Č.j.: 6490/SFDI/300144/13769/2019

CES: 36/2019

„Smlouva o poskytování služby „Ultra“ dotazníkového nástroje a poradenských služeb“

uzavřená ve smyslu § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“)

**Smluvní strany**

**Státní fond dopravní infrastruktury**

Se sídlem: Sokolovská 1955/278, 190 00 Praha 9

Zastoupený: Ing. Zbyňkem Hořelicou, ředitelem

IČO: 70856508

DIČ: CZ70856508

Bankovní spojení: xxxxxx

číslo účtu: xxxxxxxxx

ID datové schránky: e5qaihb

(dále jen „*objednatel*“)

**Mgr. Pavel Černý**

Se sídlem: Burdova 407/33, 1980 00 Praha 9

IČO: 87149354

DIČ: CZ7704110095

Bankovní spojení: xxxxxxx

číslo účtu: xxxxxxx

Zapsaný v živnostenském rejstříku vedeném Úřadem městské části Praha 14, č.j. ŽO/08/006470/JC

(dále jen „*poskytovatel*“)

**Článek I.**

**Předmět smlouvy**

* 1. Předmětem této smlouvy o poskytování dotazníkové nástroje a poradenských služeb (dále jen „smlouva“) je úprava právních vztahů vznikajících mezi smluvními stranami při zajišťování služby „Ultra“ dotazníkového nástroje i-dotaznik.cz a poradenských služeb souvisejících s tvorbou dotazníků, a úhrada za poskytování těchto služeb.
  2. Touto smlouvou se vymezují rámcové podmínky, za kterých se poskytovatel zavazuje k provádění poskytování dotazníkového nástroje, technické podpory dotazníkového nástroje a poradenských služeb ve prospěch objednatele a objednatel k zaplacení ceny za její provádění. Dále se smlouvou vymezují oboustranné závazky vznikající při realizaci předmětu smlouvy.
  3. Smluvní strany berou na vědomí, že s poskytováním služeb je spojeno zpracování osobních údajů, které je upraveno Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679, obecné nařízení o ochraně osobních údajů (dále jen „Obecné nařízení“) a zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů (dále jen „Zákon“), při nichž objednatel vystupuje jako správce a poskytovatel jako zpracovatel.

**Článek** **II.**

**Místo a doba plnění**

* 1. Služba „Ultra“ dotazníkového nástroje je poskytována elektronicky a zaměstnanci objednavatele k ní přistupují prostřednictvím vzdáleného přístupu pomocí uživatelského jména a hesla.
  2. Poradenství je plněno elektronickou nebo osobní komunikací v sídle objednatele, poskytovatele nebo i na jiném oboustranně dohodnutém místě na území ČR.
  3. Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou ode dne nabytí účinnosti po dobu 7 měsíců.

**Článek** **III.**

**Rozsah plnění**

* 1. Poskytovatel je povinen:

1. poskytovat službu „Ultra“ dotazníkového nástroje i-dotaznik.cz, tzn. prostředí, ve kterém lze vytvářet online dotazníky a jehož funkcionality jsou blíže uvedeny v příloze č. 1 – Požadavky na parametry služeb.
2. vytvořit vzdálený přístup pro určené zaměstnance objednatele k provoznímu prostředí dotazníkového nástroje pomocí uživatelského jména a hesla po dobu platnosti smlouvy,
3. poskytnout jedno školení pro zaměstnance objednatele;
4. poskytovat uložení dotazníků včetně odpovědí;
5. poskytovat poradenství prostřednictvím elektronické komunikace ohledně funkcionalit a funkčnosti dotazníkového nástroje,
6. poskytovat podporu při řešení nefunkčnosti dotazníkového nástroje;
7. poskytovat poradenství související s tvorbou dotazníku, tzn. nastavením otázek dotazníku a pomoci při vyhodnocování za cenu, která je uvedená v odst. 4.1 b) této smlouvy;
8. poskytovat dostatečnou ochranu datům objednatele.
   1. Poskytovatel je v oblasti ochrany osobních údajů povinen:
9. zpracovávat osobní údaje v souladu s Obecným nařízením, Zákonem, touto smlouvou a pokyny objednatele, které budou uděleny. Udělování pokynů bude probíhat elektronicky.
10. informovat objednatele o tom, že je podle jeho názoru určitý pokyn v rozporu s Obecným nařízením, Zákonem nebo jiným právním předpisem Evropské unie nebo České republiky.
11. dodržovat veškeré povinnosti vyplývající pro zpracovatele z Obecného nařízení, zejména pak povinnosti uvedené v článku 28 Obecného nařízení.
12. přijmout technická a organizační opatření, která jsou nutná k zabezpečení zpracování osobních údajů v souladu s článkem 32 Obecného nařízení.
13. uzamykat prostory poskytovatele, kde se osobní údaje zpracovávají, zaheslovat počítače, ve kterých se osobní údaje zpracovávají, nevytvářet tištěné kopie, zpracovávat osobní údaje pouze odpovědnými osobami.
14. nepředat osobní údaje žádné třetí straně. Pokud by bylo potřeba zapojit do zpracování dalšího zpracovatele, poskytovatel je povinen si vyžádat povolení objednatele.
15. oznámit objednateli jakékoli porušení zabezpečení osobních údajů do 24 hodin.
16. zachovávat mlčenlivost a dále se zavazuje zajistit, aby odpovědné osoby byly zavázány k mlčenlivosti.
17. k součinnosti při plnění objednatelových povinností jako správce osobních údajů a reagovat na žádosti o výkon práv subjektů údajů.
    1. Poskytovatel ke zpracování osobních údajů využívá tyto zpracovatele:

Savana.cz s.r.o., Lounská 983/43, 405 02 Děčín VI-Letná, IČ: 28750659 – dodavatel severových řešení;

VSHosting s.r.o., Sodomkova 1579/5, Hostivař, 102 00 Praha 10, IČO: 61505455 – dodavatel serverhousingových řešení.

* 1. Objednatel je oprávněn kdykoliv kontrolovat dodržování této smlouvy a Obecného nařízení zpracovatele bez přechozího upozornění, včetně provádění kontroly v sídle poskytovatele a dalších prostorách, kde probíhá výkon činnosti poskytovatele v souvislosti s plněním této smlouvy.

**Článek** **IV.**

**Cena a platební podmínky**

* 1. Cena za poskytování dotazníkového nástroje a poradenských služeb činí:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  | **Kč (poskytovatel není plátce DPH)** |
| a) | Cena za poskytování služby „Ultra“ na 1 měsíc (včetně technické podpory, poskytování poradenství ohledně funkcionalit a funkčnosti dotazníkového nástroje vše celkem v rozsahu nejvýše 30 minut za 1 měsíc a poskytnutí jednoho školení) | 5 000,- |
| b) | Cena za poskytování 1 hodiny poradenství souvisejícího s nastavením otázek dotazníku a pomoci při vyhodnocování | 600,- |
| c) | Cena za poskytnutí 30 min technické podpory a poradenství ohledně funkcionalit a funkčnosti dotazníkového nástroje nad rámec 30 minut, které jsou započítány v odst. 4.1 a) | 300,- |

* 1. Výše uvedené ceny zahrnují veškeré a konečné náklady poskytovatele související s poskytováním služeb dle této smlouvy.
  2. Ceny uvedené v odst. 4.1 této smlouvy jsou ceny nejvýše přípustné.
  3. Celková cena za poskytnuté služby uvedené v odst. 4.1 a) tohoto článku po dobu trvání této smlouvy činí 35 000,- Kč. Celková cena bude uhrazena na základě faktury vystavené poskytovatelem k poslednímu dni měsíce, ve kterém nabyla účinnosti tato smlouva. Faktura bude obsahovat kromě náležitostí uvedených v § 11 zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, evidenční číslo této smlouvy přidělené objednatelem (CES).
  4. Cena za poskytnuté služby uvedené v odst. 4.1 b) a 4.1 c) tohoto článku bude hrazena na základě faktury vystavené poskytovatelem jednou měsíčně vždy k poslednímu dni měsíce, ve kterém byly tyto služby poskytnuty. Faktura bude obsahovat kromě náležitostí uvedených v § 11 zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, evidenční číslo této smlouvy přidělené objednatelem (CES).
  5. Objednatel uhradí fakturu do 30 dnů ode dne jejího prokazatelného doručení na e-mailovou adresu objednatele podatelna@sfdi.cz. Splatnost faktury je dodržena, jestliže v poslední den lhůty splatnosti je fakturovaná částka odepsána z účtu objednatele ve prospěch účtu poskytovatele. Cenu se objednatel zavazuje uhradit na účet poskytovatele uvedený v záhlaví této smlouvy.
  6. Objednatel je oprávněn vadnou fakturu před uplynutím lhůty splatnosti vrátit poskytovateli bez zaplacení k provedení opravy v těchto případech:

1. nebude-li faktura obsahovat některou povinnou nebo dohodnutou náležitost nebo bude-li chybně vyúčtována cena služby,
2. budou-li vyúčtovány služby, které nebyly provedeny či nebyly potvrzeny oprávněnou osobou objednatele.

Ve vrácené faktuře musí objednatel vyznačit důvod vrácení faktury. Poskytovatel je povinen vystavit novou fakturu s tím, že oprávněným vrácením faktury přestává běžet původní lhůta splatnosti a běží nová 30 denní lhůta ode dne prokazatelného doručení opravené a všemi náležitostmi opatřené faktury objednateli.

**Článek V.**

**Práva a povinnosti smluvních stran**

* 1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat služby objednateli uvedené v příloze č. 1 smlouvy a garantuje jejich funkčnost a uvedené funkcionality.
  2. Poskytovatel se zavazuje provést školení pro zaměstnance objednatele, bližší podmínky školení jsou uvedeny v příloze č. 1 této smlouvy.
  3. Poskytovatel se zavazuje zaměstnávat alespoň jednu osobu, která bude schopna poskytovat poradenství související s nastavením otázek dotazníku a pomoci při vyhodnocování dotazníků.
  4. Poskytovatel není oprávněn bez vědomí a povolení objednatele pověřit prováděním předmětu této smlouvy třetí osobu.
  5. Smluvní strany se zavazují v průběhu smluvního období spolupracovat při realizaci předmětu smlouvy a poskytnout si za tímto účelem maximální součinnost. K tomuto účelu si smluvní strany vzájemně určují odpovědné osoby.
  6. Odpovědnými osobami jsou:

Za objednatele:

|  |  |
| --- | --- |
| *ve věcech smluvních a technických:*  Ing. Jakub Voneš  tel.: 266 097 309, 773 095 016  e-mail: [jakub.vones@sfdi.cz](mailto:jakub.vones@sfdi.cz) |  |

Za poskytovatele:

|  |  |
| --- | --- |
| *ve věcech smluvních a technických:*  xxxxxxxxx  tel.: xxxxxxx  e-mail: xxxxxxx |  |

* 1. Smluvní strany se zavazují uchovávat v utajení veškeré informace týkající se druhé smluvní strany, které získají v průběhu činnosti podle této smlouvy, jakož i po jejím ukončení. Dále uchovají v utajení veškeré informace týkající se druhé smluvní strany, které nejsou veřejně přístupné. V této souvislosti se poskytovatel zavazuje k utajování informací zavázat veškeré své zaměstnance v souvislosti s realizací předmětu této smlouvy.
  2. Smluvní strany se zavazují zabránit při své činnosti poškození obchodního jména, dobré pověsti nebo obchodních zájmů druhé smluvní strany.
  3. Určení zaměstnanci objednatele nebudou své uživatelské účty zpřístupňovat třetím stranám.
  4. Určení zaměstnanci objednatele budou uchovávat přístupové údaje na bezpečném místě, aby zabránili přístupu nepovolaných osob.

**Článek VI.**

**Smluvní sankce**

* 1. Při nedodržení lhůty splatnosti faktury dle odst. 4.6 této smlouvy je objednatel povinen zaplatit poskytovateli smluvní pokutu ve výši 0,01% z dlužné částky za každý i započatý den prodlení.
  2. V případě závady služby „Ultra“ – poskytování dotazníkového nástroje má objednatel nárok na zaplacení smluvní pokuty ve výši 180,- Kč za každý započtený den po uplynutí doby na odstranění závady, která je uvedena v příloze č. 2 – parametry SLA. Avšak maximální výše smluvní pokuty nesmí přesáhnout 18 000,- Kč za celou dobu plnění.
  3. Smluvní pokuta je splatná bezhotovostním převodem na účet jedné smluvní strany na základě faktury vystavené druhou smluvní stranou a to ve lhůtě splatnosti 30 dnů ode dne jejího prokazatelného doručení povinné smluvní straně.

**Článek VII.**

**Doba trvání smlouvy a její ukončení**

* 1. Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu poslední smluvní stranou a účinnosti dnem jejího uveřejnění dle odst. 10.2 této smlouvy.
  2. Smluvní vztah mezi smluvními stranami podle této smlouvy může být ukončen písemnou dohodou smluvních stran podle § 1981 občanského zákoníku, podepsanou oprávněnými zástupci smluvních stran, k datu v takové dohodě uvedenému; nebude-li takový okamžik stanoven, pak tyto účinky ukončení smlouvy nastanou ke dni podpisu dohody oběma smluvními stranami.
  3. Obě smluvní strany jsou oprávněny tuto smlouvu písemně vypovědět i bez uvedení důvodu. Výpovědní doba činí 3 měsíce a počíná běžet prvním dnem měsíce následujícím po měsíci, v němž byla doručena písemná výpověď druhé smluvní straně.
  4. Každá ze smluvních stran má právo od této smlouvy odstoupit písemným prohlášením adresovaným druhé smluvní straně s tím, že odstoupení je účinné 30. kalendářní den po prokazatelném doručení oznámení o odstoupení druhé smluvní straně. Důvodem odstoupení je opakované velmi vážné porušení této smlouvy druhou smluvní stranou nebo její opakované porušování s tím, že druhá smluvní strana byla již na porušení smlouvy písemně upozorněna a vyzvána k jejímu řádnému plnění a odstranění případného vadného stavu, přičemž náprava nebyla druhou smluvní stranou sjednána ve lhůtě, která ji za účelem odstranění vadného stavu byla poskytnuta. Za vážné porušení této smlouvy a za důvod odstoupení od smlouvy ze strany poskytovatele se považuje neuhrazení ceny za poskytnuté služby objednatelem ve lhůtě delší než 60 dnů od data splatnosti faktury. Za vážné porušení této smlouvy a za důvod odstoupení od smlouvy ze strany objednatele se považuje nedodržení povinností dle odst. 5.1 a 5.2 této smlouvy.

**Článek VIII.**

**Řešení sporů**

* 1. Strany této smlouvy se zavazují, že veškeré spory vyplývající z realizace, výkladu nebo ukončení této smlouvy budou řešit smírnou cestou - dohodou.
  2. Právní vztahy touto smlouvou neupravené se řídí platnou právní úpravou České republiky, zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.
  3. 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. Strany se pak zavazují upravit svůj vztah přijetím jiného ustanovení, které svým výsledkem nejlépe odpovídá záměru ustanovení neplatného resp. neúčinného.

**Článek X.**

**Závěrečná ustanovení**

* 1. Smlouvu lze měnit pouze vzestupně očíslovanými písemnými dodatky podepsanými statutárními zástupci obou smluvních stran.
  2. Smluvní strany výslovně prohlašují, že obsah smlouvy není předmětem utajení a že souhlasí se zveřejněním smlouvy a jejích případných dodatků na www.sfdi.cz bez dalších podmínek. Objednatel v souladu se zákonem č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), zveřejní smlouvu po jejím podpisu smluvními stranami prostřednictvím registru smluv.
  3. Smluvní strana není oprávněna vystupovat ani jinak jednat jménem druhé smluvní strany.
  4. Poskytovatel je podle ustanovení § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů (zákon o finanční kontrole), ve znění pozdějších předpisů, osobou povinnou spolupůsobit při výkonu finanční kontroly prováděné v souvislosti s dodávkou služeb hrazených z veřejných výdajů.
  5. Tato Smlouva je uzavřena elektronicky.
  6. Uzavřením této smlouvy každá smluvní strana předává druhé smluvní straně za účelem zajištění řádného plnění smlouvy seznam kontaktních osob, které se budou podílet na plnění smlouvy, s uvedením jejich osobních údajů: jméno, příjmení, titul, funkce, telefonický a e-mailový kontakt, u kterých právním důvodem pro jejich zpracování smluvními stranami, jako správci těchto osobních údajů, je jejich oprávněný zájem na splnění smlouvy, na kterém se v mezích své kompetence podílejí subjekty údajů. Spolu s tím každá smluvní strana se zavazuje zajistit informování subjektů těchto údajů a dalších subjektů údajů, jejichž osobní údaje se vyskytují ve smlouvě, že byly při poskytnutí těchto osobních údajů informovány dle článku 13 Obecného nařízení o zpracování poskytnutých osobních údajů pro účel plnění této smlouvy a o tom, že toto zpracování osobních údajů je v souladu se zákonnou úpravou. Vzor prohlášení o informování je ke stažení na webových stránkách: [www.sfdi.cz/gdpr](http://www.sfdi.cz/gdpr).
  7. Nedílnou součástí této smlouvy je příloha č. 1 – Požadavky na parametry služeb a příloha č. 2 – Parametry SLA.
  8. Smluvní strany prohlašují, že smlouva byla sjednána na základě jejich pravé a svobodné vůle, že si její obsah přečetli a bezvýhradně s ním souhlasí, což stvrzují svými podpisy.

|  |  |
| --- | --- |
| **Za objednatele:** | **Za poskytovatele:** |
| V Praze dne ………………………… | V Praze dne ………………. |
| …………………………………………… | ……………………………………………… |
| **Státní fond dopravní infrastruktury** |  |
| **Ing. Zbyněk Hořelica** | **Mgr. Pavel Černý** |
| Ředitel | xxxxxxxxxxxxxx  Provozovatel [www.i-dotaznik.cz](http://www.i-dotaznik.cz) |

**Příloha č. 1 Smlouvy**

**Požadavky na parametry služeb**

1. **Požadavky na službu „Ultra“ dotazníkového nástroje**

Poskytovatel je povinen poskytnout/zajistit takové hardwarové a softwarové prostředky, aby umožnil dosažení minimálních provozních parametrů.

* Základní parametry uživatelských účtů
  + neomezený počet otázek na jeden dotazník;
  + neomezený počet aktivních dotazníků;
  + neomezený počet respondentů na jeden dotazník;
* Přístup do aplikace
  + podpora správy uživatelských účtů;
  + neomezený počet uživatelských účtů;
* Zabezpečení
  + použití zabezpečení SSL;
  + ochrana proti internetovým robotům a tzv. spamu (nastavuje uživatel);
* Tvorba dotazníku
  + možnost různých druhů odpovědí (výběr z možností – i více možných odpovědí, slovní odpovědi, bodová hodnocení, odpovědi ANO/NE, škálování a možná sémantický diferenciál);
  + možnost nastavení kombinovaných otázek (volba mezi přednastavenými možnostmi a zároveň možnost textového upřesnění);
  + možnost nastavování logiky dotazníků v závislosti na odpovědi (přeskakování otázek, kontrolní zobrazení nastavení krokování v rámci celého dotazníku);
  + možnost přípravy souběžně více dotazníků pro různé útvary;
  + možnost volby povinných a nepovinných otázek;
  + možnost interaktivních filtrů – v případně určité odpovědi na otázku se může zobrazit „podotázka“, která v případě jiné odpovědi na danou otázku se nezobrazuje;
  + možnost předpřipravených vzorových dotazníků pro typické průzkumy v organizacích;
  + umístění na vlastní subdoméně;
* Vzhled
  + vložení vizuální identity (logo organizace);
  + možnost měnit fonty dotazníku;
  + tematické strukturování dotazníku (např. kapitoly);
  + volby počtu zobrazovaných otázek na jedné straně;
  + volby úvodu s volitelným popisem a počtem stran;
* Rozesílání
  + rozeslání anonymní (nepropárování - anonymní odpovědi) i adresované (propárování – email a odpověď);
  + možnost hromadného importu kontaktů (jméno, příjmení, e-mail) a správa těchto kontaktů;
  + možnost zasílání upomínek na vyplnění;
  + report o tom, kolik lidí vyplnilo a jak dlouho trvalo vyplňování;
  + ověření nastavení rozesílání z webu poskytovatele služby;
* Vyplňování dotazníku
  + vracení se zpět k předcházejícím dotazům a možností je upravovat (i přes krokování);
  + přehledná orientace v dotazníku (např. formou navigační boční lišty – „jak daleko v dotazníku se respondent aktuálně nachází“, hypertextové odkazy);
  + možnost přerušení dotazníku a následné pokračování;
  + vyplňování v internetových prohlížečích (nejvíce používané, např. Chrome, Edge, Safari, Firefox, Opera, atd.);
  + optimalizované zobrazení pro mobilní telefony a tablety;
* Zpracování a vyhodnocení dat z dotazníku
  + tvorba různých typů grafů;
  + tvorba tabulek a jejich exportu tabulek v .xls;
  + možnost exportu jednotlivých dotazníků v .xls nebo v .pdf;
* Zpracování závěrečné zprávy
  + možnost zvolit, jaké otázky do závěrečné zprávy zahrnout;
  + možnost exportu závěrečné zprávy v .pdf;
* zpracování uživatelského návodu

1. **Požadavky na školení**

Poskytovatel je povinen poskytnout/zajistit školení zaměstnancům objednatele na dotazníkový nástroj. Služba bude poskytnuta po dobu platnosti smlouvy jednou.

Termín, místo a způsob školení bude stanoven po domluvě kontaktních osob, které jsou uvedeny v bodě 5.6 smlouvy, avšak školení zaměstnanců objednatele musí proběhnout do jednoho měsíce od začátku platnosti smlouvy. Termín, místo, způsob a obsah školení musí být schválen objednatelem.

Sankce a smluvní pokuty jsou upraveny ve smlouvě. V případě nedodržení požadavků na školení se má za to, že dochází k porušení článku 5.2 smlouvy.

1. **Poskytování Help desku**

Poskytovatel zřídí tzv. Help desk - centrální bod pro komunikaci Objednatele vůči Poskytovateli. Komunikace probíhá skrze telefon nebo email mezi osobami, které jsou uvedeny v bodě 5.6 smlouvy.

Help desk funguje v době od 8:00 do 18:00 v pracovní dny (ve svátky tato služba není poskytována) skrze výše uvedené komunikační kanály přijímá hlášení o chybách dotazníkového nástroje a je povinen zahájit řešení (ověření, oprava atd.).

Sankce a smluvní pokuty jsou upraveny ve smlouvě. V případě nedodržení požadavků na Help desk se má za to, že dochází k porušení článku 5.1 smlouvy.

**Příloha č. 2 smlouvy**

**Parametry SLA**

1. **Požadavky na smlouvu (obchodní a platební podmínky)**

Požadavky na obchodní a platební podmínky jsou součástí smlouvy

1. **Požadavky na parametry SLA**
   1. **Základní údaje**

Režim SLA pro provoz bude začínat dnem účinnosti smlouvy.

* 1. **Požadavky na provoz dotazníkového nástroje**

|  |  |
| --- | --- |
| Dostupnost | dostupnost dotazníkového nástroje: nepřetržitě – 7 dní v týdnu, 24 hodin denně. V případě odstávky dotazníkového nástroje poskytovatel vyrozumí objednavatele 14 dní předem. |
| Způsob poskytování služby | Aktivity poskytovatele s cílem zajištění nepřetržitého provozu dotazníkového nástroje a infrastruktury pro podporu provozu i-dotaznik.cz.  Poskytovatel vykonává činnosti tak, aby proaktivně předcházel možným vadám provozu a provozním incidentům, vady a incidenty proaktivně identifikuje. |
| Parametr služby | Funkčnost služby.  Služba se považuje za nefunkční, v případě výpadku služby „Ultra“ či závažné vady znemožňující užití dotazníkového nástroje a vážné odchylky od parametrů služby, jež znemožňují očekávané užití služby jako celku. |
| Reakční doba na nahlášení závady | 48 hodin |
| Doba na odstranění závady | 7 kalendářních dnů |
| Měření a vyhodnocování poskytování služby | Služba bude jednou za měsíc vyhodnocována, zda její poskytování plní všechny parametry služby a požadavky, které jsou uvedené v příloze č. 1 této smlouvy. |
| Sankce a smluvní pokuty | Ano, je požadováno jejich stanovení. Jsou upraveny ve smlouvě. V případě nedodržení parametrů služby má se za to, že dochází k poručení článku 5.1 smlouvy. |