

předložit takto změněný Harmonogram servisní služby Objednateli ke schválení, které rovněž podléhá pravidlům stanoveným v tomto článku 5.1.2 Smlouvy.

- 5.1.3 Harmonogram servisní služby se stává závazným okamžikem písemného schválení ze strany Objednatele. Poskytovatel je povinen poskytovat Objednateli Servisní službu v rozsahu, četnosti, lhůtách, a za ceny uvedené v Příloze č. 1 této Smlouvy, a v souladu s Harmonogramem servisní služby. Poskytovatel není oprávněn provádět jakékoliv práce v rámci Servisní služby, které nevyplývají z platného Harmonogramu servisní služby. Tím není dotčena povinnost Poskytovatele řádně poskytovat Poruchovou službu dle této Smlouvy. Do okamžiku tohoto schválení Harmonogramu servisní služby Objednatel je Poskytovatel povinen poskytovat Servisní služby ve lhůtách stanovených v Příloze č. 1 této Smlouvy. Pro vyloučení pochybností Smluvní strany sjednávají, že pro účely článku 9.1.1 této Smlouvy se za porušení této Smlouvy považuje i neprovedení jakéhokoli úkonu Servisní služby dle Harmonogramu servisní služby.
- 5.1.4 Pokud v průběhu platnosti Harmonogramu servisní služby vyvstane potřeba jeho změny nebo jej k tomu Objednatel vyzve, je Poskytovatel povinen bez zbytečného odkladu předložit navrženou změnu ke schválení Objednateli. V návrhu Poskytovatel uvede důvod navrhované změny a označí části Harmonogramu servisní služby, jichž se navrhovaná změna týká. Změna Harmonogramu servisní služby se stává účinnou okamžikem písemného schválení ze strany Objednatele. Po schválení navrhované změny Objednatel Poskytovatel vyznačí změnu v dotčené části (částech) Harmonogramu servisní služby. Pro vyloučení pochybností se stanoví, že schválením jakékoliv změny Harmonogramu servisní služby nevznikají Objednateli jakékoliv závazky či odpovědnost vůči Poskytovateli a žádným způsobem nejsou dotčeny povinnosti a odpovědnost Poskytovatele dle této Smlouvy. Odmítne-li Objednatel změnu Harmonogramu servisní služby navrženou Poskytovatelem, zůstává nadále v platnosti původní znění Harmonogramu servisní služby. Objednatel je oprávněn změnu Harmonogramu servisní služby navrženou Poskytovatelem schválit také pouze z části.
- 5.1.5 Provedení jakékoliv práce v rámci Servisní služby dle Harmonogramu servisní služby musí být v Harmonogramu servisní služby Poskytovatelem písemně zaznamenáno. Podrobnosti stanoví Příloha č. 5a této Smlouvy. Kopie částí Harmonogramu servisní služby, z nichž bude vyplývat provedení prací dle Harmonogramu servisní služby v daném kalendářním měsíci, pak tvoří přílohu Výkazu servisní služby za daný kalendářní měsíc dle Příkazu (příčemž v případě rozporu mezi údaji uvedenými v Harmonogramu servisní služby a v Záznamu o úkonu servisní služby má přednost Záznam o úkonu servisní služby potvrzený odpovědným pracovníkem Objednatele).
- 5.1.6 Veškerá dopravně inženýrská opatření dle Přílohy č. 1, která jsou nezbytná k provedení příslušné práce v rámci Servisní služby, včetně případné nutné aktivace objízdných tras dle pokynů Objednatele, musí být Poskytovatelem vždy provedena v souladu s platným předpisem pro označování pracovních míst a schémata rozmístění dopravního značení vydaným odborným pracovištěm Objednatele v aktuálním znění. Poskytovatel je vždy povinen opatřit si předchozí souhlas Dispečinku k realizaci jakéhokoli opatření dle předchozí věty.
- 5.1.7 Je-li v souvislosti s provedením příslušné práce v rámci Servisní služby nezbytné zajistit rozhodnutí silničního správního úřadu o povolení částečného či úplného uzavření provozu Dopravního komplexu či jeho části, a Objednatel Poskytovatele písemně požádá, je Poskytovatel povinen ve lhůtě určené v takové žádosti Objednatele vypracovat a v zastoupení Objednatele podat příslušnému silničnímu správnímu úřadu Žádost o povolení uzavírky a učinit jakákoliv další právní jednání, která budou nezbytná a/nebo vhodná za účelem obdržení rozhodnutí příslušného silničního správního úřadu o povolení uzavírky. Objednatel je povinen poskytnout Poskytovateli při vyřizování Žádosti o povolení uzavírky nezbytnou součinnost, kterou po něm lze rozumně požadovat, zejména Poskytovateli vystavit plnou moc. Řádné vyřízení Žádosti o povolení uzavírky Objednatel (resp. odpovědný pracovník Objednatele) po vydání příslušného rozhodnutí o povolení uzavírky Poskytovateli prostřednictvím Evidenčního záznamu písemně potvrdí. Pro vyloučení pochybností platí, že Objednatel je povinen zaplatit Poskytovateli cenu za vyřízení Žádosti o povolení uzavírky stanovenou v souladu s ceníkem uvedeným v Příloze č. 1 této Smlouvy v případě, že (i) Objednatel Poskytovatele o vyřízení Žádosti o povolení uzavírky písemně požádal, a (ii) příslušný silniční správní úřad nerozhodl o zamítnutí Žádosti o povolení uzavírky nebo o zastavení příslušného řízení z důvodů na straně Poskytovatele.

5.2 Poruchová služba

- 5.2.1 Poruchová služba (dále jen „**Poruchová služba**“) zahrnuje následující plnění:

- a) nepřetržitou (v režimu 24x7/365) hot-line telefonickou podporu za účelem oznamování Poruch a telefonických konzultací s pracovníky Poskytovatele majícími dostatečnou kvalifikaci a zkušenosti v oblasti poskytování Předmětu plnění a nepřetržitou (v režimu 24x7/365) připravenost Poskytovatele k výjezdu za účelem provedení zásahu v rámci Poruchové služby;
- b) v případě Poruch vybavení výjezd za účelem provedení zásahu v rámci Poruchové služby, diagnostiku a opravy Poruch vybavení v režimu stanoveném v tabulce uvedené níže v článku 5.2.2 této Smlouvy v závislosti na Stupni závažnosti poruchy vybavení;
- c) v případě Poruch konstrukce výjezd za účelem provedení zásahu v rámci Poruchové služby, diagnostiku a zabezpečení Poruch konstrukce v režimu stanoveném v tabulce uvedené níže v článku 5.2.3 této Smlouvy v závislosti na Stupni závažnosti poruchy konstrukce; a
- d) zajišťování a koordinaci oprav Poruch zařízení a poskytování služeb ze strany externích dodavatelů Objednatele (elektrické napájení, silové a datové kabely, komunikační zařízení, zdroje externích dat atd.).

5.2.2 Při poskytování Poruchové služby ve vztahu k Vybavení dle článku 5.2.1 písm. b) výše se uplatní následující postup:

- a) Poskytovatel zjistí Poruchu vybavení anebo Dispečink (popř. pověřený pracovník Objednatele) zjistí Poruchu vybavení a informuje bezodkladně o této skutečnosti druhou Smluvní stranu (včetně předpokládaného Stupně závažnosti poruchy vybavení a Stupně obtížnosti odstranění poruchy, bude-li to možné);
- b) Poskytovatel nejpozději ve Lhůtách pro odpověď potvrdí Dispečinku na kontaktní údaje uvedené v článku 12.6.3 této Smlouvy převzetí hlášení o Poruše vybavení (v případě zjištění Poruchy vybavení Dispečinkem nebo pověřeným pracovníkem Objednatele) a zahájení kroků k jejímu odstranění;
- c) Poskytovatel se nejpozději v Dojezdové době dostaví na místo výskytu Poruchy vybavení ve složení servisního týmu a s vybavením odpovídajícím předpokládanému Stupni závažnosti poruchy vybavení a předpokládanému Stupni obtížnosti odstranění poruchy za účelem odstranění Poruchy vybavení;
- d) Poskytovatel bezodkladně po dojezdu na místo výskytu Poruchy vybavení lokalizuje Poruchu vybavení a s odbornou péčí (i) vyhodnotí Stupeň závažnosti poruchy vybavení a Stupeň obtížnosti odstranění poruchy, o čemž bezodkladně informuje Dispečink (jde-li o Poruchu vybavení zjištěnou samostatně Poskytovatelem) anebo (ii) ověří předpokládaný Stupeň závažnosti poruchy vybavení a předpokládaný Stupeň obtížnosti odstranění poruchy a v případě zjištění odlišného Stupně závažnosti poruchy vybavení a/nebo Stupně obtížnosti odstranění poruchy bezodkladně o této skutečnosti informuje Dispečink (jde-li o Poruchu vybavení zjištěnou Dispečinkem);
- e) Dispečink s konečnou platností rozhodne o Stupni závažnosti poruchy vybavení a Stupni obtížnosti odstranění poruchy a informuje o této skutečnosti Poskytovatele, a to bezodkladně po obdržení informace od Poskytovatele dle písm. d) tohoto článku 5.2.2 Smlouvy;
- f) jedná-li se o Středně závažnou poruchu vybavení a/nebo Závažnou poruchu vybavení, učiní Poskytovatel v co nejkratším možném čase veškerá možná opatření, včetně dopravně inženýrských opatření a jiných opatření provizorního charakteru, umožňující obnovení plného provozu na Dopravním komplexu nebo na jeho příslušné části, a nebude-li to možné, pak alespoň provozu s dopravními omezeními, a to vždy dle pokynů Objednatele nebo jím pověřené osoby (dále jen „**Provizorní opatření**“). Provizorní opatření musí být Poskytovatelem vždy provedena v souladu s platným předpisem pro označování pracovních míst a schémat rozmístění dopravního značení vydaným odborným pracovištěm Objednatele v aktuálním znění. Poskytovatel je vždy povinen opatřit si předchozí souhlas Dispečinku k realizaci jakéhokoli Provizorního opatření. Pro vyloučení pochybností platí, že Provizorní opatření se v žádném případě nepovažuje za odstranění Poruchy vybavení;
- g) Poskytovatel odstraní Poruchu vybavení v co nejkratším možném čase tak, aby byla co nejdříve po zjištění Poruchy vybavení obnovena plná funkčnost Vybavení, na němž došlo k poruše či závadě, nejpozději však ve Lhůtách pro odstranění poruchy;

- h) Poskytovatel bude v průběhu odstraňování Poruchy vybavení průběžně informovat Objednatele o svém postupu, a to při zachování minimálně Periody průběžných informací (Vybavení) s tím, že pokud Porucha vybavení nebude odstraněna ve Lhůtě pro odstranění poruchy, je Poskytovatel povinen o této skutečnosti bezodkladně písemně informovat Objednatele;
- i) Poskytovatel písemně informuje Objednatele o odstranění Poruchy vybavení bezodkladně po jejím odstranění; a
- j) Objednatel (resp. odpovědný pracovník Objednatele) provede bezodkladně po obdržení informace Poskytovatele dle písm. i) tohoto článku 5.2.2 Smlouvy kontrolu řádného odstranění Poruchy vybavení dle článku 7.3 této Smlouvy a, došlo-li k řádnému odstranění Poruchy vybavení, tuto skutečnost Poskytovateli prostřednictvím Záznamu o poruše vybavení písemně potvrdí (včetně seznamu Náhradních dílů použitých při odstranění Poruchy vybavení).

Pro vyloučení pochybností se stanoví, že v případě, kdy Objednatel (resp. odpovědný pracovník Objednatele) při kontrole řádného odstranění Poruchy vybavení zjistí, že k řádnému odstranění Poruchy vybavení nedošlo, je Poskytovatel povinen dokončit odstranění Poruchy vybavení na své vlastní náklady bez nároku na zaplacení ceny dle této Smlouvy za takové dokončovací práce, nejpozději ve Lhůtě pro odstranění poruchy a za podmínek této Smlouvy.

Stupeň závažnosti poruchy vybavení	Lhůta pro odpověď	Dojezdová doba	Lhůta pro odstranění poruchy	Perioda průběžných informací (Vybavení)
Závažná porucha vybavení	okamžitě	1 hodina	2 hodiny	každou hodinu až do řádného odstranění Poruchy vybavení
Středně závažná porucha vybavení	okamžitě	2 hodiny	48 hodin	každých 6 hodin až do řádného odstranění Poruchy vybavení
Lehká porucha vybavení	okamžitě	2 hodiny	5 kalendářních dnů	každých 24 hodin až do řádného odstranění Poruchy vybavení

5.2.3 Při poskytování Poruchové služby ve vztahu ke Konstrukci dle článku 5.2.1 písm. c) výše se uplatní následující postup:

- a) Poskytovatel zjistí Poruchu konstrukce anebo Dispečink (popř. pověřený pracovník Objednatele) zjistí Poruchu konstrukce a informuje bezodkladně o této skutečnosti druhou Smluvní stranu (včetně předpokládaného Stupně závažnosti poruchy konstrukce, bude-li to možné). Pro vyloučení pochybností platí, že pokud jedna příčina způsobí více poruch či závad na Konstrukci, považují se pro účely této Smlouvy všechny tyto poruchy či závady za jednu Poruchu konstrukce;
- b) Poskytovatel nejpozději ve Lhůtách pro odpověď potvrdí Dispečinku na kontaktní údaje uvedené v článku 12.6.3 této Smlouvy převzetí hlášení o Poruše konstrukce (v případě zjištění Poruchy konstrukce Dispečinkem nebo pověřeným pracovníkem Objednatele);
- c) Poskytovatel se nejpozději v Dojezdové době dostaví na místo výskytu Poruchy konstrukce ve složení servisního týmu a s vybavením odpovídajícím předpokládanému Stupni závažnosti poruchy konstrukce;
- d) Poskytovatel bezodkladně po dojezdu na místo výskytu Poruchy konstrukce lokalizuje Poruchu konstrukce a s odbornou péčí provede ohledání Poruchy konstrukce a veškeré další činnosti nezbytné pro řádné a úplné vypracování zprávy dle písm. f) tohoto článku 5.2.3 Smlouvy (dále jen „**Diagnostika poruchy konstrukce**“). Zároveň Poskytovatel s odbornou péčí (i) vyhodnotí Stupeň závažnosti poruchy konstrukce, o čemž bezodkladně informuje Dispečink (jde-li o Poruchu konstrukce

- zjištěnou samostatně Poskytovatelem) anebo (ii) ověří předpokládaný Stupeň závažnosti poruchy konstrukce a v případě zjištění odlišného Stupně závažnosti poruchy konstrukce bezodkladně o této skutečnosti informuje Dispečink (jde-li o Poruchu konstrukce zjištěnou Dispečinkem);
- e) Dispečink s konečnou platností rozhodne o Stupni závažnosti poruchy konstrukce a informuje o této skutečnosti Poskytovatele, a to bezodkladně po obdržení informace od Poskytovatele dle písm. d) tohoto článku 5.2.3 Smlouvy;
- f) Poskytovatel v co nejkratším možném čase, nejpozději však ve Lhůtách pro provedení diagnostiky, s odbornou péčí vypracuje a předá Objednateli (resp. odpovědnému pracovníkovi Objednatele) písemnou zprávu v jednom originále v listinné podobě a v jedné elektronické kopii ve volně editovatelném formátu (např. ve formátu Word.docx) na CD/DVD nebo jiném vhodném datovém nosiči, v níž:
- (i) uvede výsledky Diagnostiky poruchy konstrukce, zejména popíše Poruchu konstrukce, její příčinu (popř. pravděpodobnou příčinu), vliv Poruchy konstrukce na bezpečnost provozu na Dopravním komplexu a veškeré hrozící škody na Dopravním komplexu či jeho části v souvislosti s Poruchou konstrukce;
 - (ii) uvede všechny Zabezpečovací práce, které je nutné provést v souvislosti s Poruchou konstrukce, a to v členění na jednotlivé Zabezpečovací práce, a u jednotlivých Zabezpečovacích prací dále uvede jejich časovou náročnost, Stupeň obtížnosti zabezpečovacích prací a veškeré náhradní díly a/nebo spotřební materiál potřebné k jejich provedení;
 - (iii) uvede všechny další relevantní informace nezbytné pro posouzení Poruchy konstrukce a Poskytovatelem navrhovaných Zabezpečovacích prací ze strany Objednatele
- (dále jen „**Zpráva o poruše konstrukce**“).
- Předání řádně vypracované Zprávy o poruše konstrukce Objednatel (resp. odpovědný pracovník Objednatele) Poskytovateli prostřednictvím Záznamu o poruše konstrukce písemně potvrdí. Zpráva o poruše konstrukce, která nesplňuje náležitosti uvedené v tomto odstavci, se nepovažuje za předanou Objednateli.
- g) na základě písemné žádosti Objednatele o vypracování Návrhu technologického předpisu pro zabezpečovací práce Poskytovatel v co nejkratším možném čase, nejpozději však ve Lhůtách pro vypracování technologického předpisu, vypracuje a předá Objednateli (resp. odpovědnému pracovníkovi Objednatele) ke schválení Návrh technologického předpisu pro zabezpečovací práce, a to v jednom originále v listinné podobě a v jedné elektronické kopii ve formátu pdf nebo obdobném na CD/DVD nebo jiném vhodném datovém nosiči. V písemné žádosti dle věty první tohoto odstavce Objednatel uvede přehled Zabezpečovacích prací, které mají být předmětem Návrhu technologického předpisu pro zabezpečovací práce, a to v členění na jednotlivé Zabezpečovací práce, a dále uvede s konečnou platností, jaký Stupeň obtížnosti zabezpečovacích prací mají tyto jednotlivé Zabezpečovací práce. Návrh technologického předpisu pro zabezpečovací práce musí být Poskytovatelem vypracován v souladu s platnými a účinnými právními předpisy, technickými normami a podmínkami s tím, že Poskytovatel je současně povinen v návrhu zvolit ten technologický postup pro provedení jednotlivých Zabezpečovacích prací, který bude z hlediska Objednatele nejvíce účelný a hospodárný;
- h) Objednatel předložený Návrh technologického předpisu pro zabezpečovací práce buď písemně schválí, anebo bude-li Návrh technologického předpisu pro zabezpečovací práce v rozporu s požadavky této Smlouvy nebo nepovede-li dle názoru Objednatele k zabezpečení Poruchy konstrukce, oznámí Objednatel Poskytovateli písemně své výhrady a vrátí Návrh technologického předpisu pro zabezpečovací práce Poskytovateli k přepracování. Běh Lhůty pro vypracování technologického předpisu se řídí článkem 5.2.8 této Smlouvy. Schválení Návrhu technologického předpisu pro zabezpečovací práce Objednatel (resp. odpovědný pracovník Objednatele) Poskytovateli prostřednictvím Záznamu o poruše konstrukce písemně potvrdí (takto schválený návrh dále jen „**Technologický předpis pro zabezpečovací práce**“);
- i) na základě písemné žádosti Objednatele stanoví přehled požadovaných jednotlivých Zabezpečovacích prací dle Technologického předpisu pro zabezpečovací práce (tyto jednotlivé