

## Příloha č. 1 Specifikace Služeb

### **1 ZPŮSOB A ROZSAH POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB DLE ČL. 2.1.1.1 SMLOUVY**

- 1.1 Poskytování nových verzí Systému a opravných patchů zahrnuje následující činnosti:
- 1.1.1. poskytování aktualizací a nových verzí Systému;
  - 1.1.2. 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 známy včetně veškerých dokumentací (tj. (i) dokumentace zahrnující popis změn včetně specifikace všech možných dopadů do stávajících řešení, (ii) uživatelské a školící dokumentace, pokud taková v rámci nové verze vznikla, (iii) administrátorské a technické dokumentace zahrnující i případné bezpečnostní pokyny související s opravným balíčkem k 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 Maintenance není nárok na poskytování nových verzí Systému vytvořených na základě individuální objednávky Objednatele, ani dokumentace k takto vytvořeným novým verzím Systému.
- 1.6 Zhotovitel do 5 pracovních dnů ode dne vydání update či upgrade oznámí oprávněné osobě Objednatele uvolnění každého update i upgrade a důvod, proč k update či upgrade dochází.
- 1.7 Zhotovitel 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 čl. 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 Službu Maintenance.

### **2 ZPŮSOB A ROZSAH POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PODLE ČL. 2.1.1.2 SMLOUVY**

- 2.1 Legislativní podpora zahrnuje (i) úpravy Systému Zhotovitelem tak, aby Systém byl v souladu s aktuálním stavem právního řádu České republiky (který pro účely této Smlouvy zahrnuje i interní a (ii) odbornou pomoc oprávněným osobám Objednatele v oblasti konzultací souvisejících s důsledky legislativních změn na fungování Systému, to vše v rozsahu 200 člověkohodin za kalendářní rok. Jednou člověkohodinou se rozumí práce vykonaná jedním pracovníkem Zhotovitele za dobu jedné (1) hodiny (dále jen „člověkohodina“). Nevyčerpané člověkohodiny se převádí do dalšího kalendářního roku, a to i opakovaně. Služba dle článku 2.1.1.2 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 Zhotovitel 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. 2.1.1.1 Smlouvy. Součástí legislativní podpory je též aplikace (implementace) těchto upgrade a update.
- 2.5 V případě, že Objednatel kontaktoval Zhotovitele za účelem konzultace prostřednictvím Helpdesk, je Zhotovitel 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 Službu Maintenance.

### **3 ZPŮSOB PŘEDÁVÁNÍ DOKUMENTACÍ V SOUVISLOSTI S ČL. 2.1.1.1 A 2.1.1.2 A ROZSAH POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PODLE ČLÁNKU 2.1.1.3 SMLOUVY**

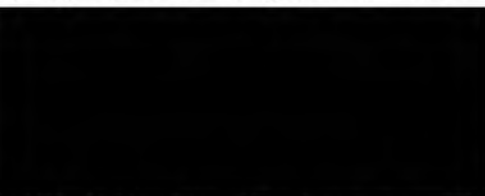
- 3.1 Způsob předávání dokumentací se řídí čl. 8.1.4 Smlouvy. Aktualizaci dokumentace Systému provede Zhotovitel po každé úpravě Systému. Aktualizovanou dokumentaci (změnové listy) Systému předá Zhotovitel Objednateli vždy s programovou úpravou, nejpozději však do 15 pracovních dnů ode dne akceptace příslušné úpravy ze strany Objednatele.
- 3.2 Cena za poskytování Služeb dle tohoto článku 3 je v plném rozsahu zahrnuta v ceně za Služby Maintenance.
- 3.3 Při poskytování Služeb dle tohoto článku 3 bude Zhotovitel evidovat čas strávený poskytováním služeb; takto účelně strávený čas se také započítává (resp. odečítá od) do rozsahu 200 člověkohodin za kalendářní rok dle odst. 2.1 této přílohy.

### **4 ZPŮSOB A ROZSAH POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PODLE ČL. 2.1.2.1, 2.1.2.2 A 2.1.2.3 SMLOUVY**

- 4.1 Služba HelpDesk– 2.1.2.1 a 2.1.2.3

Pro účely této Smlouvy je pro vyžádání Služeb poskytovaných Zhotovitelem a podchycení komunikace oprávněných osob Zhotovitele a Objednatele zřízeno komunikační centrum HelpDesk s garantovanou reakcí ze strany Zhotovitele. 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, webového rozhraní systému HelpDesk Zhotovitele, a to včetně automatického propojení s HelpDeskem Objednatele. Přístup k HelpDesk bude zřízen v den zahájení poskytování Služeb spolu s nadefinováním přístupových práv oprávněných osob.



Následně bude realizováno automatické propojení HelpDesku Zhotovitele a HelpDesku Objednatele.

- 4.2 Dostupnost služby Helpdesk

A small, handwritten mark or signature in the bottom right corner of the page.

Každý den od 0 do 24 hodin (tj. v režimu 24x7)

#### 4.3 Reakce Zhotovitele

Zhotovitel je povinen potvrdit přijetí požadavku na odstranění vady ve lhůtách podle čl. 4.5.7 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

4.4.1. Za Objednatele je oprávněna požadavek na poskytnutí Služby ohlásit oprávněná osoba dle Smlouvy:

- Zápisem na www stránky (webové rozhraní systému HelpDesk Zhotovitele) uvedené v čl. 4.1 výše nebo bude proveden automatický zápis do Helpdesku Zhotovitele iniciací z HelpDesku ObjednateleUživatele.

4.4.2. V případě, že nejde použít způsobu uvedené v čl. 4.4.1::

- 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 Zhotovitele, při kterém oprávněná osoba Zhotovitele písemně potvrdí datum a čas předání.

V případě, že dojde k ohlášení požadavku jiným způsobem než uvedeným v čl. 4.4.1, je Objednatel, příp. po vzájemné dohodě Smluvních stran Zhotovitel, povinen učinit zápis jedním ze způsobů uvedeným v čl. 4.4.1 neprodleně, jakmile je to možné.

4.4.3. V případě, že Objednatel ohlásí požadavek mimo výše uvedená kontaktní místa služby HelpDesk, nebude na něj Zhotovitel brát zřetel.

4.4.4. Jestliže požadavek ohlásí jiná osoba, než je oprávněná osoba dle Smlouvy, je Zhotovitel povinen neprodleně kontaktovat oprávněnou osobu s žádostí o potvrzení požadavku. Zhotovitel 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 ve Smlouvě. Součástí přijetí požadavku ze strany Zhotovitele 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. Zhotovitel 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, 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 Základní podpory) se nevztahuje zejména na případy, kdy vady Systému byly způsobeny:

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

4.5.2.2. nevhodným nebo neautorizovaným používáním Systému v rozporu s příslušnými licenčními podmínkami, uživatelskou příručkou, a jinou obdobnou dokumentací;

- 4.5.2.3. neodborným zásahem Objednatele do instalace či nastavení parametrů Systému vč. chybného konfigurování přístupových práv ze strany Objednatele;
- 4.5.2.4. chybným nakonfigurováním Systému či databáze či porušením jeho funkčnosti ze strany Objednatele;
- 4.5.2.5. 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.
- 4.5.4. Objednatel oznámí (ohlásí) vadu Zhotoviteli prostřednictvím oprávněné osoby službou HelpDesk s označením kategorie vady. Jestliže Objednatel neoznačí kategorii vady, má se za to, že se jedná o vadu kategorie B.
- 4.5.5. Zhotovitel 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 Zhotovitel vadu či požadavek řešit a předpokládanou dobou potřebnou na odstranění vady či vyřešení požadavku, případně požadavky na součinnost. Není-li Zhotovitel tyto informace schopen poskytnout, stanoví termín, kdy tyto informace Objednateli poskytne.
- 4.5.6. Zhotovitel zahájí po potvrzení požadavku řešení vady či požadavku, v souladu s čl. 4.5.5 vyhodnotí ohlášený požadavek a podle výsledku postupuje následovně:
- 4.5.6.1. Objednatel požaduje odstranění vady a Zhotovitel vyhodnotil situaci tak, že se jedná o vadu:
- Zhotovitel pokračuje v řešení vady;
  - Zhotovitel 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 Zhotovitelem.
- Jestliže bude Zhotovitelem kdykoliv v průběhu řešení vady vyhodnoceno, že se nejedná o vadu dle Smlouvy nebo se jedná o vadu jiné kategorie, postupuje Zhotovitel dále dle následujícího článku 4.5.6.2.
- 4.5.6.2. Objednatel požaduje odstranění vady a Zhotovitel vyhodnotil situaci tak, že se nejedná o vadu:
- Zhotovitel 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 Zhotovitele rozhodne, zda požadavek ukončí, nebo dá pokyn k pokračování řešení požadavku;
- Zhotovitel je oprávněn a současně povinen pokračovat v řešení požadavku jen pokud k tomu dostane od Objednatele pokyn;
- jestliže Objednatel dá Zhotoviteli pokyn pokračovat v řešení požadavku, je Zhotovitel 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 Zhotovitel oprávněn postupovat dle čl. 15.4 Smlouvy.
- Po vyřešení požadavku Zhotovitelem potvrdí Objednatel na HelpDesk převzetí opravy vady a potvrdí protokol o zásahu vypracovaný Zhotovitelem.

#### 4.5.6.3. Objednatel požaduje jiné Služby, než odstranění vady:

- Zhotovitel informuje Objednatele o přijetí požadavku a o tom, dle kterého ustanovení budou Služby řešeny;
- v případě, že Objednatel kontaktoval Zhotovitele za účelem konzultace prostřednictvím e-mailu, je Zhotovitel povinen řádně odeslat Objednateli svou odpověď nejpozději do konce následujícího pracovního dne po obdržení požadavku, není-li ve Smlouvě stanoveno jinak. Objednatel i Zhotovitel 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;
- Zhotovitel 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 protokol o zásahu vypracovaný Zhotovitelem.
- 

#### 4.5.7. Lhůty na odstranění vad:

Zhotovitel se zavazuje poskytovat služby dle Smlouvy v následujících termínech:

Režim 5 x 10 znamená dobu v pracovní dny od 7:00 do 17:00 hodin („**Běžná pracovní doba**“).

Pracovní hodinou se rozumí hodina v pracovní dny v Běžné pracovní době. Doba v pracovní dny mimo Běžnou pracovní dobu a v nepracovní dny po celý den není pracovní hodinou a nepočítá se do lhůty počítané v pracovních hodinách, není-li dále uvedeno jinak).

Porucha	Režim	Zahájení odstraňování poruchy (reakční doba, počítáno od oznámení poruchy)	Lhůta na odstranění poruchy (počítáno od oznámení poruchy)
A	7 x 24	2 hodiny	12 pracovních hodin Tato lhůta se nepřerušuje uplynutím Běžné pracovní doby, ale běží i dále. Mimo Běžnou pracovní dobu se však do této lhůty započítává pouze ½ času, který skutečně uběhl (např. ze 2 hodin mimo Běžnou pracovní dobu skutečně strávených odstraňováním poruchy, se do lhůty započte pouze 1 hodina).
	5 x 10	2 pracovní hodiny	1 pracovní den
B	7 x 24	Následující pracovní den	5 pracovních dnů
	5 x 10	3 pracovní dny	5 pracovních dnů

- 4.5.8. V případě neodstranění vady v termínu uvedeném v čl. 4.5.7 je Zhotovitel povinen na odstranění vady nepřetržitě pracovat až do jejího úplného odstranění.
- 4.5.9. Způsob ukončení řešení vad či požadavků
- Zhotovitel po vyřešení vady/ukončení řešení požadavku vystaví zápis o zásahu (dále jen „zápis o zásahu“), který musí obsahovat zejména:
- datum a čas hlášení a evidenční číslo vady či požadavku;
  - popis vady či požadavku;
  - čas počátku a ukončení řešení požadavku či vady;
  - popis příčiny vzniku vady (důvod zásahu);
  - popis provedených prací a způsobu odstranění vady či vyřešení požadavku;
  - jméno pracovníka Zhotovitele 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 Zhotoviteli nejpozději do pěti (5) Pracovních dnů od vyhotovení zápisu o zásahu. Tyto sporné Služby budou řešeny společným jednáním Objednatele a Zhotovitele, přičemž Zhotovitel 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.

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

Primárním místem průběžné evidence servisních zásahů je systém HelpDesk Zhotovitele 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 Zhotovitel 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 Zhotovitel 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 čl. 2.1.2.2 Smlouvy

4.6.1. Pravidelná profylaxe Systému zahrnuje zejména následující činnosti:

4.6.1.1. Prevence poruch a optimalizace Systému.

4.6.1.2. 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 Zhotovitel 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:

- kontrola vazeb,
- kontrola kvality dat v aplikacích,
- kontrola zaplňování databázového prostoru,
- řešení problémových stavů v datech,
- optimalizace výkonu,
- mapování vytížení Systému (přihlašování),
- aplikace service packů a hotfixů nutných pro bezchybný chod Systému,
- 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. Zhotovitel 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 Zhotoviteli nejpozději do pěti (5) Pracovních dnů ode dne doručení informace Zhotovitele dle čl. 4.6.3. Tyto sporné Služby budou řešeny společným jednáním Objednatele a Zhotovitele, přičemž Zhotovitel 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:

- kontrolu logů Systému,
- upozornění na možné problémy při užívání Systému a návrh jejich řešení,
- monitoring Systému a interface (dostupnost, funkcionalita apod.),
- monitoring problémů a chyb Systému a interface,

a to 1x za 15 minut.

4.6.6. Zhotovitel 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. Zhotovitel 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 Zhotoviteli nejpozději do pěti (5) Pracovních dnů ode dne doručení informace Zhotovitele dle čl. 4.6.7. Tyto sporné Služby budou řešeny společným jednáním Objednatele a Zhotovitele, přičemž Zhotovitel je povinen připravit zápis z jednání, který zašle do tří (3) Pracovních dnů po jednání Objednateli.
- 4.6.9. Zhotovitel je povinen provádět Služby dle článku 4.6 dle požadavků Objednatele.
- 4.7. Cena za poskytování Služeb dle tohoto čl. 4 je v plném rozsahu zahrnuta v ceně Základní podpory.
- 5 ZPŮSOB POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB ROZŠÍŘENÉ PODPORY SYSTÉMU PODLE ČL. 2.1.3 SMLOUVY**
- 5.1 Služby Rozšířené podpory dle čl. 2.1.3 Smlouvy zahrnují Služby, které souvisejí se Systémem, zejména:
- 5.1.1. školení dle požadavků Objednatele.
- 5.1.2. konzultační podporu v rozsahu, ve kterém si to Objednatel objedná.
- 5.1.3. součinnost při řešení systémových problémů a při implementaci systémů třetích stran.
- 5.1.4. spolupráce při tvorbě koncepce a při koordinaci budování systému Objednatele.
- 5.1.5. další Objednatelem 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 Zhotoviteli (dále jen „**Návrh výzvy**“). Návrh výzvy zašle Objednatel Zhotoviteli elektronickou poštou. Návrh výzvy musí obsahovat zejména následující náležitosti:
- 5.2.1. Cíl zadání: Stručná definice požadavku na Služby.
- 5.2.2. Popis zadání: Podrobná specifikace Služeb v dostatečné úrovni detailu umožňující zahájení prací ze strany Zhotovitele.
- 5.2.3. Časový harmonogram: Stanovení odhadu časového rozvrhu na poskytnutí Služeb.
- 5.3 Zhotovitel po obdržení Návrhu výzvy do jeho znění doplní zejména následující údaje:
- 5.3.1. Předpoklad nároků na součinnost Objednatele: Odhad věcné a časové součinnosti, které bude Zhotovitel oprávněn požadovat od Objednatele v souvislosti s poskytováním požadovaných Služeb.
- 5.3.2. Specifikace postupu předávání Služeb: např. definice způsobu testování a předávání poskytnutých Služeb.
- 5.3.3. Prohlášení o záruce: Prohlášení o poskytnutí záruk Zhotovitele v délce nejméně 24 měsíců.
- 5.3.4. Detailní časový harmonogram: Uvedení závazných časových termínů pro poskytnutí Služeb, včetně předpokládaného rozsahu člověkohodin nutných pro poskytnutí požadovaných Služeb.
- 5.3.5. Cena: Uvedení celkové ceny za poskytnutí Služeb vypočtené dle sazby dle **Přílohy č. 2** a zahrnující veškeré další náklady, Zhotovitel současně uvede též podrobný rozpis ceny podle jednotlivých rolí specialistů dle předmětné přílohy.
- 5.3.6. Autorská práva: Upozornění o vzniku Autorského díla.



- 5.4 Pokud poskytnutím Služeb na základě Návrhu výzvy dojde nebo může dojít ke vzniku Autorského díla dle obecně závazných právních předpisů, je Zhotovitel povinen v Návrhu výzvy na tuto skutečnost Objednatele upozornit.
- 5.5 Pokud by plnění Objednatelem stanovených Služeb v Návrhu výzvy vedlo k zhoršení výkonu Systému či vzniku poruch a škod, je Zhotovitel povinen na tuto skutečnost Objednatele upozornit; neučiní-li tak, Zhotovitel odpovídá Objednateli za vzniklé škody v plném rozsahu a čas strávený opravami těchto poruch a škod není Zhotovitel oprávněn zahrnout do Výkazu poskytnutých Služeb. Pokud Objednatel, i přes upozornění Zhotovitele provedeného dle tohoto článku, na v Návrhu výzvy stanoveném plnění trvá, Zhotovitel neodpovídá za škody vzniklé plněním Služeb dle Návrhu výzvy, ledaže překročil pokyny stanovené v tomto Návrhu výzvy.
- 5.6 Zhotovitel 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 Zhotovitelem doplněného a podepsaného Návrhu výzvy buď (i) tento Návrh výzvy přijme, na důkaz čehož Návrh výzvy podepíše, anebo (ii) sdělí Zhotoviteli své výhrady; v tomto případě se sdělení výhrad Objednatelem považuje za doručení nového Návrhu výzvy dle článku 5.2 a Zhotovitel dále postupuje dle článku 5.3 výše.
- 5.7 Jestliže do 30 dnů ode dne doručení prvního Návrhu výzvy Zhotoviteli nedojde k podepsání Návrhu výzvy, týkajícího se stejných Služeb, oběma Smluvními stranami, je Objednatel oprávněn oznámit Zhotoviteli, že nadále nepožaduje poskytnutí plnění uvedeného v Návrhu výzvy; tím proces jednání o Návrhu výzvy končí.
- 5.8 Podpisem Návrhu výzvy Zhotovitelem a Objednatelem je její znění pro Smluvní strany závazné, a nadále se označuje jako „Výzva“, přičemž platí, že Zhotovitel není oprávněn odepřít poskytování Služeb na základě Výzvy.
- 5.9 Zhotovitel provede realizaci Výzvy ve Výzvě stanovených termínech a za podmínek ve Výzvě stanovených.
- 5.10 Úpravy Systému
- 5.10.1. Půjde-li o Služby spočívající v úpravách Systému, bude pilotní provoz realizován nasazením příslušné úpravy na produkční prostředí za zvýšené podpory Zhotovitele. Pilotní provoz je stanoven v rozsahu jednoho (1) Pracovního dne nebo dle dohody oprávněných osob.
- 5.10.2. Veškeré vady zjištěné v průběhu akceptačních testů a pilotního provozu Systému je Objednatel povinen oznamovat Zhotoviteli neprodleně v souladu se Smlouvou. Veškeré vady je Zhotovitel povinen odstranit ve lhůtách podle Smlouvy. Objednatel je na žádost Zhotovitele povinen písemně potvrdit datum odstranění každé vady zjištěné v průběhu akceptačních testů a pilotního provozu. V průběhu akceptačních testů a pilotního provozu strany průběžně projednávají způsoby řešení nahlášených vad.
- 5.10.3. V případě, že v průběhu akceptačních testů a/nebo pilotního provozu Objednatel zjistí vady kategorie A nebo dvě a více vad kategorie B, je oprávněn akceptační testy a/nebo pilotní provoz ukončit (tzv. neúspěšné ukončení akceptačních testů a/nebo pilotního provozu). Zhotovitel je povinen opravit zjištěné chyby a úpravu předat k opakovaným akceptačním testům a/nebo pilotnímu provozu.
- 5.10.4. V případě úspěšného provedení pilotního provozu a akceptačních testů bude předání úpravy provedeno podpisem předávacího protokolu oprávněnou osobou Objednatele.
- 5.10.5. V průběhu pilotního provozu je Zhotovitel povinen zajistit přítomnost servisního pracovníka přímo na operátorském pracovišti Objednatele na území Prahy.
- 5.11 Cena za poskytování Služeb dle tohoto čl. 5 bude stanovena ve Výzvě podle článku 5.3.5, přičemž tato cena je cenou konečnou a zahrnuje veškeré náklady na straně Zhotovitele

související s poskytováním Služeb dle Výzvy. Objednatel není povinen hradit poskytnuté Služby nad rámec ceny vymezené ve Výzvě dle článku 5.3.5.

- 5.12 O Službách poskytnutých dle tohoto čl. 5 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.