

# SMLOUVA

## O POSKYTOVÁNÍ SERVISNÍCH SLUŽEB Č: SMLPS-2019-000048

### Česká republika – Krajské státní zastupitelství v Praze

se sídlem: Husova 243/11, 110 01 Praha 1  
zastoupené: JUDr. Martinem Staňkem, krajským státním zástupcem v Praze  
IČO: 000 26 018  
DIČ: není plátce  
bankovní spojení: Česká národní banka, pobočka Praha, č. ú. [REDACTED]  
kontaktní e-mailová adresa: [REDACTED]@ [REDACTED]

(dále jen „**objednatel**“) na straně jedné

a

### Trade FIDES, a.s.

se sídlem: Dornych 129/57, Trnitá, 617 00 Brno  
zastoupena: [REDACTED] [REDACTED], členem představenstva  
IČO: 619 74 731  
DIČ: CZ 619 74 731  
zapsána: v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Brně, oddíl B, vložka 2988  
bankovní spojení: KB a.s., Brno-město, č. ú. [REDACTED]  
kontaktní e-mailová adresa: [REDACTED]@ [REDACTED]

(dále jen „**zhotovitel**“) na straně druhé

uzavírají dle § 2586 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku tuto smlouvu o poskytování servisu objektového zařízení (dále jen „smlouva“)

### 1. Úvodní ustanovení

- 1.1. Česká republika – Ministerstvo vnitra a společnost Trade FIDES, a.s. spolu uzavřely dne 7.6.2017 Rámcovou smlouvu na zajištění modernizace systému centralizované ochrany objektů č. MV-85737-261/VZ-2016 (dále jen „Rámcová smlouva“) s tím, že záruční a servisní podmínky konkretizovala Příloha č. 3, která je součástí Rámcové smlouvy.
- 1.2. Na základě Rámcové smlouvy uzavřelo Krajské státní zastupitelství v Praze (objednatel) a společnost Trade FIDES, a.s. (zhotovitel) dne 20.12.2018 Prováděcí smlouvu (5 SPR 298/2018 – č. objednatele, SMLPR-2018-888-000841 – č. dodavatele), na základě které společnost Trade FIDES, a.s. dodala a instalovala objektové zařízení označené jako „objektová stanice typu PZR-1“ (dále jen „OZ“), určené k přenosu zabezpečovacích informací z chráněného objektu do systému centralizované ochrany (dále jen „SCO“) Policie České republiky.

## 2. Účel, předmět a místo plnění

- 2.1. Tuto smlouvu uzavírá objednatel se zhotovitelem za účelem zajištění funkčnosti a provozuschopnosti OZ v souladu s právními předpisy, technickými normami, pokyny výrobce, příslušnou projektovou dokumentací a požadavky objednatele, a to v rozsahu nad rámec Prováděcí smlouvy.
- 2.2. Předmětem smlouvy je závazek zhotovitele poskytovat řádně a včas servisní služby (dále jen „servis“) OZ instalovaného v objektu objednatele, za které objednatel zaplatí dohodnutou cenu.
- 2.3. Servisem se rozumí poskytování veškerých činností potřebných k ověření a zajištění stálosti předepsaných parametrů OZ tak, aby objednatel mohl příslušné OZ spolehlivě užívat v plném rozsahu podle požadavků vyplývajících z příslušných technických norem a právních předpisů, nejde-li o záruční servis a servisní služby sjednané v Příloze č. 3 Rámcové smlouvy.
- 2.4. Místem poskytování plnění dle této smlouvy je: **Krajské státní zastupitelství v Praze, Husova 243/11, 110 01 Praha 1.**

## 3. Rozsah servisu a termíny plnění

Smluvní strany se dohodly na následujícím rozsahu servisu:

### 3.1. Poskytování servisní podpory SILVER

Servisní podpora SILVER je servisní a technickou činností realizovanou zhotovitelem „na místě“ i vzdáleným připojením, včetně diagnostiky a služeb vedoucích k odstranění incidentu dle kategorizace a podmínek uvedených v Příloze č. 2 této smlouvy. Servisní podpora SILVER je prováděna na základě servisního záznamu nepřetržitě sedm dní v týdnu po dobu dvaceti čtyř hod.

### 3.2. Revize OZ

- 3.2.1. Revize OZ zahrnuje všechny činnosti potřebné k posouzení technického stavu OZ včetně jeho funkční zkoušky.
- 3.2.2. Zhotovitel provede revizi OZ 1x ročně vždy v termínu během posledního měsíce platnosti předchozí revize dle příslušné revizní zprávy.
- 3.2.3. Zhotovitel se zavazuje vypracovat revizní zprávu a předat ji objednateli ve dvou vyhotoveních do 15 dnů ode dne provedení revize.
- 3.2.4. O každé revizi a funkční zkoušce bude proveden zápis v provozní knize, která bude uložena v místě, kde je instalováno OZ, kterého se revize týká.

### 3.3. Opravy a údržba OZ

- 3.3.1. Opravy a údržba OZ zahrnují veškeré činnosti potřebné k diagnostice závady OZ nebo jeho části a její následné opravě nebo údržbě v souladu s předepsanými

technickými parametry platnými pro toto OZ. Opravami a údržbou dle této smlouvy se rozumí ty činnosti, které nejsou uvedeny v Příloze č. 3.

3.3.2. Opravami a údržbou se rozumí zejména:

- a) diagnostika závady OZ
- b) oprava závady OZ, na něž se nevztahuje smluvní záruka, jedná se zejména o opravu závady způsobené neodbornou manipulací, cizím zaviněním, porušením povinností třetích osob, nebo vyšší mocí
- c) opravy závad OZ po skončení smluvní záruky
- d) výměna komponent OZ

3.3.3. Opravy a údržba OZ budou poskytovány na základě požadavku objednatele oznámeného zhotoviteli:

**na Helpdesk:**



**na telefonním čísle:**



3.3.4. Objednatel je povinen v požadavku na provedení opravy a údržby uvést specifikaci OZ s popisem závady.

3.3.5. Zhotovitel se zavazuje zahájit opravy a údržbu ve lhůtě stanovené v Příloze č. 2 této smlouvy, počítané od řádného ohlášení závady objednatelem způsobem popsáním v odst. 3.3.3. této smlouvy. Zhotovitel se zavazuje za účelem provádění činnosti potřebné k diagnostice závady OZ a jeho následné opravě ve sjednaném termínu zajišťovat nepřetržitou servisní podporu.

3.3.6. O každém poskytnutí servisní služby bude proveden zápis do provozní knihy, uložené v místě, kde je instalováno OZ, kterého se oprava, či údržba týká. O provedení opravy a údržby bude sepsán servisní protokol jako doklad o poskytnuté servisní službě a spotřebovaném materiálu (podklad pro fakturaci), který bezodkladně po provedení prací potvrdí obě smluvní strany.

3.3.7. Zhotovitel není v prodlení se zahájením oprav a údržby dle odstavce 3.3.5. v případech prodlení objednatele s poskytnutím potřebné součinnosti nebo prokáže-li, s odkazem na ust. § 2913 odst. 2 občanského zákoníku, že mu ve splnění zahájení oprav a údržby zabránila mimořádná nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka vzniklá nezávisle na jeho vůli.

#### **4. Cena a platební podmínky**

Dohodou mezi objednatelem a zhotovitelem se sjednávají následující cenové podmínky za plnění poskytovaná zhotovitelem dle této smlouvy.

4.1. Cena za servisní podporu SILVER

4.1.1. Cena za poskytování servisní podpory OZ se sjednává dohodou smluvních stran ve výši dle Přílohy č. 1, která je nedílnou součástí této smlouvy.

4.1.2. Za poskytování servisní podpory Silver se sjednává dílčí plnění ve výši 540,- Kč bez DPH za čtvrtletí. Sjednaná cena bude objednatelem hrazena na základě faktury vystavené zhotovitelem na období příslušného čtvrtletí kalendářního roku zpětně.

Objednatel uhradí poměrnou část sjednané ceny za období ode dne účinnosti této smlouvy na základě faktury zhotovitele vystavené po uzavření této smlouvy.

#### 4.2. Cena za provedení revize OZ

4.2.1. Cena za provedení revize OZ se sjednává ve výši dle Přílohy č. 1, která je nedílnou součástí této smlouvy.

4.2.2. Sjednanou cenu zhotovitel vyúčtuje objednateli po provedení revize OZ. Příslušnou fakturu předá objednateli současně s vypracovanou revizní zprávou nebo ji zašle poštovní zásilkou na adresu sídla objednatele uvedenou v záhlaví této smlouvy.

#### 4.3. Cena za poskytnutí oprav a údržby OZ

4.3.1. Cena za poskytnutí oprav a údržby OZ se sjednává ve výši stanovené za každou započatou hodinu dle Přílohy č. 1, která je nedílnou součástí této smlouvy.

4.3.2. Sjednanou cenu zhotovitel vyúčtuje na základě skutečného počtu hodin strávených poskytováním prací na opravách a údržbě uvedených v servisním protokolu. Fakturu potom zašle poštou na adresu sídla objednatele uvedenou v záhlaví této smlouvy.

#### 4.4. Ceny uvedené v Příloze č. 1 jsou bez DPH.

4.5. Splatnost faktur je stanovena na 15 kalendářních dnů od data jejich doručení objednateli. Objednatel se zavazuje uhradit vyúčtovanou cenu bezhotovostním převodem na účet zhotovitele uvedený v záhlaví této smlouvy.

4.6. V případě, že daňový doklad nebude obsahovat veškeré zákonem stanovené náležitosti, je objednatel oprávněn vrátit tento doklad zhotoviteli k provedení opravy. V takovém případě se přeruší běh lhůty splatnosti a nová lhůta splatnosti začne plynout doručením opraveného daňového dokladu objednateli.

4.7. Faktura je považována za uhrazenou okamžikem odepsání příslušné částky z bankovního účtu objednatele ve prospěch bankovního účtu zhotovitele.

### 5. Povinnosti zhotovitele

#### 5.1. Zhotovitel je z této smlouvy povinen zejména:

- a) předmět této smlouvy plnit řádně a včas, při jeho plnění postupovat s odbornou péčí, dodržovat podmínky této smlouvy a obecně závazné právní předpisy,
- b) zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech týkajících se provozu a funkčnosti OZ, nezveřejňovat žádné informace týkající se monitoringu (zejména čísel objektů), bezpečnostních kódů pro obsluhu zařízení, dokumentace a režimu objektů,
- c) nahlásit (odhlásit) stav OZ na pult centralizované ochrany ve spolupráci s odpovědným pracovníkem objednatele před započítáním a po ukončení prací na OZ,
- d) před vstupem do objektu objednatele za účelem provedení revize OZ o této skutečnosti uvědomit objednatele v dostatečném předstihu,
- e) dodat objednateli provozní knihu, která je určena pro zápis provedených revizí a oprav a údržby OZ a tyto údaje do provozní knihy zapisovat,

- f) využívat účelně a hospodárně zdroje elektrické energie objednatele.

## **6. Povinnosti objednatele**

6.1. Objednatel je z této smlouvy povinen zejména:

- a) umožnit pracovníkům zhotovitele přístup k místu, kde je instalováno OZ a umožnit jim napojení na zdroj elektrické energie,
- b) umožnit pracovníkům zhotovitele nerušené provádění servisu a vytvořit tak podmínky umožňující včasné splnění předmětu smlouvy a dohodnutých termínů,
- c) v případě zjištění závady OZ ji neprodleně nahlásit zhotoviteli dle podmínek stanovených touto smlouvou,
- d) zdržet se všech zásahů do OZ a učinit opatření znemožňující zásah třetích osob nebo osob nepovolaných do OZ,
- e) neprodleně uvědomit osoby určené zhotovitelem o všech okolnostech, které se vymykají běžnému provozu OZ a které by mohly ovlivnit jeho funkci,
- f) řádně a včas hradit sjednanou cenu za poskytovaný servis.

## **7. Doba trvání smlouvy a její ukončení**

- 7.1. Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
- 7.2. Tuto smlouvu lze ukončit výpovědí s tříměsíční výpovědní dobou. Výpovědní doba počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po doručení písemné výpovědi druhé smluvní straně.
- 7.3. Objednatel je oprávněn odstoupit od smlouvy v případě opakovaného prodlení zhotovitele s poskytováním servisu OZ v souladu s čl. 3 této smlouvy, pokud ani přes výzvu objednatele zhotovitel nesplní povinnosti vyplývající z této smlouvy.
- 7.4. Zhotovitel je oprávněn odstoupit od smlouvy v případě prodlení objednatele s úhradou ceny provedených servisních služeb o více než 15 dnů po datu její splatnosti, nebo v případě prodlení objednatele s poskytnutím potřebné součinnosti, pokud ani přes výzvu zhotovitele objednatel neposkytne potřebnou součinnost.
- 7.5. Odstoupení od smlouvy musí být provedeno písemně a nabývá účinnosti dnem jeho doručení druhé smluvní straně.

## **8. Smluvní pokuty a náhrada újmy**

- 8.1. V případě prodlení zhotovitele s provedením servisu řádně a včas v souladu s čl. 3 této smlouvy, je zhotovitel povinen uhradit objednateli smluvní pokutu ve výši uvedené v Příloze č. 2 odst. 4 této smlouvy
- 8.2. V případě prodlení objednatele s úhradou faktur dle čl. 4 této smlouvy je zhotovitel oprávněn požadovat po objednateli úrok z prodlení ve výši 0,1% (slovy: nula celá jedna desetina procenta) z fakturované částky za každý započatý den prodlení.

- 8.3. Za porušení povinnosti mlčenlivosti specifikované v čl. 5 odst. 5.1. písm. b) této smlouvy je zhotovitel povinen uhradit objednateli smluvní pokutu ve výši 50.000,- Kč (slovy: padesát tisíc korun českých) za každý jednotlivý případ porušení této povinnosti. Nárok na úhradu této smluvní pokuty ukončením smlouvy nezaniká.
- 8.4. K úhradě splatných smluvních pokut uložených zhotoviteli je objednatel oprávněn použít zápočet proti splatným pohledávkám zhotovitele na zaplacení ceny poskytnutých servisních služeb, případně proti jiným pohledávkám zhotovitele vůči objednateli.
- 8.5. Smluvní pokuty musí být druhé smluvní straně písemně vyúčtovány a toto vyúčtování zasláno na adresu sídla dle čl. I. této smlouvy. Smluvní pokuta se stává splatnou 30. dnem ode dne prokazatelného doručení vyúčtování smluvní pokuty druhé straně. V pochybnostech se má za to, že k doručení došlo nejpozději 5. den ode dne odeslání písemného vyúčtování na adresu sídla druhé smluvní strany.
- 8.6. Zaplacením smluvní pokuty není dotčen nárok smluvních stran na náhradu vzniklé újmy.

## **9. Všeobecná ustanovení**

- 9.1. Na právní vztahy touto smlouvou založené a v ní výslovně neupravené se použijí příslušná ustanovení občanského zákoníku. Smluvní strany se dohodly, že v souladu s ust. § 558 odst. 2 občanského zákoníku vylučují použití obchodních zvyklostí.
- 9.2. Stane-li se některé ustanovení této Smlouvy neplatné či neúčinné, nedotýká se to ostatních ustanovení. Smluvní strany se v tomto případě zavazují nahradit tato neplatná či neúčinná ustanovení novými, platnými či účinnými.
- 9.3. Smluvní strany se zavazují, že v průběhu trvání jejich smluvního vztahu a stejně tak i po jeho ukončení zachovají mlčenlivost o důvěrných informacích získaných v souvislosti s plněním této smlouvy.
- 9.4. Pro účely této smlouvy se důvěrnou informací rozumí veškeré informace, které tvoří obchodní tajemství druhé smluvní strany, a to zejména informace technické a organizační povahy, jakož i veškeré další informace, z jejichž povahy vyplývá, že je zájmem druhé smluvní strany tyto informace neuveřejňovat, s výjimkou informací, které se staly všeobecně známé prokazatelně jinak, než porušením závazků obsažených v této smlouvě.
- 9.5. Smluvní strany se zavazují zajistit, aby zpřístupnění důvěrné informace bylo vyhrazeno pouze pro ty osoby, které ji musí znát vzhledem ke své činnosti za účelem splnění předmětu smlouvy a aby tyto osoby byly zavázány zachovávat o důvěrné informaci mlčenlivost.
- 9.6. Zhotovitel bere na vědomí, že objednatel je povinnou osobou dle § 2 odst. 1 zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv a vztahuje se na něj povinnost zveřejnit tuto smlouvu v registru smluv. Zveřejnění zajistí objednatel nejpozději do 30 dnů ode dne jejího podpisu s tím, že smlouva nabývá účinnosti až dnem zveřejnění v registru smluv. Zhotovitel se zveřejněním obsahu smlouvy souhlasí.

- 9.7. Zhotovitel dále bere na vědomí, že je podle § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů, osobou povinnou spolupůsobit při výkonu finanční kontroly prováděné v souvislosti s úhradou zboží nebo služeb z veřejných výdajů.
- 9.8. Za adresu pro doručování písemností se považuje adresa uvedená ve smlouvě nebo adresa, kterou smluvní strana po uzavření smlouvy písemně druhé smluvní straně oznámila.
- 9.9. Veškeré změny a doplňky smlouvy musí být učiněny písemně ve formě číslovaného dodatku k této smlouvě, podepsaného oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
- 9.10. Smluvní strany prohlašují, že smlouvu uzavřely svobodně, vážně, určitě a srozumitelně, bez tísně za nápadně nevýhodných podmínek, což stvrzují svými vlastnoručními podpisy.
- 9.11. Tato smlouva vstupuje v platnost dnem podpisu poslední smluvní stranou a účinnosti nabývá dnem zveřejnění v registru smluv.
- 9.12. Tato smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech s platností originálu, z nichž každá smluvní strana obdrží po dvou vyhotoveních.
- 9.13. Nedílnou součástí smlouvy jsou následující přílohy:

Příloha č. 1 - Ceník servisních služeb

Příloha č. 2 - Podmínky požadované úrovně služeb

V Praze dne 25.3.2020

V Praze dne 12.3.2020

.....  
**JUDr. Martin Staněk**  
Krajský státní zástupce v Praze

.....  
   
vedoucí pobočky Praha  
člen představenstva Trade FIDES a.s.

## **Příloha č. 1:**

### **Ceník servisních služeb:**

|                                                                              |          |
|------------------------------------------------------------------------------|----------|
| Cena za provedení revize objektového zařízení (bez revize přepěťové ochrany) | 2 400 Kč |
| Servisní podpora SILVER pro OZ na 1 rok                                      | 2 160 Kč |
| Cena za každou započatou hodinu poskytnutí oprav a údržby                    | 500 Kč   |
| Cena za servisní výjezd vozidla                                              | 500 Kč   |

Cena za dopravu se kalkuluje z místa pracoviště zhotovitele:

Trade FIDES, a.s.  
Kloboukova 2172/5  
148 00 Praha 4

### **Cena vizualizace čidel PZTS za jeden chráněný objekt:**

Celková cena =  $k_1 + k_2 \cdot P + k_3 \cdot D$ , kde:

| Koeficient | Význam                                                                                                                                                     | Cena     |
|------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|
| k1         | Cena za implementaci vizualizace čidel do SCO a další náklady vázané na chráněný objekt                                                                    | 4 100 Kč |
| k2         | Cena za zpracování podkladů pro vytvoření vizualizace čidel jednoho podlaží objektu a další náklady vázané k počtu podlaží chráněného objektu              | 2 000 Kč |
| k3         | Cena za implementaci jednoho aktivního prvku PZTS, který generuje události posílané do SCO a další náklady vázané k počtu čidel (prvků) PZTS               | 60 Kč    |
| P          | Celkový počet podlaží v chráněném objektu (v případě, že střežený objekt sestává z více samostatných budov, tak se počet podlaží jednotlivých budov sčítá) |          |
| D          | Počet aktivních prvků PZTS                                                                                                                                 |          |

Výše uvedené ceny jsou bez DPH.



## **Příloha č. 2**

### **1. Parametry SLA pro záruční služby na objektová zařízení chráněných objektů:**

| Závažnost      | Doba odezvy                               | Doba řešení                                                                                                                                              |
|----------------|-------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| HAVÁRIE (A)    | Do 9:00 hod. následujícího pracovního dne | Do konce následujícího pracovního dne                                                                                                                    |
| CHYBA (B)      | Do 9:00 hod. následujícího pracovního dne | Do konce 3. pracovního dne                                                                                                                               |
| NEDOSTATEK (C) | Do konce následujícího pracovního dne     | Přidělení pracovníka na řešení do 1 pracovního dne, návrh postupu řešení do 2 pracovních dnů, realizace řešení do 20-ti pracovních dnů, nebo dle dohody. |

### **2. Parametry SLA pro Servisní podporu SILVER**

Dostupnost servisní podpory SILVER a parametry SLA

Servisní podpora bude poskytována v režimu 365x24/7, tedy nepřetržitě sedm dní v týdnu po dobu 24 hodin. Pro incidenty a požadavky nahlášené formou servisního záznamu platí následující parametry SLA podle stupně závažnosti. Doby odezvy a řešení se počítají od nahlášení, registrace a autorizace příslušného incidentu, problému nebo požadavku prostřednictvím jednotného kontaktního místa podpory.

Požadavky na servisní podporu typu SILVER

| Závažnost     | Doba odezvy                           | Doba řešení                                                                                                                                              |
|---------------|---------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| HAVÁRIE (A)   | Do 1 hod.                             | Do 24 hod.                                                                                                                                               |
| CHYBA (B)     | Do 4 hod.                             | Do konce následujícího pracovního dne                                                                                                                    |
| POŽADAVEK (D) | Do konce následujícího pracovního dne | Přidělení pracovníka na řešení do 1 pracovního dne, návrh postupu řešení do 2 pracovních dnů, realizace řešení do 20-ti pracovních dnů, nebo dle dohody. |

### **3. Kategorizace servisních záznamů**

Závažnost incidentu pro objektová zařízení chráněných objektů může nabývat těchto stupňů (v pořadí od nejvyšší k nejnižší závažnosti):

- a) HAVÁRIE (kategorie A) - Připojení střeženého objektu k SCO PČR není funkční v takovém rozsahu, že to má za následek znemožnění komunikace mezi SCO PČR a střeženým objektem a jeho monitoring.
- b) CHYBA (kategorie B) - Připojení střeženého objektu k SCO PČR není funkční v takovém rozsahu, že to má za následek jakékoliv omezení komunikace mezi SCO PČR a střeženým objektem. Monitoring objektu a jeho střežení je funkční alespoň po jedné přenosové síti.
- c) NEDOSTATEK (kategorie C) - ostatní drobné incidenty, které nespadají do kategorie A nebo B.

Výpadek komunikačního kanálu poskytovaného třetí stranou (internet zajištěný objednatelem nebo mobilní připojení zajištěné operátorem se nezapočítává mezi incidenty. Případná nefunkčnost komunikace OZ po obnovení této služby již ovšem incidentem je.

#### **4. Sankce**

Při třetím a každém dalším incidentu kategorie A u objektového zařízení za posledních 365 kalendářních dnů, vzniká objednateli právo na smluvní pokutu vůči zhotoviteli ve výši 5 000,- Kč (slovy: pět tisíc korun českých).

Při šestém a každém dalším incidentu kategorie B u objektového zařízení za posledních 365 kalendářních dnů, vzniká objednateli právo na smluvní pokutu vůči zhotoviteli ve výši 2 000,- Kč (slovy: dva tisíce korun českých).

Při nedodržení doby řešení u incidentu kategorie A vzniká objednateli právo na smluvní pokutu vůči zhotoviteli ve výši 5 000,- Kč (slovy: pět tisíc korun českých) za každých započatých 24 hodin překročení povolené doby řešení.

Při nedodržení doby řešení u incidentu kategorie B vzniká objednateli právo na smluvní pokutu vůči zhotoviteli ve výši 2 000,- Kč (slovy: dva tisíce korun českých) za každých započatých 24 hodin překročení povolené doby řešení.

Při nedodržení doby řešení u incidentu kategorie C vzniká objednateli právo na smluvní pokutu vůči zhotoviteli ve výši 1 000,- Kč (slovy: jeden tisíc korun českých) za každých započatých 24 hodin překročení povolené doby řešení.