



S004P0179G00

## SMLOUVA O SPOLUPRÁCI PŘI POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

### SMS parkovné

#### Město Hodonín

se sídlem Masarykovo nám. 53/1, Hodonín

IČ: 00284891, DIČ: CZ699001303

zastoupené Ing. Jaroslavem Hortvíkem, vedoucím odboru IaÚ

osoba oprávněná jednat ve věcech technických

bankovní spojení

(dále jen Partner)

a

#### MATERNA Communications a.s.

se sídlem Vinohradská 2396/184, 130 00 Praha 3,

IČ:25949098, DIČ: CZ25949098,

zastoupená Mgr. Martinem Košutem, předsedou představenstva,

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 12229,

bankovní spojení Raiffeisenbank, Hradec Králové,

(dále jen MATERNA nebo MC)

uzavřely v souladu s ustanovením § 1724 a dalšími zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů Smlouvu o spolupráci při provozování služby SMS parkovné (dále jen Smlouva), která stvrzuje ujednání mezi výše uvedenými smluvními stranami, a to ujednání o typu a rozsahu služeb poskytovaných Partnerovi ze strany společnosti MATERNA Communications (dále jen MC nebo MATERNA) ve smyslu podmínek uvedených v této Smlouvě.

#### 1. Preambule

- 1.1 Společnost MATERNA Communications (dále jen MC nebo MATERNA) na základě příslušných smluv s provozovateli mobilních a pevných telekomunikačních sítí a na základě příslušného Osvědčení č. 463 o registraci telekomunikačních činností u Českého telekomunikačního úřadu provozuje telekomunikační služby s přidanou hodnotou, tj. služby založené na SMS a Premium SMS.
- 1.2 Společnost MATERNA je provozovatelem platformy MATERNA Mobile Platform (dále jen MMP) umožňující prodej produktů a služeb poskytovaných Partnerem, případně produktů a služeb třetích stran, prostřednictvím elektronické mobilní komunikace. MATERNA tak zajistí Partnerovi službu technologického operátora pro celý proces prodeje jeho služby parkování na vybraných parkovištích ve správě Partnera (dále jen Parkování) jeho koncovým zákazníkům (dále jen KZ), tj. proces prodeje od přijetí objednávek, přes uzavírání smluv, kontroly zaplacení parkovného a evidenci plateb, až po vystavování účetních dokladů.
- 1.3 Město Hodonín (dále jen Partner) deklaruje zájem na svých parkovištích využívat službu společnosti MATERNA SMS parkovné, která je založena na SMS a Premium SMS zprávách, a realizovat jejím

prostřednictvím sjednávání smluvních vztahů a jejich vypořádání se svými koncovými zákazníky (dále jen KZ).

## 2. Předmět smlouvy

- 2.1 Předmětem této smlouvy je dohoda o podmínkách spolupráce smluvních stran při provozování služby SMS parkovné umožňující prostřednictvím platformy MMP kompletní proces prodeje služby Parkování na parkovištích provozovaných Partnerem. K objednávce parkovného, uzavření smluvního vztahu mezi Partnerem a jeho zákazníkem i k dodání SMS parkovacího lístku budou využívány mobily parkujících zákazníků Partnera a jejich SMS komunikace s platformou MMP. MATERNA na HW Partnera zpřístupní požadované množství potřebných SW aplikací a zaškolí pracovníky Partnera v potřebném rozsahu tak, aby uvedené služby mohly být řádně a včas poskytovány zákazníkům Partnera. MATERNA tak bude Partnerovi poskytovat službu technologického operátora pro prodej služby Parkování mezi Partnerem a jeho koncovými zákazníky. To znamená že:
- a) MATERNA bude po celou dobu, kdy je služba Parkování zpoplatněna, provozovat systém SMS parkovné na platformě MMP, přičemž zákazníci Partnera budou mít možnost tyto služby hradit prostřednictvím Premium SMS zpráv.
  - b) MATERNA zpřístupní na dohodnutém počtu mobilů a PC Partnera elektronické aplikace, které umožní osobám pověřeným Partnerem kontrolu platnosti elektronických SMS parkovacích lístků a kontrolu a evidenci jejich prodeje.
  - c) Kvalitu služby SMS parkovné a její případné reklamace řeší z pověření Partnera MATERNA.
- 2.2 Ke službám dle předmětu této Smlouvy bude MATERNA poskytovat Partnerovi bezplatně technickou podporu po celou dobu, kdy je služba parkování zpoplatněna. Podmínky a úroveň poskytované podpory jsou specifikovány v Příloze 2 – Specifikace a podmínky technické podpory (SLA), která se stává nedílnou součástí Smlouvy.
- 2.3 Ceny za poskytované služby jsou uvedeny v Příloze č. 1 – Ceny SMS parkovného.

## 3. Místo plnění

- 3.1 Místem plnění dle Smlouvy jsou současná i budoucí parkoviště, která Partner provozuje a/nebo bude provozovat na území města Hodonína.

## 4. Model prodeje a účtování služby

- a) Partner poskytuje (provozuje) službu Parkování.
- b) Koncovému zákazníkovi (KZ) ji prodává Partner.
- c) MATERNA poskytuje Partnerovi službu SMS parkovné, jejíž součástí je i výběr finančních prostředků od KZ.
- d) Kvalitu služby SMS parkovné a její případné reklamace řeší z pověření Partnera MC.
- e) MATERNA fakturuje Partnerovi odměnu za poskytnutí Služby SMS parkovné.
- f) Součástí služby SMS parkovné je i aplikace DANDO, prostřednictvím které má KZ možnost na vyžádání s použitím standardního webového prohlížeče provést tisk daňového dokladu z webové aplikace služby.

## 5. Finanční vyrovnání a platební podmínky

- 5.1 Finanční vyrovnání mezi MC a Partnerem bude probíhat za jednotlivé ukončené kalendářní měsíce, přičemž dnem uskutečnění zdanitelného plnění (dále jen DUZP) bude vždy poslední den kalendářního měsíce, ve kterém byly služby poskytnuty.
- 5.2 MC předá Partnerovi podklady pro vzájemné vyúčtování za provoz služby SMS parkovné podle této smlouvy za příslušný měsíc do pěti dnů od obdržení podkladů od mobilních Operátorů.
- 5.3 MC vystaví za Partnera účetní doklad sloužící k převodu prostředků vybraných od KZ za poskytnutou službu Parkování na účet Partnera. Podkladem pro tento doklad bude vždy počet vydaných SMS parkovacích lístků a ceny uvedené v Příloze 1.
- 5.4 MATERNA vystaví Partnerovi doklad - fakturu s náležitostmi daňového dokladu na částku obsahující odměnu MC dle cenových podmínek uvedených v Příloze 1. Splatnost dokladu je 30 dní ode dne jeho vystavení.
- 5.5 Výsledná částka finančního vyrovnání za celý uplynulý kalendářní měsíc bude rovna výši celkového obratu na službě Partnera za celý uplynulý kalendářní měsíc snížená o celkovou částku (včetně DPH) uvedenou na dokladu vystaveném MC dle předchozího bodu. Tato výsledná částka bude převedena na účet Partnera.
- 5.6 V případě prodlení jedné ze smluvních stran s uhrazením vystavených účetních/daňových dokladů, má druhá smluvní právo požadovat smluvní pokutu ve výši 0,05% z dlužné částky za každý den prodlení. Zaplacením smluvní pokuty není dotčen nárok na náhradu případné škody.
- 5.7 V případě, že Operátor nevyplatí MC výnos z některých Premium SMS zpráv odeslaných zákazníky KZ Partnera z důvodu, že čerpání služby u těchto Premium SMS bylo v rozporu se smyslem a účelem této služby (fraud, strojové zasilání apod.), nárok na zápočet ceny služeb z těchto SMS zpráv Partnerovi nevznikne. V takovém případě tedy nevzniká žádná platební povinnost MC vůči Partnerovi z Premium SMS. MC je povinna sporný Premium SMS provoz projednat s operátorem a v případě pozdější změny a uznání sporného provozu mezi MC a operátorem jako oprávněného provozu, a dojde-li nakonec k úhradě sporného Premium SMS provozu operátorem, provedou MC a Partner vypořádání nároků, jak je sjednáno v této smlouvě, aniž by předchozí nečinností nastalo prodlení kterékoli ze smluvních stran.

### 5.8 Fakturační a korespondenční adresa MC:

MATERNA Communications a.s.  
Karla IV. 468/18  
500 02 Hradec Králové 2

Kontaktní telefon a e-mail:



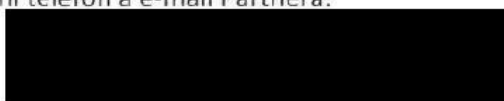
E-mail pro fakturaci:



### 5.9 Fakturační a korespondenční adresa Partnera

Fakturační  
**Město Hodonín**  
Masarykovo nám. 53/1  
Hodonín

Kontaktní telefon a e-mail Partnera:



Telefon a e-mail Partnera pro fakturaci:

## 6. Práva a povinnosti Partnera

- 6.1 Partner se zavazuje za služby poskytnuté dle této Smlouvy platit řádně a včas.
- 6.2 Partner je povinen provádět řádně a v přiměřených intervalech kontrolu mobilních plateb KZ za poskytnuté služby (parkování na vyznačených parkovacích místech) za pomoci kontrolní aplikace dodané MC.
- 6.3 Partner je povinen poskytnout MC součinnost při řešení případných reklamací a stížností týkajících se kvality Služby, případně reklamace neposkytnutí Služby. Při porušení této povinnosti je MC oprávněna zastavit Partnerovi poskytování Služby a od této smlouvy odstoupit.
- 6.4 Partner je povinen písemně oznamovat MC bez zbytečného odkladu veškeré změny svého právního postavení, včetně změny identifikačních údajů, případně jiné změny mající vliv na poskytované Služby.
- 6.5 Partner se zavazuje, že v materiálech propagujících své provozované služby využívající platby prostřednictvím Premium SMS bude vždy uveden jako provozovatel služby s uvedením všech povinných údajů dle Kodexu APMS, tj. zejména ceny Premium SMS včetně DPH, jednoznačné identifikace provozovatele (adresa, telefon, email, webové stránky), a jako technického zajišťovatele SMS služeb vždy uvede společnost MATERNA.

## 7. Práva a povinnosti MC

- 7.1 MC se zavazuje nepřetržitě poskytovat Partnerovi a zákazníkům Partnera Službu, pokud to není znemožněno Partnerem, či vyšší mocí. Zodpovídá za to, že Služba odpovídá sjednaným technickým parametrům, které jsou specifikovány v Příloze 2 - Specifikace a podmínky technické podpory (SLA) - dále jen SLA.
- 7.2 MC je povinna v souladu s SLA zabezpečit bez zbytečného odkladu a nejpozději ve lhůtách stanovených v SLA odstranění případných překážek bránících řádnému poskytování Služby, které budou prokazatelně na její straně, zejména závad technického charakteru.
- 7.3 MC je povinna oznámit Partnerovi případná omezení, přerušení, změny nebo jiné nepravdelnosti v poskytování služeb, které jí budou předem známy, a to písemně či jiným vhodným způsobem v přiměřené lhůtě předem.
- 7.4 MC se zavazuje řešit s koncovými zákazníky Partnera případné reklamace služby SMS parkovné postupem dle této smlouvy. Vyhodnocení a návrh řešení reklamace MC provede nejpozději do 5 pracovních dnů.
- 7.5 MC neodpovídá za škodu, která Partnerovi vznikne pro závadu technického nebo provozního charakteru způsobenou na straně příslušného Operátora, nebo která by vyplynula z odmítnutí plnění včetně úhrady příslušným Operátorem.

## 8. Smluvní pokuty

Smluvní strany se dohodly na následujících sankcích:

- 8.1 Při nedodržení parametrů SLA garantovaných v Příloze 2 - Specifikace a podmínky technické podpory (SLA) je MC povinná uhradit Partnerovi následující smluvní pokuty:

- a) při nefunkčnosti systému vlivem chyby na straně MC delší než 24 hodin pokutu ve výši průměrné denní částky vybrané Partnerem u dotčených služeb/služby za poslední ukončený měsíc, a to za každý den nefunkčnosti systému.
- 8.2 Smluvní pokuty, které jsou prokazatelné a oprávněné, jsou splatné ve lhůtě 30 dnů po doručení vyúčtování takové smluvní pokuty.
- 8.3 Uplatněním smluvní pokuty není dotčeno právo na náhradu škody.
- 8.4 Smluvní pokuta se nezapočítává do náhrady škody.

## **9. Doba trvání smlouvy**

- 9.1 Smlouva se uzavírá na dobu určitou od 1.1.2017 do 31.12.2017.
- 9.2 Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami, přičemž platí datum pozdějšího podpisu smluvní strany.
- 9.3 Smluvní strany mohou tuto smlouvu vypovědět bez udání důvodu, a to písemnou formou. Je sjednána tříměsíční výpovědní lhůta, která začíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po prokazatelném doručení výpovědi druhé smluvní straně. V případě pochybností se má za to, že výpověď byla druhé smluvní straně doručena 10. den po jejím odeslání.
- 9.4 Právo na odstoupení od smlouvy mají obě strany v případě, že dojde k opakovanému závažnému porušení ustanovení této smlouvy některou ze stran, a do 14 dnů ode dne doručení písemné výzvy nebyla vyzvanou smluvní stranou zjednána náprava.
- 9.5 Písemné odstoupení od smlouvy musí obsahovat důvod takového odstoupení. Závažným porušením této smlouvy se rozumí zejména porušení čl. 6. a 7. této smlouvy.

## **10. Odpovědnost za škodu**

- 10.1 MC neodpovídá za vadné plnění svých závazků, způsobené okolnostmi vylučujícími odpovědnost, jak jsou definovány v občanském zákoníku.
- 10.2 MC odpovídá za škodu způsobenou Partnerovi v důsledku zaviněných porušení svých smluvních závazků.
- 10.3 O odpovědnosti za způsobenou škodu a o výši způsobené škody, dle rozsahu, uvedeného v tomto ustanovení, rozhodne, nedohodnou-li se smluvní strany jinak, soud.
- 10.4 Poškozená smluvní strana nemá nárok na náhradu škody, pokud nesplnění povinností povinné smluvní strany bylo způsobeno zaviněným jednáním poškozené smluvní strany.
- 10.5 Odstoupení od Smlouvy nezbavuje strany povinnosti úhrady vzniklých škod.

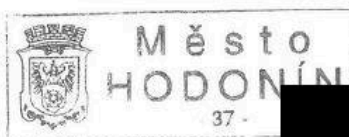
## **11. Závěrečná ujednání**

- 11.1 Právní vztahy neupravené touto smlouvou se řídí ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů a dalšími obecně závaznými právními předpisy.
- 11.2 Je-li nebo stane-li se některé ustanovení této smlouvy neplatné či neúčinné, zůstávají ostatní ustanovení této smlouvy platná a účinná. Namísto neplatného či neúčinného ustanovení se použijí ustanovení obecně závazných právních předpisů upravujících otázku vzájemného vztahu smluvních stran. Smluvní strany se pak zavazují upravit svůj vztah přijetím jiného ustanovení, které svým výsledkem nejlépe odpovídá záměru ustanovení neplatného resp. neúčinného.

- 11.3 Změny a dodatky k této smlouvě lze činit pouze po vzájemné dohodě obou smluvních stran formou písemných číslovaných dodatků podepsaných oprávněnými zástupci obou smluvních stran. Nedílnou součástí této smlouvy jsou její přílohy a specifická ujednání obsažená zejména v Příloze č. 1.
- 11.4 Smlouva se vyhotovuje ve dvou originálech, přičemž každá smluvní strana obdrží po jednom originálu.
- 11.5 Podpisem této smlouvy oprávnění zástupci obou smluvních stran potvrzují, že si smlouvu přečetli, včetně příloh, rozumí jí, její obsah je jim znám a souhlasí s ním, včetně výše uvedených podmínek dodávek služeb. Zároveň prohlašují, že se okamžikem podpisu této smlouvy cítí jejím obsahem vázáni.
- 12.6. Smluvní strany berou na vědomí a souhlasí s tím, že smlouva bude zveřejněna v registru smluv.

Za Město Hodonín

V Hodoníně dne ... 2. 12. 2016 ...



.....  
Ing. Jaroslav Hortvík  
vedoucí odboru IaÚ

Za MATERNA Communications, a.s.

V Praze dne ..... 15. 12. 2016 .....



Mgr. Martin Košut  
předseda představenstva

Přílohy:

Příloha 1 – Ceny SMS parkovného

Příloha 2 - Specifikace a podmínky technické podpory (SLA)

## Příloha 1 – Ceny SMS parkovného

### 1. Poplatky za provoz

Položka	Cena bez DPH
Nastavení a zprovoznění služby MATERNA SMS parkovné	Zdarma
Měsíční platba za provoz a support služeb Partnera	Zdarma

### 2. Ceny provozovaných služeb

V každé platbě SMS parkovného s využitím mobilu je v ceně parkovného započten jednorázový poplatek za zprostředkování mobilní platby ve výši 5,- Kč vč. DPH.

Níže je uvedena tabulka s dostupnými platbami na vybraných cenových hladinách SMS parkovného. Minimální koncová cena parkovného při použití SMS plateb je 10 Kč vč. jednorázového poplatku. Není tedy možné využít SMS parkovné pro stání za 3,- Kč /15 min.

Koncová cena parkovného před zavedením SMS plateb vč. DPH	Jednorázový poplatek za zprostředkování vč. DPH (tj. podíl MATERNY vč. mobilních operátorů)	Koncová cena parkovného při použití SMS plateb vč. DPH a jednorázového poplatku	Podíl města vč. DPH (příjem je stejný jako hotovostní platba v parkomatu)
<b>CZ</b>			
5 Kč/ 30 min.	5,00 Kč	10 Kč	5 Kč
10 Kč/ 60 min.	5,00 Kč	15 Kč	10 Kč
20 Kč/ 90 min.	5,00 Kč	25 Kč	20 Kč
30 Kč/ 120 min.	5,00 Kč	35 Kč	30 Kč
50 Kč/ 180 min.	5,00 Kč	55 Kč	50 Kč
<b>SK (slovenské SIM)</b>			
30 min.	5,00 Kč	0,50 EUR	5 Kč
60 min.	5,00 Kč	0,75 EUR	10 Kč

### 3. Ostatní cenové podmínky

Partner může objednat změnu či novou funkcionalitu provozovaného řešení na základě písemné objednávky, kterou musí Poskytovatel potvrdit. Za provedení změn standardních funkcionalit u provozovaných služeb vyžádaných Partnerem, případně za vývoj nových služeb nebo uživatelských aplikací dle požadavků Partnera, bude MATERNA Partnerovi fakturovat skutečně vynaložené náklady společnosti MATERNA odpovídající pracnosti uvedených činností vyjádřené v MD (manday – člověkodenní)

Standardní cena účtovaná společností MC za 1 MD (člověkodenní) je .... 5.900,- Kč bez DPH.

Cena za odchozí informační SMS ze systému MMP .....1,- Kč bez DPH

Informační SMS je taková zpráva, která se odesílá v případě špatného zadání objednacích SMS KZ, informuje KZ o chybě a správném textu objednacích SMS. Informační SMS se nerozumí SMS s elektronickým parkovacím lístkem.

## **Příloha 2 – Specifikace a podmínky technické podpory (SLA)**

V tomto dokumentu jsou popsány postupy a podmínky pro případy nahlášení chybových stavů (vad a poruch) u dodaných, pronajatých nebo provozovaných telekomunikačních služeb (dále jen Služba nebo Služby) společnosti MATERNA Communications a.s. (dále jen MATERNA nebo MC), definice chybových stavů, postupy a podmínky pro jejich odstraňování, garantované parametry a další podmínky týkající se nahlášení, detekování chybových stavů, jejich zpracovávání a řešení, a to pro případ poskytování záruční a pozáruční servisní podpory ze strany MC v úrovni a za cenových podmínek dle Smlouvy uzavřené mezi MC a jejím obchodním Partnerem.

V dalším textu se pod označením Služba nebo Služby rozumí dodaná, pronajatá, provozovaná a MC dohledovaná technologie MATERNA, případně telekomunikační služby na této technologii poskytované.

### **1. Definice chybových stavů (vad a poruch)**

#### **Priorita 1 – Service Critical Fault**

Situace, kdy je technologie MATERNA či její část úplně nebo částečně přerušena, nebo jsou narušeny její funkce tak, že Partner nemůže technologii MATERNA či její část používat nebo zákazníci nemohou příslušnou službu poskytovanou jejím prostřednictvím používat. Okamžitá náprava je nezbytná.

#### **Priorita 2 - Major Fault**

Situace, kdy je technologie MATERNA či její část částečně narušena, ale pro uživatele je příslušná služba poskytovaná jejím prostřednictvím stále dostupná. Okamžitá náprava je nezbytná.

#### **Priorita 3 - Minor Fault**

Situace, kdy byl u technologie MATERNA či její části, identifikován problém, ale příslušná služba poskytovaná jejím prostřednictvím je pro uživatele stále dostupná a chyba má malý nebo žádný efekt na provoz technologie MATERNA či její část.

### **2. Proces pro zpracování a řešení chybových stavů**

#### **Dohled Partnera provádí:**

Primární analýzu chyb, kontrolu dohledového systému a stav HW. V případě problému kontaktuje Partner telefonicky Dohled MATERNA a odesílá mu zároveň email s popisem problému, kontaktními údaji, časem, kdy se problém objevil a jakékoliv další údaje vztahující se k problému.

#### **Dohled a podpora MATERNA provádí:**

Zpracování a analýzu nahlášených případů (ticket processing) a ověření chybového stavu v závislosti na druhu problému. Průběžně informuje Partnera o všech zjištěných detailech problému, stavu jeho řešení, postupu a předpokládaných časech jeho vyřešení za podmínek stanovených smlouvou. V situaci, kdy je zjištěna software chyba, MC zajišťuje provedení opravy, Hotfix-Patch nebo vytvoření nové verze software za účelem odstranění chyby. Připravuje a provádí instalaci nových verzí software na příslušné části technologie MATERNA.

### **3. Garantované parametry MATERNA SMS řešení – SLA 24x7**

MATERNA poskytuje Partnerovi podporu a dohled nepřetržitým režimem, tj. **24x7, 365 dní v kalendářním roce**. MATERNA garantuje technologii, kterou provozuje a dohleduje, následující parametry:

- dostupnost systému za kalendářní měsíc,
- doba reakce,
- doba odstranění závady.



### 3.1 Dostupnost platformy MC

Garantovaná dostupnost platformy MC je v příslušném kalendářním měsíci stanovena na 99,5 %. Skutečná měsíční dostupnost platformy MC se vypočte z kumulovaných provozních dob, kdy platforma MC má chybový stav s prioritou 1 - Service Critical Fault v průběhu kalendářního měsíce, jako podíl

$(TS - TN) / TS$  - vyjádřený v procentech, kde:

**TS** = doba, po kterou má být řádně dostupná platforma MC bez chybového stavu s prioritou 1 v minutách v daném kalendářním měsíci;

**TN** = veškeré doby v daném kalendářním měsíci v minutách, kdy má platforma MC chybový stav s prioritou, s výjimkou dob týkajících se:

- plánovaného výpadku (PV), pokud jsou u takového plánovaného výpadku dodrženy parametry plánovaného výpadku
- okolností vylučujících odpovědnost
- odpojení platformy MC od přívodu elektrické energie
- odpojení platformy MC od internetové konektivity
- přerušení připojení platformy MC k operátorům ze strany operátorů nebo jiná závada na straně operátora
- nefunkčnost hardware způsobená neoprávněným zásahem či manipulací
- schválené odstávky související s provedením požadavku na změnu - CR (change regist)

Doby se počítají na celé ukončené minuty, dostupnost platformy MC se vyjádří v procentech zaokrouhleně na dvě desetinná místa.

Za účelem zjištění dostupnosti platformy MC je počátek chybového stavu platformy MC s prioritou 1 definován jako okamžik, kdy prokazatelně došlo k danému chybovému stavu platformy MC s prioritou, nebo kdy byl tento chybový stav platformy MC s prioritou 1 nahlášen. Doba ukončení chybového stavu platformy MC s prioritou je definována jako okamžik, kdy dojde k odstranění chybového stavu s prioritou 1.

### 3.2 Doby reakce, doby do vyřešení chyby a podmínky eskalace chyb

MC je povinen reagovat na každou kategorii chybového stavu v rámci následujících reakčních dob a zároveň je MC povinen odstranit chybový stav v rámci následujících dob do vyřešení:

Kategorie	Reakční doba	Doba do vyřešení
Priorita 1 (Critical Fault)	20 minut	24 hodin
Priorita 2 (Major Fault)	120 minut	48 hodin
Priorita 3 (Minor Fault)	24 hodin	úpravy zdrojového kódu - příští verze softwaru (min. 1x/rok)

Za reakci ze strany MC se považuje zpětná informace sjednaným způsobem Partnerovi týkající se odhadovaného rozsahu chybového stavu a předpokládané době jeho vyřešení.

V případě neshody smluvních stran na prioritě problému, bude určení priority řešeno jako spor mezi kontaktními osobami uvedenými ve smlouvě.

V situaci, kdy je MC zjištěna chyba, která má vliv na služby poskytované Partnerovi prostřednictvím technologie MC, je MC povinna neprodleně, nejpozději však do doby dle výše uvedené tabulky, kontaktovat telefonicky a emailem Partnera a poskytnout mu informace o kategorii chybového stavu a jeho popis.

## 4. Kontaktní tel. čísla a e-maily pro hlášení problémů:

### Technické asistenční centrum MATERNA (TAC):

Telefon: [redacted] (v pracovních dnech od 8:30 do 16.30h)  
[redacted] (nonstop)

E-mail: [redacted] (v pracovních dnech od 8:30 do 16.30h)

### Technický dohled Partnera

Telefon: [redacted]  
E-mail: [redacted]