subjektu (např. specifik příslušné právní formy, organizačního uspořádání, autonomie jednotlivých organizačních částí subjektu atd.).
- 2.2.5. Jeden subjekt může být zároveň registrován pro roli zadavatele i pro roli dodavatele.
- 2.2.6. E-tržišť podporuje vyplňování identifikačních údajů o uživateli prostřednictvím informačního systému ARES. V případě, že je subjekt veden v tomto informačním systému, může při registraci vygenerovat data do formuláře žádosti o registraci a tyto data ve formuláři volně upravovat.

2.3. Postup při registraci subjektu do e-tržišť

2.3.1. Pro registraci předloží subjekt žádající o registraci (žadatel) prostřednictvím e-tržišť nebo prostřednictvím datové schránky provozovateli žádost o registraci s uvedením, zda žádá o registraci pro roli zadavatele nebo dodavatele nebo případně pro obě role zároveň.

2.3.2. Žádost o registraci zadavatele musí obsahovat:

- Úřední název zadavatele - Obchodní firma/ název;
- Doplněk k úřednímu názvu zadavatele - Doplněk k obchodní firmě/ názvu zadavatele;
- Právní forma;
- Právní předpis, kterým byl zadavatel zřízen (pouze u zadavatelů zřízených zákonem);
- Sídlo/místo podnikání;
- Identifikační číslo;
- Jiné kontaktní adresy;
- Obecné kontaktní údaje (telefon, e-mail, www stránky, profil zadavatele);
- Bankovní spojení;
- Kategorie zadavatele podle zákona;
- Hlavní předmět činnosti;
- Výkon relevantní činnosti;
- Druh relevantní činnosti;
- Jméno a příjmení jednoho či více administrátorů zadavatele vzhledem k e-tržišti¹;
- Prohlášení zadavatele o tom, že souhlasí se všemi podmínkami provozního řádu.

2.3.3. Žádost o registraci dodavatele musí obsahovat:

- Úřední název dodavatele - Obchodní firma/ název/ jméno a příjmení;
- Doplněk k úřednímu názvu dodavatele - Doplněk k obchodní firmě/ názvu/ jménu a příjmení dodavatele;
- Právní forma - Výběr z číselníku právních forem;
- Sídlo/místo podnikání;
- Identifikační číslo;
- Daňové identifikační číslo (DIČ);
- Jiné kontaktní adresy;
- Obecné kontaktní údaje (telefon, e-mail, www stránky);
- Bankovní spojení;
- Hlavní předmět činnosti;
- Další informace obsahující relevantní údaje o dodavateli;
- Jméno a příjmení jednoho či více administrátorů dodavatele vzhledem k e-tržišti;
- Prohlášení dodavatele o tom, že souhlasí se všemi podmínkami provozního řádu.

2.3.4. Jako přílohu žádosti o registraci je žadatel o registraci povinen předložit výpis z obchodního rejstříku, pokud je v něm zapsán, či výpis z jiné obdobné evidence, pokud je v ní zapsán. V případě, že žadatel nebyl zřízen zákonem, ani není veden v obchodním rejstříku či jiné obdobné evidenci, je povinen předložit zřizovací (zakladatelský) dokument. Z předložených

¹ Tyto osoby mají roli „Administrátora registrovaného subjektu“ a s tím související přístupová oprávnění. Nejde o kontaktní osoby zadavatele vzhledem k jednotlivým veřejným zakázkám, které budou uváděny až ve fázi specifikace každé jednotlivé veřejné zakázky.

dokumentů musí být zřejmé, kdo je oprávněn zastupovat žadatele. Jako přílohu žádosti o registraci přiloží žadatel případně také doklad zastupující osoby o oprávnění zastupovat žadatele. Provozovatel si vyhrazuje právo schválit registraci i bez předložení dokumentů dle tohoto odstavce, pokud budou takové dokumenty veřejně dostupné.

- 2.3.5. Dokumenty uvedené v odst. 2.3.4. je žadatel oprávněn předložit v prosté kopii.
- 2.3.6. Žádost o registraci musí být opatřena platným zaručeným elektronickým podpisem založeným na kvalifikovaném certifikátu v případě, že není provozovateli doručována prostřednictvím datové schránky (ID datové schránky: **fsxn9vh**).
- 2.3.7. Pokud budou splněny všechny podmínky vyžadované tímto provozním řádem pro registraci, provozovatel provede registraci nejpozději do dvou pracovních dnů od doručení úplné žádosti o registraci provozovateli. Provozovatel žadateli potvrdí datum a čas doručení žádosti.
- 2.3.8. Pokud žádost o registraci nebude obsahovat náležitosti stanovené tímto provozním řádem, nebo nebudou předloženy kompletní přílohy, vyzve provozovatel žadatele o registraci k jejímu doplnění nejpozději do 2 pracovních dnů od obdržení žádosti. Lhůta podle odst. 2.3.7. začne běžet teprve ode dne, kdy bude provozovateli předložena kompletní žádost o registraci.
- 2.3.9. Provozovatel je povinen bezodkladně oznámit žadateli rozhodnutí o registraci, a to jak v případě, kdy žádosti vyhověl, tak i v případě, kdy žádost zamítl. Provozovatel oznámí žadateli rozhodnutí minimálně způsobem, kterým žadatel doručil provozovateli žádost o registraci. V případě, že provozovatel zamítne žádost o registraci, je povinen své rozhodnutí odůvodnit.
- 2.3.10. Každému zaregistrovanému subjektu provozovatel přidělí administrátorská oprávnění ke správě údajů v registraci subjektu, a to jednomu či více administrátorům registrovaného subjektu dle podmínek uvedených v žádosti o registraci;
- 2.3.11. Administrátor registrovaného subjektu zakládá do e-tržistiště a spravuje:
 - veškeré identifikační údaje o registrovaném subjektu vedeném v e-tržistišti;
 - seznam osob oprávněných činit jménem či za registrovaný subjekt úkony prostřednictvím e-tržistiště a přiděluje těmto osobám přístupová oprávnění přiřazením konkrétní osoby k jedné z uživatelských rolí nabízených e-tržistištěm;
 - seznam organizačních útvarů registrovaného subjektu (viz čl. 2.4 provozního řádu), pokud mají být na základě rozhodnutí registrovaného subjektu organizační útvary do e-tržistiště založeny.
- 2.3.12. Po provedení registrace provozovatel bezodkladně zpřístupní základní identifikační údaje registrovaného subjektu všem subjektům, které využívají e-tržistiště.
- 2.3.13. Dojde-li po registraci ke změně skutečností uvedených žadatelem v žádosti o registraci či jejich přílohách, má registrovaný subjekt povinnost provést změny údajů v registraci subjektu do 7 dnů od jejich změny, případně podat žádost o zrušení registrace subjektu v případech, kdy subjekt přestane splňovat podmínky stanovené tímto provozním řádem pro registraci.
- 2.3.14. V případě registrace zahraničního dodavatele je možno žádost o registraci zaslat v písemné podobě na adresu provozovatele, uvedenou v čl. 1.1.3 provozního řádu. V případě registrace zahraničního dodavatele provozovatel požaduje předložení úředně ověřeného překladu všech součástí žádosti (v rozsahu požadovaném tímto provozním řádem) do českého jazyka.

2.4. Organizační útvary registrovaného subjektu

- 2.4.1. V rámci jednoho registrovaného subjektu může registrovaný subjekt založit jeden či více organizačních útvarů. K jejich zakládání je oprávněn administrátor registrovaného subjektu, jež má uživatelské oprávnění spravovat údaje o registraci subjektu v rámci e-tržistiště. Pro přiřazení organizačních útvarů k registrovanému subjektu není prováděna jejich samostatná registrace.
- 2.4.2. Pokud je v e-tržistišti založen organizační útvar registrovaného subjektu, má se za to, že tento organizační útvar a oprávněné osoby přiřazené k tomuto útvaru disponují oprávněním provádět jménem registrovaného subjektu úkony v zadávacím řízení.
- 2.4.3. V případě založení více organizačních útvarů registrovaného subjektu přiřazuje administrátor registrovaného subjektu oprávněné osoby k jednotlivým útvarům nebo k registrovanému subjektu jako celku.
- 2.4.4. Oprávněná osoba registrovaného subjektu může mít dle rozsahu přidělených přístupových oprávnění přístup k údajům o účasti v zadávacích řízeních subjektu a oprávnění provádět úkony v zadávacích řízeních jménem nebo za subjekt jako celek, tak i v členění po jednotlivých organizačních útvech založených administrátorem registrovaného subjektu do e-tržistiště. Oprávněná osoba, která je přiřazena ke konkrétnímu organizačnímu útvaru subjektu, má přístupová oprávnění pouze k těm informacím evidovaným v e-tržistišti, které se týkají příslušného organizačního útvaru.

2.5. Předběžná registrace dodavatele zadavatelem

- 2.5.1. Zadavatel může provést předběžnou registraci dodavatele, který není v e-tržistišti zaregistrován, za účelem průzkumu trhu, nebo za účelem odeslání výzvy k podání nabídky. K provedené předběžné registraci dodavatele bude mít na straně zadavatele přístup pouze uživatel, který tuto předběžnou registraci vytvořil. Zadavatel do předběžné registrace uvede základní identifikační údaje o dodavateli zahrnující:
 - IČO;
 - obchodní firmu/název/jméno a příjmení;
 - sídlo/místo podnikání;
 - e-mail.
- 2.5.2. Předběžně registrovaný dodavatel bude prostřednictvím e-tržistiště vyzván k podání nabídky či poskytnutí informací v rámci průzkumu trhu. Podmínkou pro podání nabídky či poskytnutí informací v rámci průzkumu trhu je provedení řádné registrace dodavatele dle čl. 2.2 tohoto provozního řádu.
- 2.5.3. Provozovatel zajistí, aby po řádné registraci dodavatele byla registrace spárována s jeho předběžnou registrací v souladu s technickou specifikací tak, aby nedocházelo k duplicitám v registrovaných subjektech. Provozovatel dále zajistí, aby veškeré předběžné registrace vztahující se k IČO daného dodavatele byly smazány.

2.6. První přihlášení registrovaného subjektu do e-tržistiště, změna a ztráta hesla

- 2.6.1. Pro první přihlášení registrovaného subjektu do e-tržistiště slouží přístupové údaje (uživatelské jméno a heslo) zvolené při registraci do e-tržistiště, přičemž tyto přístupové údaje budou splňovat bezpečnostní parametry pro silné heslo. Při dalším přístupu do e-tržistiště se



administrátor přihlašuje pomocí tohoto (při registraci do e-tržišť zvoleného) či jím změněného hesla.

- 2.6.2. Po prvním přihlášení může administrátor registrovaného subjektu zakládat do e-tržišť oprávněné osoby registrovaného subjektu a přidělovat jim přístupová oprávnění, případně zakládat organizační útvary subjektu.
- 2.6.3. Každý uživatel si může kdykoliv změnit vlastní heslo.
- 2.6.4. V případě ztráty hesla si uživatel může na svůj e-mail přiřazený v e-tržišti ke jménu příslušného uživatele nechat zaslat nové dočasné heslo. Uživatel je povinen se s dočasným heslem přihlásit ve stanovené lhůtě do e-tržišť a vytvořit si heslo nové, jinak dočasné heslo pozbude platnosti. Původní heslo tímto bude zneplatněno.
- 2.6.5. V případě ztráty, vyrazení či jiné kompromitace hesla administrátora registrovaného subjektu si uživatel (administrátor registrovaného subjektu) může na svůj e-mail přiřazený v e-tržišti ke jménu příslušného uživatele (administrátora registrovaného subjektu) nechat zaslat nové dočasné heslo. Žádost o zaslání nového hesla musí být opatřena elektronickým podpisem či zaslána prostřednictvím datové schránky. Provozovatel si vyhrazuje právo ověřit si žádost o zaslání nového hesla telefonicky. Uživatel je povinen se s dočasným heslem přihlásit ve stanovené lhůtě do e-tržišť a vytvořit si heslo nové, jinak dočasné heslo pozbude platnosti. Původní heslo tímto bude zneplatněno.

2.7. Zrušení registrace

- 2.7.1. Registrace může být zrušena na základě žádosti o zrušení registrace podepsané oprávněnou osobou registrovaného subjektu, nebo vyjde-li najevo, že došlo k registraci subjektu do e-tržišť na základě nepravdivých nebo neexistujících údajů.
- 2.7.2. V případě žádosti o zrušení registrace provede provozovatel zrušení registrace obdobným postupem jako při registraci subjektu.
- 2.7.3. Zruší-li provozovatel registraci registrovanému subjektu, který byl zaregistrován na základě nepravdivých nebo neexistujících údajů, má vyloučený subjekt oprávnění podat stížnost vůči takovému postupu provozovatele.
- 2.7.4. Po zrušení registrace nemá subjekt již přístup k datům a dokumentům, které do e-tržišť vložil, a dále k datům souvisejícím s účastí subjektu v zadávacích řízeních na e-tržišti.

2.8. Zablokování registrace

- 2.8.1. Registrace může být provozovatelem zablokována, a to v případě, kdy registrovaný subjekt neplní své závazky plynoucí z tohoto provozního řádu.
- 2.8.2. Na subjekty se zablokovanou registrací je pohlíženo jako na subjekty, které zaslaly žádost o registraci do e-tržišť dle odst. 2.3 tohoto provozního řádu.
- 2.8.3. Zablokovanou registraci je možno opět povolit (obnovit) za předpokladu splnění závazků registrovaného subjektu.
- 2.8.4. Zrušením či pozastavením registrace nezanikají závazky, které registrovanému subjektu vznikly vůči provozovateli.

3. Užívání e-tržišť

3.1. Základní služby pro zadavatele



- 3.1.1. Základní služba je jakákoli služba či funkcionality e-tržišť, která není výslovně provozovatelem označena jako aditivní služba.
- 3.1.2. Základní služby e-tržišť pro zadavatele tvoří komplex služeb a funkcionalit e-tržišť umožňující zadavateli provést průzkum trhu nebo připravit zadávací řízení a zadat veřejnou zakázku prostřednictvím e-tržišť v jednom z následujících zadávacích řízení:
- přímé zadání;
 - uzavřená výzva;
 - otevřená výzva;
 - elektronická aukce malého rozsahu;
 - evidence zadání zakázky malého rozsahu mimo e-tržišť;
 - minitendr, zadává-li zadavatel dílčí veřejnou zakázku uchazeči na základě uzavřené rámcové smlouvy / dohody mimo režim zákona;
 - minitendr, zadává-li zadavatel dílčí veřejnou zakázku uchazeči na základě uzavřené rámcové smlouvy / dohody v režimu zákona;
 - přímé zadání podlimitní veřejné zakázky na základě výjimky,
 - zjednodušené podlimitní řízení.
- 3.1.3. Náklady spojené s poskytováním základních služeb provozovatel zadavateli neúčtuje, není-li v samostatném smluvním vztahu mezi provozovatelem a zadavatelem sjednáno jinak. Základní služby zahrnují provedení veškerých nezbytných kroků v zadávacím řízení v e-tržišti. Jsou-li některé kroky zpoplatněny třetími osobami, nese tyto náklady přímo zadavatel.
- 3.1.4. Funkcionality e-tržišť umožní zadavateli provedení opatření k nápravě na základě autoremedury nebo nápravného opatření uloženého Úřadem, a to formou provedení nestandardního stavu. Nestandardní stav může vyžadovat provedení administrátorského zásahu provozovatele.
- 3.1.5. Za dodržení zákonnosti postupu při zadávání veřejných zakázek prostřednictvím e-tržišť odpovídá zadavatel. Provozovatel odpovídá za dodržení požadavků na dostupnost služby e-tržišť a nečiní žádná rozhodnutí ohledně veřejných zakázek zadávaných prostřednictvím e-tržišť a ani nijak do průběhu zadávacích řízení nevstupuje (s výjimkou administrátorského zásahu provozovatele v případě definovaném v předchozím odstavci) a nemá ani povinnost upozorňovat zadavatele na porušení zákonnosti postupu zadavatele při zadávání veřejných zakázek.
- 3.1.6. Práva a povinnosti zadavatele a dodavatele při zadávání veřejných zakázek prostřednictvím e-tržišť vyplývají ze zákona a z provádějících právních předpisů k zákonu.
- 3.1.7. Každý zadavatel registrovaný na e-tržišti může do e-tržišť založit neomezený počet zadávacích řízení. Za volbu vhodného druhu zadávacího řízení jakož i průběh zadávacího řízení odpovídá zadavatel.
- 3.1.8. U každého zadávacího řízení může zadavatel na základě vlastního rozhodnutí provádět úkony v zadávacím řízení, a to až do okamžiku ukončení či zrušení zadávacího řízení a uchování dokumentace.
- 3.1.9. Zadavatel je povinen zaevidovat výsledek zadávacího řízení (zadání zakázky, zrušení zakázky, apod.) v e-tržišti, a to nejpozději do 14 dnů od data, kdy nastane rozhodná skutečnost.

3.2. Základní služby pro dodavatele



- 3.2.1. Základní služby e-tržišť pro dodavatele tvoří komplex složek funkcionalit e-tržišť umožňující dodavateli vyhledat jednotlivá zadávací řízení, připravit nabídku a činit další úkony související s účastí dodavatele v příslušném zadávacím řízení.
- 3.2.2. Každý dodavatel registrovaný na e-tržišti se může účastnit neomezeného počtu zadávacích řízení.
- 3.2.3. Dodavatel je povinen uhradit provozovateli odměnu za základní služby e-tržišť, a to v souvislosti s každou veřejnou zakázkou, v rámci které dojde mezi ním a zadavatelem k uzavření smlouvy na základě provedeného zadávacího řízení. Tato odměna není poplatkem za provedení či administraci vlastního zadávacího řízení.
- 3.2.4. Odměna za využití základních služeb e-tržišť se stanoví podle vzorce $ODMĚNA = PROVIZE \times CELKOVÁ \ CENA \ STANOVENÁ \ VE \ SMLOUVĚ$ bez DPH. Pokud není celková cena přesně vymezena, rozumí se jí celková předpokládaná cena za plnění vyplývající z uzavřené smlouvy.
- 3.2.5. Minimální výše odměny činí 250,- Kč bez DPH, a to pouze v případě, kdy výše provize není stanovena na 0%.
- 3.2.6. Odměna bude dodavateli fakturována souhrnným daňovým dokladem, a to vždy za všechny veřejné zakázky, u kterých došlo v období jednoho kalendářního týdne k zaevidování uzavření smlouvy ze strany zadavatele. Provozovatel si vyhrazuje právo délku období, za které bude vystaven souhrnný daňový doklad dle věty předchozí, prodloužit. Konec tohoto období je pak datem uskutečnění zdanitelného plnění. Daňový doklad bude primárně odesílán na e-mail uvedený u dodavatelského účtu v sekci „Kontaktní údaje“; provozovatel si vyhrazuje zasílání daňových dokladů i jinou formou (poštou, datovou schránkou, apod.).
- 3.2.7. Splatnost daňových dokladů je stanovena na 14 dní od vystavení. Odměna je uhrazena okamžikem připsání fakturované částky na účet provozovatele.
- 3.2.8. Provozovatel si vyhrazuje právo na požadování kauce ve výši maximálně 20.000,- Kč, a to v případě, kdy byla dodavateli alespoň jedenkrát zablokována registrace dle odst. 2.8 tohoto provozního řádu. Kauce smí být použita pouze za účelem úhrady odměny za základní služby.

3.3. Aditivní služby pro zadavatele

- 3.3.1. Provozovatel je oprávněn poskytovat jako aditivní pouze takovou službu, jejíž předmět se neshoduje se základními službami.
- 3.3.2. Rozsah a cena aditivních služeb je stanovena na základě individuální nabídky. Informace o aditivních službách a jejich cenách je možno vyžádat na e-mailu info@tendersystems.cz. Provozovatel nabízí pro zadavatele minimálně tyto aditivní služby:
 - Školení uživatelů;
 - Schvalovací workflow;
- 3.3.3. V případě využívání aditivních služeb je zadavatel povinen hradit provozovateli poplatky za aditivní služby, jejichž vzájemné odsouhlasení po individuálním projednání je předpokladem pro jejich poskytnutí.

3.4. Aditivní služby pro dodavatele

- 3.4.1. Provozovatel je oprávněn poskytovat jako aditivní pouze takovou službu, jejíž předmět se neshoduje se základními službami.
- 3.4.2. Cena aditivních služeb je stanovena v ceníku, který tvoří přílohu tohoto provozního řádu. Provozovatel nabízí pro zadavatele minimálně tyto aditivní služby:
- Školení uživatelů;
 - Informační služba pro dodavatele.
- 3.4.3. V případě využívání aditivních služeb je dodavatel povinen hradit provozovateli poplatky za aditivní služby.

3.5. Komunikace uživatelů

- 3.5.1. Uživatelé v rámci registrovaných subjektů vzájemně komunikují pomocí interního mailboxu e-tržiště zřízeného provozovatelem při jejich registraci.
- 3.5.2. Interní mailbox e-tržiště je používán uživateli rovněž pro komunikaci mezi registrovanými subjekty a provozovatelem.
- 3.5.3. Interní mailbox e-tržiště je datový prostor umožňující vytvoření, odeslání, příjem, uložení a zobrazení datových zpráv odesílaných a přijímaných v rámci e-tržiště.
- 3.5.4. Komunikace registrovaných subjektů s neregistrovanými subjekty probíhá prostřednictvím předběžné registrace dodavatele zadavatelem, viz čl. 2.5 tohoto provozního řádu.
- 3.5.5. Komunikace neregistrovaných subjektů s provozovatelem probíhá prostřednictvím datové schránky provozovatele (ID datové schránky: **fsxn9vh**), nebo prostřednictvím e-mailu provozovatele uvedeného v e-tržišti. Je-li komunikace prováděna pomocí e-mailu provozovatele, je třeba zprávu opatřit zaručeným elektronickým podpisem.

3.6. Porušení provozního řádu a jeho náprava

- 3.6.1. Provozovatel je povinen v případě zjištění porušení provozního řádu upozornit uživatele, kterých se toto porušení týká, a učinit úkony nezbytné k tomu, aby k takovému porušování nedocházelo.
- 3.6.2. Provozovatel je oprávněn dočasně omezit přístup registrovanému subjektu, vyjde-li najevo, že se registrovaný subjekt dopouští jednání, které ohrožuje či narušuje řádný provoz e-tržiště. Provozovatel omezí přístup registrovaného subjektu na e-tržiště do doby prokázání ukončení takového jednání a provedení nápravy způsobené jeho jednáním.
- 3.6.3. Uplatňování práv a odpovědnost za škodu se řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.

3.7. Vytváření a přístup k záznamovým souborům

- 3.7.1. O provedených elektronických úkonech a veškerých dalších činnostech e-tržiště vede provozovatel evidenci. Součástí této evidence je:
- a) určení elektronického úkonu nebo další činnosti elektronického nástroje;
 - b) čas provedení elektronického úkonu nebo činnosti uvedený s přesností na 1 sekundu;
 - c) identifikátor osoby, která elektronický úkon provedla nebo činnost e-tržiště zahájila;
 - d) záznam o případném chybovém výsledku elektronického úkonu nebo další činnosti elektronického nástroje.

- 3.7.2. Kromě záznamů podle předchozího odstavce jsou zaznamenávány informace o systémovém stavu e-tržišť. Systémovým stavem je stav, ve kterém se v daném okamžiku nebo intervalu nachází e-tržišť, a který odpovídá jedné ze tří následujících možných hodnot:
- v provozu;
 - mimo provoz;
 - omezení funkcionality.
- 3.7.3. Veškeré zaznamenávané údaje má provozovatel povinnost chránit proti neoprávněnému přístupu, změně a zničení.
- 3.7.4. Registrovaný subjekt má možnost přístupu k záznamům uvedeným v odstavcích 3.7.1. a 3.7.2., které se týkají jím provedených úkonů či bezprostředně souvisí s účastí registrovaného subjektu v zadávacím řízení.
- 3.7.5. Přístup k záznamům o provedených úkonech registrovaného subjektu v rozsahu čl. 3.7.1 provozního řádu a k informacím o systémovém stavu e-tržišť dle čl. 3.7.2 provozního řádu má pouze administrátor registrovaného subjektu, a to přímo v aplikačním prostředí e-tržišť.

4. Pravidla používání e-aukce

- 4.1.1. V případě využití e-aukce, coby způsobu hodnocení veřejné zakázky, jsou zadavatel a dodavatel povinni se řídit pravidly používání e-aukce stanovenými tímto provozním řádem.
- 4.1.2. V rámci pravidel používání e-aukce se pro účely tohoto provozního řádu e-tržišť rozumí:
- **Aukční síň** ta část aplikačního prostředí e-tržišť, kde dochází k licitaci nabídek jednotlivých uchazečů v souladu s pravidly používání e-aukce;
 - **Aukčním kolem** dílčí proces e-aukce, který je možno chápat jako souvislou dobu, po kterou je možno podávat nové aukční hodnoty. Počet a délka aukčních kol v rámci e-aukce vyplývá ze specifikace e-aukce zadavatelem.
- 4.1.3. Práva a povinnosti **provozovatele** e-tržišť vzhledem k e-aukci / v souvislosti s konáním e-aukce:
- Provozovatel e-tržišť je povinen umožnit stanovení data a času otevření aukční síně a dále zajistit, aby systém aukční síně byl uchazečům od stanoveného data a času přístupný po celou dobu trvání e-aukce.
 - Provozovatel e-tržišť je povinen po otevření aukční síně zajistit dodavatelům a zadavateli chatovou komunikaci.
 - Provozovatel e-tržišť je povinen zajistit, aby zadavateli byly k dispozici neustále informace o aktuálních podaných nabídkových hodnotách jednotlivými účastníky s uvedením anonymního pojmenování účastníka (např. Dodavatel 1) včetně zvýraznění momentálně nejlepší nabídkové hodnoty.
 - Provozovatel e-tržišť je povinen zajistit, aby v rámci e-aukce bylo možné provést postupy stanovené pro zadavatele a dodavatele v pravidlech e-aukce.
 - Provozovatel e-tržišť je povinen v souvislosti s konáním e-aukce postupovat v souladu s právními předpisy a pravidly používání e-aukce.
 - Provozovatel e-tržišť nenese odpovědnost za pravdivost, aktuálnost, správnost a úplnost zveřejněných údajů a informací zadavatelem.

4.1.4. Práva a povinnosti **zadavatele** vzhledem k e-aukci/ v souvislosti s konáním e-aukce:

- V případě, že je zadavatel při zadávání veřejné zakázky povinen postupovat v souladu s ustanovením § 120 zákona, je povinen při využití e-aukce uveřejnit tuto skutečnost v oznámení či výzvě o zahájení zadávacího řízení, přičemž v zadávacích podmínkách uvede skutečnosti dle § 120, odst. 4 zákona.
- Zadavatel je povinen v zákonem stanovených případech provést předběžné hodnocení nabídek a následně vytvořit výzvu k účasti v e-aukci, kterou prostřednictvím systému e-tržiště odešle dodavatelům, jejichž nabídky byly hodnoceny.
- Výzva musí obsahovat veškeré informace stanovené dle § 121 zákona, a to i v případě, kdy je veřejná zakázka zadávána mimo režim zákona.
- Zadavatel je oprávněn stanovit e-aukci jedno či více kolovou.
- Zadavatel je povinen určit minimálně jednu osobu, která bude spravovat e-aukci, bude moci komunikovat s dodavateli prostřednictvím chatu, přerušovat e-aukci, informovat dodavatele o prodloužení aukčního kola apod.
- V případě, že nastanou technické problémy s připojením k systému, je zadavatel oprávněn e-aukci přerušit či zrušit.
- Zadavatel je oprávněn v průběhu aukčního kola toto kolo manuálně prodloužit, např. z důvodu technických problémů. Pokud je VZ rozdělena na části, prodlouží se aukční kolo u všech částí zároveň o stejnou dobu (tj. ukončení částí proběhne v nově stanovený shodný okamžik). Zadavatel je povinen prodloužení aukčního kola odůvodnit. Zadavatel je povinen prostřednictvím e-tržiště zaslat oznámení o prodloužení aukčního kola dodavatelům/uživatelům.
- Oznámení zadavatel odešle následujícím uživatelům:
 - a) v případě zadávacího řízení „e-aukce malého rozsahu“ – všem dodavatelům, kteří byli osloveni výzvou k podání nabídky, a těm, kteří již podali prvotní aukční hodnoty (v případě, že se liší od těch, kteří byli osloveni výzvou),
 - b) v případě ostatních zadávacích řízení – všem dodavatelům, jejichž nabídky byly hodnoceny ve fázi hodnocení nabídek,
 - c) v případě všech zadávacích řízení zároveň všem osobám, které mají roli pozorovatele e-aukce.
- Aukční kolo bude automaticky prodlouženo až poté, co bude oznámení dodavatelům zasláno. Aukční kolo nelze prodloužit, pokud již bylo ukončeno.
- Zadavatel je oprávněn posunout začátek aukčního kola, a to pouze do budoucnosti, např. z důvodu podání námitek či technických problémů. Zadavatel je povinen posunutí začátku aukčního kola odůvodnit. Zadavatel je povinen prostřednictvím e-tržiště zaslat oznámení o posunutí začátku aukčního kola dodavatelům. Zadavatel odešle oznámení o posunutí začátku aukčního kola stejným uživatelům, jako v případě prodloužení aukčního kola.
- Zadavatel je oprávněn přerušit aukční kolo, pokud splní požadavky uvedené v pravidlech e-aukce (technické problémy, předběžné opatření Úřadu). Pokud je veřejná zakázka rozdělena na části, bude aukční kolo přerušeno u všech částí zároveň. Pokud došlo k výpadku systému v důsledku technických problémů, je možné dodavatele o přerušení informovat zpětně. Zadavatel je povinen stanovit datum a čas pokračování a ukončení aukčního kola. Zadavatel je oprávněn posunout data a časy zahájení a ukončení následných aukčních kol, pokud na ně

má toto přerušení vliv. Po přerušení aukčního kola budou uloženy veškeré poslední platně podané aukční hodnoty a poslední průběžné výsledky. Pro přerušení je podmínkou zaznamenání odůvodnění. Pokud to však nebude vzhledem k okolnostem možné, uživatel může nejdříve přerušit a teprve následně stanovit nová data a časy a vložit do e-tržistiště odůvodnění. Zadavatel odešle oznámení o posunutí začátku aukčního kola stejným uživatelům, jako v případě prodloužení aukčního kola.

- Aukční kolo lze uzavřít v těchto případech:
 - a) vypršel stanovený čas dle údajů zadaných ve specifikaci e-aukce včetně prodloužení aukčního kola,
 - b) zadavatel se rozhodl zrušit aukční kolo.
- Od ukončení aukčního kola již nebudou přijímány nové aukční hodnoty. Další aukční kolo bude probíhat pouze v případě, že byla aukce stanovená jako vícekolová. V případě vícekolové aukce konečné pořadí po daném aukčním kole bude představovat počáteční hodnoty pro následující aukční kolo.
- Zadavatel může kdykoliv v průběhu aukčního kola aukční kolo zrušit, pokud splní požadavky stanovené v pravidlech e-aukce (zrušení zakázky ze strany Úřadu, zrušení zakázky zadavatelem, zadavatel neobdrží žádné nové aukční hodnoty, které by splňovaly požadavky na minimální rozdíly pro jednotlivá podání). Pokud je veřejná zakázka rozdělena na části, bude aukční kolo zrušeno u všech částí zároveň. Zadavatel stanoví datum a čas, kdy bude aukční kolo opět zahájeno a datum a čas ukončení zrušeného aukčního kola. Výchozí stav pro pokračování aukčního kola odpovídá stavu, ze kterého zrušené aukční kolo vycházelo (aukční hodnoty podané v rámci zrušeného aukčního kola tedy nejsou zohledňovány). Zadavatel je oprávněn posunout data a časy zahájení a ukončení následných aukčních kol, pokud na ně má toto zrušení vliv. V rámci tohoto aukčního kola již nebude od okamžiku zrušení možné podávat nové aukční hodnoty. Veškeré poslední aukční hodnoty a poslední průběžné výsledky budou uloženy. Zadavatel odešle oznámení o posunutí začátku aukčního kola stejným uživatelům, jako v případě prodloužení aukčního kola.
- V případě, že je zadavatel povinen postupovat v souladu se zákonem, vztahují se na něj povinnosti stanovené v ustanovení § 121 zákona.
- Zadavatel v průběhu kterékoli fáze e-aukce nesmí uveřejnit totožnost účastníků e-aukce.
- Zadavatel je oprávněn za podmínek definovaných v pravidlech e-aukce e-aukci přerušit/obnovit, prodloužit či zrušit (stejnou možnost má ve vztahu k jednotlivým aukčním kolům). O této skutečnosti musí být všichni účastníci aukce uvědoměni.
- Zadavatel nesmí v rámci e-aukce zveřejňovat žádné informace textové ani obrazové, které by odporovaly Českému právnímu řádu, případně by obsahovaly prvky odporující dobrým mravům.
- Zadavatel je povinen v souvislosti s konáním e-aukce postupovat v souladu s právními předpisy a pravidly používání e-aukce.

4.1.5. Práva a povinnosti **dodavatele** vzhledem k e-aukci / v souvislosti s konáním e-aukce

- Dodavatelům, kteří se přihlásí do aukční síně, systém automaticky přidělí pro danou e-aukci anonymní pojmenování (např. dodavatel 1, dodavatel 2, dodavatel 3). Toto pojmenování je

dodavatelem používáno po celou realizaci e-aukce (vč. aukce rozdělené do více kol). Pouze zadavatel může vidět propojení anonymního pojmenování s identifikací dodavatele.

- V případě, že dodavatel podává novou aukční hodnotu, je povinen ji podat v souladu s pravidly stanovenými ve výzvě k účasti v e-aukci. Každým novým podáním aukční hodnoty může dodavatel svoji nabídku pouze vylepšovat (ne zhoršovat). Při každém novém podání aukční hodnoty bude systém po dodavateli vyžadovat potvrzení této hodnoty. Teprve po tomto potvrzení bude nabídka platná. Pro případ, kdy je veřejná zakázka rozdělena na části, platí pravidlo, že dodavatel se účastní pouze té části, v které během úvodního aukčního kola nabídnul alespoň jednu platnou aukční hodnotu.
 - Dodavatel má právo obdržet informaci o aktuálním pořadí nabídek. Pořadí bude automaticky přepočítáváno po podání každé nové aukční hodnoty, a to v pořadí, v jakém byly do aukční síně vloženy.
 - Dodavatel po skončení všech stanovených kol e-aukce obdrží informace o konečném pořadí nabídek dle přednastaveného matematického vzorce. Zároveň obdrží informace, které zadavatel stanovil při specifikaci e-aukce.
 - Po sestavení konečného pořadí nabídek bude automaticky uzavřena aukční síň. V aukční síni od tohoto okamžiku nebude možné provádět jakékoliv úkony. Zadavatel a dodavatelé, kteří se aukce účastnili, jsou oprávněni i po uzavření aukční síně nahlížet na výsledky jednotlivých aukčních kol a na konečné výsledky.
 - Vybraný dodavatel je povinen uzavřít se zadavatelem smlouvu na předmět plnění hodnoceným v dané e-aukci, a to za podmínek, za kterých byla jeho nabídka vybrána jako nejvhodnější.
 - Dodavatel je povinen v souvislosti s konáním e-aukce postupovat v souladu s právními předpisy a pravidly použití e-aukce.
- 4.1.6. Práva a povinnosti dalších subjektů (zejména těch, které mají pozorovatelský přístup do e-aukce) vyplývají z práv a povinností zadavatelů a dodavatelů, kde se podle charakteru konkrétního subjektu použijí ustanovení čl. 4.1.4 a 4.1.5 analogicky;
- 4.1.7. Pravidla pro průběh e-aukce, tj.
- informace o otevření aukční síně,
 - informace o zahájení aukčního kola,
 - pravidla pro podávání aukčních hodnot vč. minimálních a maximálních rozdílů pro jednotlivá podání aukčních hodnot v rámci jednoho aukčního kola a omezování nabídkových hodnot,
 - způsob provedení a stanovení možných důvodů posunutí začátku aukčního kola,
 - způsob provedení a stanovení možných důvodů prodloužení aukčního kola – automatické či manuální,
 - způsob provedení a stanovení možných důvodů přerušování aukčního kola,
 - způsob provedení a stanovení možných důvodů zrušení aukčního kola,
 - způsob provedení a stanovení možných důvodů vyloučení dodavatele z e-aukce,
 - způsob provedení ukončení aukčního kola,
 - způsob provedení uzavření aukční síně
- stanoví a oznámí dodavatelům zadavatel, a to v souladu se zákonem a v souladu s tímto provozním řádem.**



- 4.1.8. Dodavatel může být při vstupu do aukční síně vyzván k připojení zaručeného elektronického podpisu založeného na kvalifikovaném certifikátu, a to v případech, kdy zadavatel v rámci daného zadávací řízení stanoví povinnost elektronicky podepisovat datové zprávy (v tomto případě se dodavatel, který nedisponuje kvalifikovaným certifikátem, nebude moci účastnit elektronické aukce).
- 4.1.9. E-tržiště obsahuje funkcionalitu on-line diskuse (chat). V rámci ní mohou dodavatelé klást v průběhu e-aukce dotazy zadavateli. Otázka se zobrazí všem uchazečům v okamžiku, kdy na ni zadavatel odpoví. Odpověď na dotaz musí být zpřístupněna všem dodavatelům ve stejný časový okamžik.

5. Minimální provozní parametry e-tržiště

5.1. Dostupnost a pravidla přerušení provozu e-tržiště

- 5.1.1. Dostupnost e-tržiště je minimálně 98 % v obvyklou pracovní dobu (od 8:00 do 16:00 hod. v pracovních dnech) a 94 % mimo ni.
- 5.1.2. Doba jednoho výpadku způsobující nedostupnost systému a přerušení služeb z důvodu poruchy, která je v moci provozovatele, nepřesáhne dobu 12 hodin s tím, že celková délka všech přerušení v jednom kalendářním roce nepřesáhne 144 hodin.
- 5.1.3. Provozovatel je oprávněn přerušit poskytování služeb spočívající v přerušení provozu e-tržiště na dobu nezbytně nutnou pro aktualizaci, údržbu nebo jiný servisní zásah do systému (plánovaná provozní odstávka).
- 5.1.4. Provozovatel bude vždy o plánované provozní odstávce informovat registrované subjekty na informační desce e-tržiště:
- a) v předstihu alespoň 7 dní v případě plánované provozní odstávky z důvodu aktualizace, údržby nebo jiného servisního zásahu do systému;
 - b) bez zbytečného odkladu po zjištění, že dojde k plánované provozní odstávce, v případě jiného přerušení než dle písmene a) shora.
- 5.1.5. V informaci o plánované provozní odstávce je provozovatel vždy povinen uvést důvody a délku takové odstávky.
- 5.1.6. Provozní odstávky e-tržiště budou naplánovány mimo obvyklou pracovní dobu (tj. v době od 16:00 do 8:00 hod. v pracovních dnech a dnech pracovního klidu) v případě, že toto rozsah plánované odstávky umožňuje. Termín odstávky bude vždy schválen správcem e-tržiště a oznámen registrovaným subjektům.

5.2. Havárie e-tržiště

- 5.2.1. V případě havárie e-tržiště provozovatel zajistí, že nebudou nenávratně ztracena data, která vznikla do 4 hodin před havárií systému.
- 5.2.2. Provozovatel má povinnost vhodným způsobem informovat uživatele o míře ztrát dat v důsledku havárie e-tržiště.
- 5.2.3. Pokud nedojde k obnovení všech dat (nenávratně ztracená data), bude zadávací řízení, v němž k této ztrátě došlo, zrušeno.
- 5.2.4. Pokud dojde k nenávratné ztrátě dat v důsledku pochybení provozovatele, je provozovatel odpovědný za vznik škody uživatelům.

- 5.2.5. Pokud dojde k nenávratné ztrátě dat v důsledku pochybení uživatele, je tento uživatel odpovědný za vznik škody provozovateli a všem ostatním dotčeným registrovaným subjektům.
- 5.2.6. Pokud dojde k nenávratné ztrátě dat v důsledku okolnosti, jež nastala nezávisle na vůli provozovatele nebo registrovaných subjektů, je odpovědnost za škodu vyloučena.

6. Podpora uživatelů e-tržišť

6.1. Aplikační nápověda

- 6.1.1. E-tržišť poskytuje aplikační nápovědu. Aplikační nápovědou se rozumí popis způsobu použití jednotlivých funkcionalit e-tržišť. Aplikační nápověda má formu online kontextové nápovědy.
- 6.1.2. Online kontextová nápověda je v aplikačním prostředí k dispozici po kliknutí na symbol otazníku. Nápověda se vztahuje vždy k aktuálnímu kroku, ve kterém se v rámci systému uživatel nachází. Okno nápovědy se zobrazuje v samostatném okně, které po přečtení uživatel zavře stisknutím křížku v pravém horním rohu tohoto okna.

6.2. Simulace průzkumu trhu a průběhu zadávání veřejných zakázek

- 6.2.1. E-tržišť umožňuje uživatelům vyzkoušení funkcionalit e-tržišť souvisejících s průzkumem trhu a procesem zadávání veřejných zakázek ve všech druzích zadávacích řízení podporovaných e-tržišťem v rámci prostředí odděleného od provozního prostředí.

6.3. Uživatelské příručky a návody

- 6.3.1. Provozovatel vydává uživatelské příručky a návody a zajišťuje jejich aktualizaci.
- 6.3.2. Uživatelské příručky a návody provozovatel uveřejní vhodným způsobem 30 dní před spuštěním systému e-tržišť do ostrého provozu.

6.4. FAQ – často kladené dotazy

- 6.4.1. Součástí podpory uživatelů je uveřejnění často se opakujících dotazů a odpovědí na ně. Seznam FAQ je uživatelům přístupný na adrese www.tendermarket.cz/faq.seam.

6.5. Helpdesk

- 6.5.1. Provozovatel poskytuje univerzální kontaktní místo e-tržišť (dále jen „helpdesk“) zajišťující aplikační a metodickou podporu a správu provozních incidentů.
- 6.5.2. Služby helpdesku jsou poskytovány v obvyklé pracovní době.
- 6.5.3. Služby helpdesku jsou uživatelům dostupné prostřednictvím webového formuláře, telefonu a e-mailu (kontakty jsou uveřejněny v prostředí e-tržišť).
- 6.5.4. Každému dotazu na aplikační a metodickou podporu a hlášení provozního incidentu provozovatel přidělí unikátní identifikátor, který sdělí uživateli prostřednictvím e-mailu.
- 6.5.5. Provozovatel na základě identifikátoru umožní uživateli zjištění stavu řešení jeho dotazu na aplikační a metodickou podporu a nahlášeného provozního incidentu.
- 6.5.6. Lhůta pro započítání řešení dotazu na aplikační a metodickou podporu je 2 hodiny v obvyklé pracovní době od ukončení nahlášení dotazu. Řešení dotazu bude uživateli, který jej zaslal, odesláno do 8 hodin v obvyklé pracovní době od ukončení nahlášení dotazu.
- 6.5.7. Každý nahlášený nebo provozovatelem zjištěný incident a jeho řešení musí být provozovatelem zaznamenány a nahlášený incident musí být provozovatelem kategorizován do jedné z následujících kategorie kritičnosti: