

Licenční smlouva č. 08344-2020-O20

(dále jen „Smlouva“)

uzavřená dle § 2358 a násl. zákona č. 89/2012 Sb. občanského zákoníku,
ve znění pozdějších předpisů, i
mezi

:

(1) **ČD Cargo, a.s.**

Se sídlem: Jankovcova 1569/2c, 170 00, Praha, Česká republika

Zastoupena: [redacted] ředitelem odboru procesního inženýringu

Identifikační číslo: 281 96 678

DIČ: CZ28196678

Bankovní účet: Komerční banka, a.s. Praha 1

Číslo účtu: [redacted]

Společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 12844

(„Nabyvatel“)

(2) **JERID, spol. s r.o.**

Se sídlem: Dr. Milady Horákové 1200/27a, 779 00 Olomouc

Zastoupena: [redacted] jednatelem společnosti

Identifikační číslo: 60776021

DIČ: CZ60776021

Bankovní spojení: Komerční banka, a.s., pobočka Olomouc

[Bankovní účet: [redacted]

Společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě, soudem, oddíl C, vložka 6896

(„Poskytovatel“)

(Nabyvatel a Poskytovatel dále rovněž jednotlivě jako „Strana“ nebo společně jako „Strany“)

1. PŘEDMĚT SMLOUVY



1.1 Poskytovatel je nositelem majetkových autorských práv k software [redacted] (dále jako „Dílo“ nebo rovněž jako „Aplikace“).

1.2 Poskytovatel uděluje Nabyvateli oprávnění k výkonu práva Dílo užit v rozsahu dle specifikace uvedené v příloze 1 této Smlouvy a Nabyvatel se zavazuje za poskytnutí licence zaplatit Poskytovateli odměnu v souladu s touto Smlouvou.

- 1.3 Licence je poskytována jako serverová licence s možností přístupu maximálního počtu 3 (tři) uživatelů Nabyvatele prostřednictvím automaticky obnovovaných přístupových klíčů k Aplikaci.
- 1.4 Licence je poskytována pro vlastní potřebu Nabyvatele.
- 1.5 Licence je poskytována:
- (a) jako nevýhradní,
 - (b) bez územního omezení,
 - (c) na dobu trvání této Smlouvy,
 - (d) bez práva dalšího postoupení získaného práva či udělení podlicence třetím osobám či jeho šíření.
- 1.6 Poskytovatel odpovídá Nabyvateli za právní bezvadnost Díla, kterou se rozumí, že užití Díla Nabyvatelem (v rozsahu sjednaném touto Smlouvou):
- (a) nebudou neoprávněně zasažena autorská práva třetích osob,
 - (b) nebudou neoprávněně zasažena ani jiná práva a oprávněné zájmy třetích osob, nebo práva na ochranu osobnosti fyzických osob a právo na ochranu dobré pověsti právnických osob,
 - (c) nebudou porušeny obecně závazné právní předpisy.
- 1.7 Po celou dobu oprávněného užívání Díla se Poskytovatel zavazuje pravidelně aktualizovat data obsažená v Aplikaci. Data budou Nabyvatelem aktualizována nejpozději do 3 týdnů od zveřejnění změny subjektem, jehož data Aplikace shromažďuje.
- 1.8 Zpřístupnění dat prostřednictvím licence dle této Smlouvy bude realizováno ze serveru umístěného na serverové farmě Poskytovatele.
- 1.9 Ohledně předání přístupových oprávnění a počtu klíčů bude smluvními stranami sepsán předávací protokol.
- 1.10 Poskytovatel poskytne Nabyvateli bez zbytečného odkladu po uzavření Smlouvy veškeré podklady a informace potřebné k výkonu licence.

2. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 2.1 Odměna za poskytnutí licence je sjednána jako jednorázová a činí Kč. Tato odměna bude Poskytovatelem fakturována vždy k 31. 5. příslušného kalendářního roku.
- 2.2 Nabyvatel se zavazuje zaplatit Poskytovateli odměnu dle této Smlouvy na základě daňových dokladů - faktur (dále jen „**daňový doklad**“), vystavených Poskytovatelem. Nárok na fakturaci plné odměny v souladu s čl. 2. 1. této Smlouvy vzniká Poskytovateli za podmínky zajištění řádného fungování a pravidelné aktualizace dat Aplikace.

- 2.3 Faktura musí splňovat náležitosti obchodní listiny a daňového dokladu ve smyslu zákona 235/2004 Sb. o dani z přidané hodnoty v platném znění, (dále jen „Zákon o DPH“). Nebude-li daňový doklad - faktura splňovat tyto náležitosti, má Nabyvatel právo ve lhůtě 5 (pět) pracovních dní ode dne doručení daňového dokladu - faktury vrátit ji Poskytovateli k opravě a/nebo doplnění. V tomto případě není Nabyvatel v prodlení s jejím placením a běží mu nová doba splatnosti ode dne doručení opraveného a/nebo doplněného daňového dokladu - faktury.
- 2.4 Faktura - daňový doklad musí obsahovat (a) číslo Smlouvy, (b) popis plnění, (c) číslo objednávky, (d) identifikaci příjemce faktury, (e) dobu splatnosti faktury a (f) bankovní spojení Poskytovatele pro úhradu plateb.
- 2.5 Faktura bude v papírové podobě doručena Nabyvateli na adresu: ČD Cargo, a.s., Odbor účetnictví, Jankovcova 1569/2b, 170 00 Praha 7 - Holešovice.
- 2.6 Strany se v souladu se Zákonem o DPH dohodly, že faktura může být též Nabyvateli zaslána elektronicky (dále jen „Elektronická faktura“), a to výlučně na e-mailovou adresu  pro dodavatelské faktury určené na zasilací adresu ČD Cargo, a. s., Jankovcova 1569/2c, 17000 Praha 7, Holešovice. Poskytovatel se zavazuje, že Elektronická faktura bude obsahovat náležitosti stanovené Zákonem o DPH a § 435 odst. 1 Občanského zákoníku. Poskytovatel se zavazuje, že Elektronická faktura bude generována přímo z účetního systému Poskytovatele v elektronické podobě a tato elektronická podoba bude představovat originální verzi těchto dokladů evidovanou v účetnictví Nabyvatele. V případě, že není možné generovat Elektronickou fakturu přímo z účetního systému Poskytovatele, musí být opatřena zaručeným elektronickým podpisem založeným na kvalifikovaném certifikátu ve smyslu zákona č. 297/2016 Sb. o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce, který byl vydán kvalifikovaným Poskytovatelem takových služeb, vedeným v seznamu Ministerstva vnitra. Elektronická faktura bude vyhotovena ve formátu PDF v četnosti 1 faktura = 1 pdf soubor. Přílohy Elektronické faktury, které nejsou součástí daňového dokladu, budou zaslány Nabyvateli pouze ve formátech RTF, PDF, JPG, DOC, DOCx, XLS, XLSx. V případě, kdy bude zaslána Nabyvateli Elektronická faktura, zavazuje se Poskytovatel nezasílat stejnou fakturu duplicitně v papírové podobě. Přijetí Elektronické faktury Nabyvatelem bude potvrzeno zpětným odesláním zprávy o doručení na emailovou adresu, z níž byla faktura odeslána.
- 2.7 Doba splatnosti faktury je  kalendářních dnů a běží vždy od okamžiku jejího doručení Poskytovateli. Faktury se platí bankovním převodem na účet Poskytovatele.
- 2.8 Poskytovatel se zavazuje, že bankovní účet jím určený pro zaplacení jakéhokoliv závazku Nabyvatele na základě této Smlouvy bude k datu splatnosti příslušného závazku zveřejněn způsobem umožňující dálkový přístup ve smyslu § 96 odst. 2 Zákona o DPH.
- 2.9 Pokud bude Poskytovatel označen správcem daně za nespolehlivého plátce ve smyslu § 106a Zákona o DPH, zavazuje se zároveň o této skutečnosti neprodleně písemně informovat Nabyvatele spolu s uvedením data, kdy tato skutečnost nastala. Pokud Nabyvateli vznikne podle § 109 Zákona o DPH ručení za nezaplacenou DPH z přijatého zdanitelného plnění od Poskytovatele, má Nabyvatel právo bez souhlasu Poskytovatele uplatnit postup zvláštního způsobu zajištění daně podle § 109 Zákona o DPH. Při uplatnění zvláštního způsobu zajištění daně uhradí Nabyvatel částku DPH podle daňového dokladu vystaveného Poskytovatelem na účet správce daně Poskytovatele a Poskytovatele o tomto kroku vhodným způsobem vyrozumí. Zaplacením částky DPH na účet správce daně Poskytovatele a jeho vyrozuměním o tomto kroku se závazek Nabyvatele uhradit částku odpovídající výši takto zaplacené DPH z této Smlouvy považuje za splněný.



- 2.10 Při nedodržení doby splatnosti má Poskytovatel právo požadovat po Nabyvateli úrok z prodlení ve výši stanovené nařízením vlády České republiky č. 351/2013 Sb., ve znění pozdějších předpisů. Poskytovatel akcentuje, že tento úrok z prodlení nebude vůči Nabyvateli uplatňován za dobu minimálně [REDACTED] bezprostředně navazujících na dobu splatnosti.
- 2.11 Poskytovatel se zavazuje nedat do zástavy a nepostoupit své závazky a pohledávky plynoucí z této Smlouvy třetím osobám bez předchozího písemného souhlasu druhé Strany. V případě porušení této povinnosti zaplatí Nabyvateli smluvní pokutu ve výši 20% hodnoty zastavené nebo postoupené pohledávky, [REDACTED]

3. ODPOVĚDNOST ZA VADY

- 3.1 Poskytovatel odpovídá za dostupnost a funkčnost Aplikace a aktuálnost poskytovaných dat, přičemž za vadu se nepovažuje neaktuálnost některého z modulů Aplikace uvedeného v příloze č. 1 v době 3 týdnů od veřejného oznámení změny právní normy nebo předpisu, na základě kterého jsou data v modulu Aplikace aktualizována.
- 3.2 Aplikace bude Nabyvateli zpřístupněna okamžikem předání přístupových účtů na základě podepsaného předávacího protokolu, jak je uvedeno v článku 1.9 této Smlouvy. Po dobu poskytování licence musí být Aplikace funkční a způsobilá k čerpání dat v souladu s účelem této Smlouvy. Kategorizaci vad a lhůty pro jejich odstranění (reakční doby) upravuje příloha č. 2 této Smlouvy.
- 3.3 Nabyvatel nahlásí vady fungování Aplikace Poskytovateli bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 kalendářních dnů od dne jejich zjištění. Vady lze oznámit telefonicky, e-mailem i písemně dopisem; v případě telefonického oznámení je Poskytovatel povinen v rámci reakční doby specifikované v příloze 2 této Smlouvy zaslat Nabyvateli e-mail s potvrzením oznámení vady, včetně stručného popisu vady. V případě, že Poskytovatel neodstraní vady aplikace ve lhůtách (reakčních dobách) určených v příloze 2 této Smlouvy, je Nabyvatel oprávněn od této Smlouvy odstoupit, zejména pokud se jedná o vady kategorie A nebo B.
- 3.4 Poskytovatel nenese odpovědnost za vady aplikace vzniklé neodborným užitím Aplikace ani za vady Aplikace vzniklé v důsledku nevhodného příkazu ze strany Nabyvatele.
- 3.5 Poskytovatel nenese zodpovědnost za výsledek očekávaný Nabyvatelem, který závisí pouze na stupni znalosti a schopnostech koncových uživatelů aplikace a na tom, že se nedopustí žádných chyb a omylů při práci s Aplikací.

4. OPRÁVNĚNÉ OSOBY

- 4.1 Kontaktními osobami Poskytovatele podle této Smlouvy jsou:

[REDACTED]

- 4.2 Kontaktními osobami Nabyvatele podle této Smlouvy jsou:

[REDACTED]

- 4.3 O případných změnách kontaktních osob či jejich telefonních čísel jsou Strany povinny se neprodleně informovat písemnou formou.

5. SANKCE

- 5.1 V případě prodlení Poskytovatele s odstraněním vad Aplikace je Nabyvatel oprávněn požadovat smluvní pokutu dle kategorizace vad a podmínek pro jejich odstraňování uvedených v příloze číslo 2 této Smlouvy.
- 5.2 Vyjde-li najevo, že Aplikace zpřístupněná na základě této Smlouvy, je zatížena právy třetích osob, odpovídá Poskytovatel za veškerou škodu z toho plynoucí a je povinen případné nároky třetích stran na své náklady vypořádat, včetně nákladů případného soudního sporu.

6. VYŠŠÍ MOC

- 6.1 Žádná ze Stran není odpovědná za újmu způsobenou druhé Straně neplněním povinností dle této Smlouvy, pokud byla způsobena vyšší mocí. Za vyšší moc Strany považují mimořádné nepředvídatelné a nepřekonatelné překážky vzniklé nezávisle na vůli druhé Strany, které dočasně nebo trvale brání splnění smluvních povinností, pokud nastaly po uzavření Smlouvy nezávisle na vůli povinné Strany a jestliže nemohly být povinnou Stranou odvráceny ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze rozumně v dané situaci požadovat.
- 6.2 Za vyšší moc se však nepokládají překážky, jež vyplývají z osobních, mj. ekonomických poměrů povinné Strany nebo vzniklé až v době, kdy byla povinná Strana již v prodlení ani překážky, které byl škůdce podle Smlouvy povinen překonat.
- 6.3 Za vyšší moc se rovněž nepovažuje překážka, kterou mohla a měla povinná Strana při uzavírání této Smlouvy předvídat, ledaže by oprávněná Strana dala najevo, že uzavírá tuto Smlouvu i přesto, že tato překážka může její plnění ohrozit.
- 6.4 Strana uplatňující nárok z titulu zásahu vyšší moci oznámí písemně bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 20 pracovních dnů, druhé Straně takový zásah, pokud druhá Strana o zásahu nebyla informována jinak, s uvedením jeho počátku a pravděpodobné doby trvání, v opačném případě ztratí tato Strana právo se zprostit povinností vyplývajících z této Smlouvy z titulu zásahu vyšší moci. Ve stejné lhůtě je Strana povinna oznámit skončení zásahu vyšší moci.
- 6.5 Spolu s oznámením o zásahu vyšší moci dle bodu 6.4 nebo nejpozději do 3 pracovních dnů po takovém oznámení oznamující Strana předloží druhé Straně důvěryhodný důkaz potvrzující zásah vyšší moci a popis, jak zásadně ovlivňuje plnění jejích závazků z této Smlouvy.


7. DŮVĚRNOST

- 7.1 Tato Smlouva a veškeré údaje, sdělení a dokumenty (dále jen „**Informace**“) s ní související mají důvěrný charakter, a žádná Strana nebude oprávněna bez souhlasu druhé Strany tyto Informace, které jsou obchodním tajemstvím druhé Strany, zveřejnit nebo jinak zpřístupnit jakékoliv třetí osobě nebo tyto informace využít, vyrazit či zneužít ve svůj prospěch nebo ve prospěch třetí osoby, s výjimkou případů, kdy je zpřístupnění těchto informací vyžadováno právními předpisy nebo příslušnými orgány na základě právních předpisů nebo jedná-li se o Informace již veřejně přístupné. Závazek mlčenlivosti se nevztahuje na sdělení obou Stran činěná v souladu s plněním této Smlouvy vůči odborným poradcům (zejména právním). Pokud závazek mlčenlivosti těchto třetích osob nebude vyplývat z právních předpisů, příslušná Strana

uzavře s takovými osobami dohodu o utajení poskytovaných informací. Platí dále, že závazek mlčenlivosti je možné v každém jednotlivém případě vyloučit nebo omezit dohodou Stran.

- 7.2 Povinnost mlčenlivosti ohledně Informací platí po dobu trvání této Smlouvy, a dalších 5 (pět) let po ukončení této Smlouvy. V případě porušení uvedených povinností ponese povinná Strana veškerou odpovědnost spojenou s náhradou vzniklé škody/újmou. Odpovědnosti za škodu/újmu se Strana zproští jen tehdy, prokáže-li, že neporušila žádnou povinnost stanovenou touto Smlouvou.
- 7.3 Strany se zavazují zajistit ochranu osobních údajů, které budou zpracovávat na základě této Smlouvy a/nebo v souvislosti s ní. Při zpracování osobních údajů jsou Strany povinny zejména zajistit, aby osobní údaje byly zpracovány zákonným způsobem, pouze v nezbytném rozsahu a po dobu nezbytně nutnou, a aby osobní údaje byly technicky a organizačně zabezpečeny tak, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k těmto údajům, k jejich změně, zničení nebo ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití. Strany jsou dále povinny zajistit, aby byly personálně a organizačně nepřetržitě po dobu zpracovávání osobních údajů zabezpečeny veškeré povinnosti vyplývající z právních předpisů, zejména z obecného nařízení o ochraně osobních údajů (GDPR).
- 7.4 Za porušení obchodního tajemství se nepovažuje zveřejnění této Smlouvy v registru smluv ve smyslu článku 8 této Smlouvy.

8. PROHLÁŠENÍ STRAN A DOLOŽKA ÚČINNOSTI

- 8.1 Tato Smlouva nabývá platnosti podpisem poslední stranou. Smlouva nabývá účinnosti dnem uveřejnění v registru smluv, které v souladu se zák. č. 340/2015 Sb., o registru smluv, zajistí ČD Cargo, a.s., přičemž v podání uvede také identifikaci datové schránky druhé strany, a to:

- 8.2 Strany jsou si vědomy skutečnosti, že ČD Cargo, a.s. je povinnou osobou podle zákona č. 340/2015 Sb., zákon o registru smluv, a důsledků, které jsou s touto skutečností spojeny. Strany prohlašují, že dospěly ke společnému závěru, že tato Smlouva podléhá povinnosti uveřejnění v registru smluv. Strany potvrzují, že si za tímto účelem navzájem poskytly informace, které považují za dostatečné. Obě strany souhlasí s takovým zveřejněním Smlouvy s případnými výjimkami, na které se vztahuje oprávnění znečitelnit jejich obsah.

9. NEZVEŘEJŇOVANÉ INFORMACE

- 9.1 Strany se shodly na tom, že některá ustanovení této Smlouvy obsahují informace, jež nelze poskytnout při postupu podle předpisů upravujících svobodný přístup k informacím, nebo které jsou obchodním tajemstvím, a na které se vztahuje oprávnění znečitelnit jejich obsah před případným zveřejněním v registru smluv podle zákona č. 340/2015 Sb., zákon o registru smluv. Strany se shodly na tom, že ustanovení této Smlouvy, která jsou zvýrazněna vyzlucením, tvoří informace, které nelze poskytnout při postupu podle předpisů upravujících svobodný přístup k informacím, nebo které jsou obchodním tajemstvím. V registru smluv bude Smlouva uveřejněna ve znění, ve kterém budou takto zvýrazněné informace znečitelněny.

10. ZÁVĚREČNÁ UJEDNÁNÍ

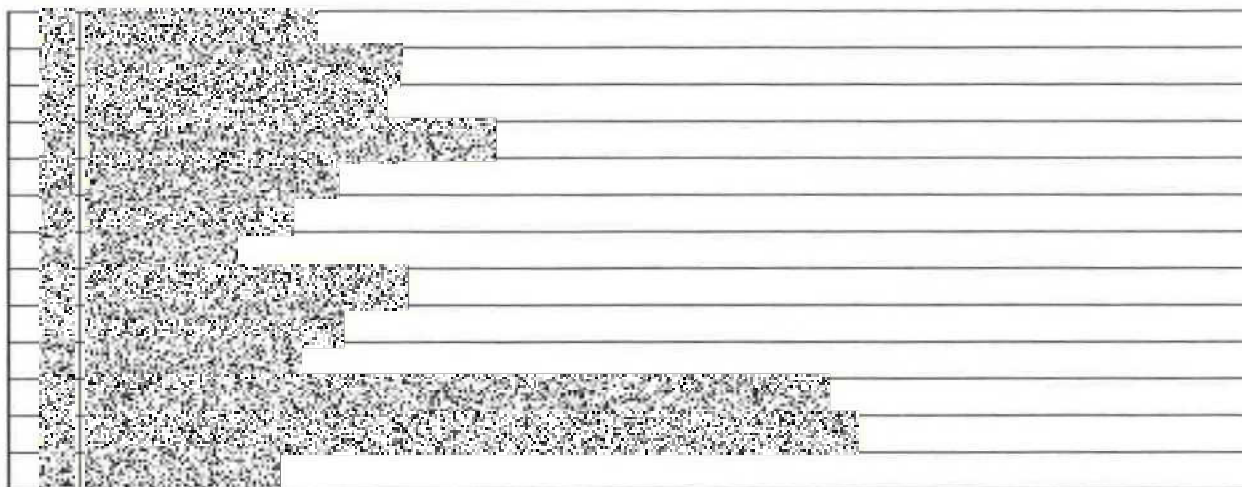
- 10.1 Tato Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.

- 10.2 Tuto Smlouvu lze vypovědět kteroukoliv ze Stran bez udání důvodu, přičemž výpověď nabývá účinnosti uplynutím jednoho roku od konce kalendářního roku, v němž výpověď došla druhé Straně.
- 10.3 Tuto Smlouva, jakož i práva a povinnosti vzniklé na jejím základě nebo v souvislosti s ní, se řídí právním řádem České republiky, mj. Občanským zákoníkem a Autorským zákonem.
- 10.4 Strany se dohodly, že případné spory vzniklé z právních vztahů založených touto Smlouvou nebo v souvislosti s ní, budou přednostně řešit nejprve jednáním a nalezením smírného řešení. Pokud mezi Stranami nedojde k dohodě, pak první instancí k řešení soudního sporu bude obecný soud České republiky místně příslušný dle sídla Nabyvatele.
- 10.5 Tato Smlouva včetně příloh a dokumentů s ní souvisejících tvoří úplnou dohodu mezi Stranami v záležitostech touto Smlouvou upravených a nahrazuje tak veškerá předchozí ústní i písemná ujednání a dohody. Jakékoliv změny nebo dodatky k této Smlouvě musí být učiněny písemnou formou a podepsány oběma Stranami. Za písemnou formu nebude pro tento účel považována výměna e-mailových či jiných elektronických zpráv. Každá Strana může namítnout neplatnost Smlouvy a/nebo jejího dodatku z důvodu nedodržení formy kdykoliv, a to i když již bylo započato s plněním.
- 10.6 Je-li nebo stane-li se některé ustanovení této Smlouvy neplatným, nevymahatelným, zdánlivým nebo neúčinným, nedotýká se tato neplatnost, nevymahatelnost, zdánlivost či neúčinnost ostatních ustanovení této smlouvy. Strany se zavazují nahradit neplatné, nevymahatelné, zdánlivé nebo neúčinné ustanovení ustanovením platným, vymahatelným a účinným se stejným nebo obdobným právním a obchodním smyslem, případně uzavřít novou smlouvu tak, aby bylo docíleno původně zamýšleného záměru.
- 10.7 Žádná Strana nepřevéde práva a povinnosti vyplývající z této Smlouvy na třetí osobu bez předchozího písemného souhlasu druhé Strany.
- 10.8 Tato Smlouva je vyhotovena ve 2 (dvou) stejnopisech, z nichž každá Strana obdrží po 1 (jedno) vyhotovení.
- 10.9 Nedílnou součástí této Smlouvy tvoří přílohy:

Příloha číslo 1 Rozsah licence - -

Příloha číslo 2 Vady fungování Aplikace a jejich kategorie a klasifikace - -

Příloha číslo 3 Protokol o akceptaci



POŽADAVKY NA DOKUMENTACI K DÍLU

- Uživatelská příručka.

PŘÍLOHA ČÍSLO 2 VADY APLIKACE A JEJICH KATEGORIE A KLASIFIKACE

Vykáže-li Aplikace vady, budou Strany postupovat podle následujících pravidel s cílem v nejkratší možné době bezplatně obnovit fungování požadovaných modulů Aplikace.

Vadou se rozumí jakýkoli stav, který omezuje nebo znemožňuje užívání Aplikace. Pro nahlášení vady není nutné znát příčinu problému.

Kategorie vad:

- **Vada kategorie A:** - Vady, které znemožňují využívat Aplikaci, popřípadě způsobují zásadní provozní obtíže, a tento stav může ohrozit nebo zásadně omezit běžný provoz Nabyvatele, případně může způsobit velké finanční nebo jiné škody.
- **Vada kategorie B:** - Vady, které při užívání Aplikace způsobují provozní problémy, ale neznemožňují provoz Aplikace v jejích základních funkcích a lze je dočasně řešit organizačními opatřeními či náhradním řešením (workaround).
- **Vada kategorie C:** - Vady, které závažně neovlivňují funkčnost či užívání Aplikace.

Nabyvatel prostřednictvím oprávněné osoby či oprávněnou osobou pověřené osoby oznámí Poskytovateli vadu a označí kategorii problému. Jestliže Nabyvatel neoznačí kategorii Vady, má se za to, že se jedná o vadu kategorie B.

Poskytovatel v rámci záruky garantuje:

- Prvotní reakci – sdělení o zahájení řešení vady.
- Zprovoznění programu náhradním resp. dočasným způsobem.
- Odstranění vady, resp. kompletní vyřešení požadavku.

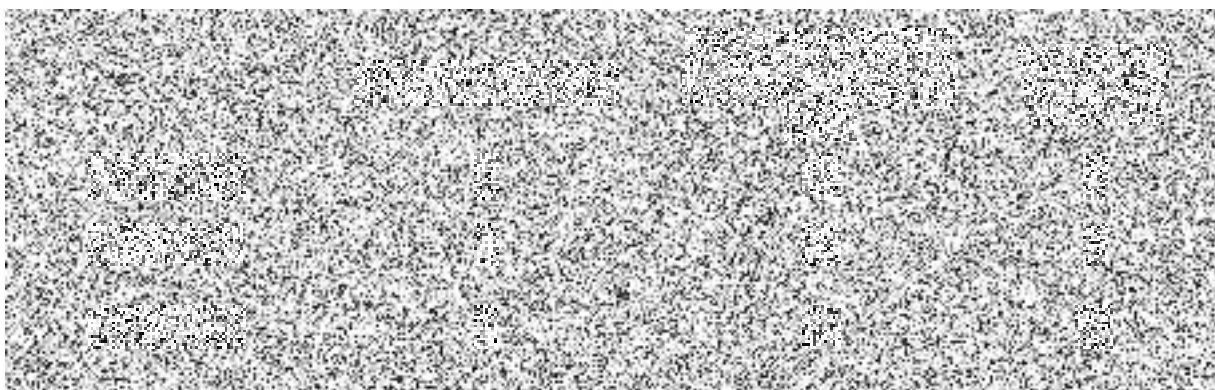
Definice termínů:

- Prvotní reakcí se v tomto případě rozumí potvrzení přijetí požadavku a poskytnutí informace Nabyvateli, jakým způsobem bude Poskytovatel kritický stav řešit.
- Zprovoznění náhradním způsobem, resp. dočasným řešením, se rozumí zajištění díla, tedy dosažení stavu, kdy není vážně omezena funkčnost Aplikace nebo jejích částí (modulů), alternativním, dočasným způsobem a uživateli je umožněno činnost dokončit a dosáhnout obvyklých výstupů.
- Odstraněním, resp. kompletním řešením závady se rozumí dosažení stavu, který byl akceptován Nabyvatelem nebo je popsán v dokumentaci produktu.
- Termín pro prvotní reakci, zprovoznění náhradním způsobem i odstranění závady je stanoven počtem hodin od doby nahlášení problémového stavu.
- Doba na vyřešení požadavku - je doba počínající momentem od nahlášení vady do doby jeho vyřešení, kdy je, a to buď dočasným, nebo kompletním řešením vyřešen.
- Oznamení vady je okamžik sdělení požadavku definovaným standardním komunikačním kanálem.

Termíny plnění:



- Poskytovatel je povinen zajistit řešení vady s odbornou péčí s využitím a s nasazením potřebných specialistů nepřetržitě až do jejího vyřešení.
- Poskytovatel je povinen zabezpečit prvotní reakci, zprovoznění systému náhradním způsobem a odstranění vady či problémového stavu v níže uvedených lhůtách.
- Lhůta reakce se měří v hodinách od okamžiku přijetí požadavku nebo změny stavu prostřednictvím standardních komunikačních kanálů
- Hodnota parametru se počítá v pracovní dny od 8 do 16 hod. Požadavek předaný prostřednictvím standardních komunikačních kanálů nebo změna stavu požadavku po 16 hod pracovního dne se počítá od 8 hod následujícího pracovního dne.



- V případě, že Poskytovatel poruší některou svou povinnost podle této části přílohy, nazvané „termíny plnění“, vzniká Nabyvateli nárok na smluvní pokutu ve výši:
 - [redacted] za každou i započatou hodinu prodlení Poskytovatele v případě prvotní reakce a zprovoznění aplikace náhradním způsobem.
 - [redacted] za každý i započatý den prodlení Poskytovatele v případě odstranění závady

2. PŘÍLOHA ČÍSLO 3 PROTOKOL O AKCEPTACI

