**Příloha č. 5 Smlouvy – Popis a rozsah plnění služby Technické podpory po dobu CZ PRES**

1. **Služba Technické podpory po dobu CZ PRES zahrnuje:**
   1. Technickou podporu při setkáních on-line, on-site v místě – fyzickou přítomností servisního technika v místě plnění
      1. Nastavení audio video technologií dle požadavku
      2. Technický dohled při realizovaném setkání/akci v rámci předsednictví ČR v Radě EU
   2. Řešení a odstranění technických závad v místě okamžitým zásahem a bezprostředním odstraněním technické závady.
2. **Rozsah služby Technické podpory po dobu CZ PRES:**
3. Maximální rozsah služby Technické podpory po dobu předsednictví ČR v Radě EU je 300 člověkohodin za období od 1.7. – 31.12.2022.
4. Kupující není povinen službu Technické podpory po dobu CZ PRES objednat, ani vyčerpat maximální rozsah služby Technické podpory po dobu CZ PRES (počet člověkohodin).
5. **Způsob poskytování služby Technické podpory po dobu CZ PRES:**
6. Kupující objednává službu Technické podpory po dobu CZ PRES nejméně 24 hodin předem emailem na emailovou adresu uvedenou v odst. 13.5 Smlouvy. Prodávající požadavek na službu Technické podpory po dobu CZ PRES potvrdí nejpozději do 2 hodin od oznámení požadavku. Požadavek na poskytnutí služby musí obsahovat minimálně: požadovaný termín a konkrétní sál v místě plnění.
7. Prodávající se zavazuje informovat Kupujícího o jakékoliv změně emailové adresy či telefonické linky uvedené v odst. 13.5 Smlouvy, na nichž jsou požadavky hlášeny, a to nejpozději v den, k němuž bude změna provedena.
8. Nejmenší objednatelný rozsah služby je stanoven jako půl člověkohodiny (30 minut) práce příslušného servisního technika.
9. Prodávající se zavazuje poskytovat službu na profesionální úrovni a s odbornou péčí odpovídající podmínkách sjednaných ve Smlouvě.
10. V případě, že se během technického dohledu při realizovaných akcích vyskytne technická závada, která znemožní nebo naruší funkčnost užívání audio video technologií, je přítomný servisní technik povinen zajistit okamžité bezprostřední odstranění závady v reálném čase tak, aby průběh akce byl co nejméně narušen.
11. Prioritou při odstranění technické závady v průběhu probíhající akce je co nejrychlejší zajištění funkčnosti technologií. Lze proto případně využít řešení „work around“. Dočasná oprava však

musí být nahrazena konečným odstraněním závady nejpozději do konce následujícího pracovního dne (Next Bussiness Day), a to za předpokladu, že do konce následujícího pracovního dne se nekoná žádná další akce/setkání v rámci předsednictví. Pokud se do konce následující pracovního dne koná další akce/setkání, musí být řešení „work around“ nahrazeno konečným odstraněním závady nejpozději do začátku následující akce. V takovém případě neplatí ani vymezení reakčního času dle odst. 9.7 Smlouvy a naprostou prioritou se stává konečné odstranění závady. Pokud nejsou splněny uvedené podmínky zajišťující prioritu funkčnosti zařízení pro setkání a akce v rámci předsednictví, postupuje se podle odst. 11.4 Smlouvy (smluvní pokuta v případě prodlení s řádným a včasným provedením služby Technické podpory po dobu CZ PRES).

1. **Akceptace služby Technické podpory po dobu CZ PRES:**
2. Akceptační procedura poskytnuté služby zahrnuje ověření, zda poskytnuté plnění vedlo k požadovanému výsledku.
3. Kupující se v Akceptačním protokolu vyjádření k provedení takto:
   * 1. Akceptováno bez výhrad: Kupující nemá k poskytnuté službě Technické podpory po dobu CZ PRES připomínky.
     2. Akceptováno s výhradami: Kupující vznese k poskytnutému plnění výhrady nebo připomínky a uvede termín, do kdy mají být tyto výhrady nebo připomínky vypořádány. Prodávající se povinen ve stanoveném termínu provést veškeré potřebné úpravy dle výhrad Kupujícího a předat opravené plnění k opakovanému akceptačnímu řízení. Na akceptaci s výhradami nevzniká Prodávajícímu nárok (ani při opakovaném akceptačním řízení); Kupující je oprávněn akceptaci s výhradami odmítnout a dané plnění neakceptovat.
     3. Neakceptováno: Kupující vznese výhrady nebo připomínky a odmítne akceptaci s výhradami. Prodávající je povinen provést veškeré potřebné úpravy dle výhrad a připomínek a předat opravené plnění k opakovanému akceptačnímu řízení. Pokud není akceptováno ani v opakovaném akceptačním řízení, postupuje se podle odst. 11.4 Smlouvy.
4. Prodávající je oprávněn fakturovat za uplynulý kalendářní měsíc pouze ty služby Technické podpory po dobu CZ PRES, které byly v Akceptačním protokolu akceptovány bez výhrad.