



Rámcová dohoda na zajištění údržby, servisní podpory, konzultací a SW úprav informačního systému K2

uzavřená podle ustanovení § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění
pozdějších předpisů („dále jen „dohoda“ nebo „smlouva“), (dále jen „OZ“)

I. Smluvní strany:

Národní knihovna České republiky

státní příspěvková organizace zřízená Ministerstvem kultury ČR
se sídlem: Klementinum 190, 110 00 Praha 1

IČO: 00023221

DIČ: CZ00023221

dále jako „objednatel“ na straně jedné,

a

K2 atmitec s.r.o.

se sídlem: Koksární 1097/7, 702 00 Ostrava - Přívoz

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Ostravě, oddíl C, vložka č. 2013

jednající: Ing. Petr Schaffartzik, jednatel společnosti

IČO: 42767717

DIČ: CZ42767717

dále jako „poskytovatel“ na straně druhé,

(objednatel a poskytovatel dále společně jako „smluvní strany“ a každý z nich zvlášť dále i jako „smluvní strana“)

II. Úvod

Podkladem k uzavření této dohody je nabídka poskytovatele, která byla objednatelem vybrána jako nejvýhodnější nabídka v zadávacím řízení č. N006/21/V00004134 na veřejnou zakázku zadanou v otevřeném nadlimitním řízení dle zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, v platném



znění, na služby s názvem „Zajištění údržby, servisní podpory, konzultací a SW úprav informačního systému K2“ (dále také jen jako „veřejná zakázka“).

III. Předmět a účel dohody

1. Účelem této dohody je stanovení podmínek pro zajištění údržby, servisní podpory, konzultací a SW úprav informačního systému K2. Rozsah zajišťovaných služeb se dělí na:
 - a. Služby pravidelné (paušální), realizované na pravidelné měsíční bázi a
 - b. Služby vyžádané objednatelem, realizované na základě dílčí smlouvy
2. Dílčí smlouvy budou uzavírány na základě této dohody dle písemné objednávky objednatele, jenž je návrhem na uzavření dílčí smlouvy, a písemného potvrzení (akceptace) poskytovatele, jenž je přijetím návrhu dílčí smlouvy. Doručením písemného potvrzení objednateli dojde k uzavření dílčí smlouvy o poskytování služeb, přičemž, není-li v dílčí smlouvě nebo dále stanoveno jinak, aplikují se na práva a povinnosti dle dílčí smlouvy v celém rozsahu práva a povinnosti objednatele a poskytovatele stanovená touto dohodou.
3. V rámci poskytovaných služeb na základě této dohody bude poskytovatel opakovaně vykonávat služby v oblasti zajištění údržby, servisní podpory, konzultací a SW úprav informačního systému K2 až do vyčerpání celkového limitu plnění předpokládané hodnoty veřejné zakázky, tj. částky ve výši 6.800.000,- Kč bez DPH nebo do čtyř let od nabytí účinnosti této dohody.

IV. Předmět služeb

1. Poskytovatel se touto dohodou zavazuje vykonávat pro objednatele na svůj náklad a nebezpečí sjednané služby v druhu, jakosti a množství dle specifikací, jež byly předmětem zadávacího řízení, které předcházelo podpisu této dohody, a které jsou blíže uvedeny v Příloze č. 1 této dohody, a to bez právních a faktických vad, a objednatel se zavazuje za řádně a včas provedené služby zaplatit poskytovateli cenu ve výši a za podmínek sjednaných v této dohodě.
2. Poskytovatel se zavazuje poskytovat údržbu, servisní podporu, konzultace a SW úpravy informačního systému K2 tak, aby mimo jiné byla zajištěna kontinuita zpracování a uchování dat objednatele v souladu s legislativou, zejména účetnictví, výkaznictví, rozpočet.

V. Postup při zadávání dílčích objednávek na základě této dohody

1. Podle této dohody bude objednatel zasílat poskytovateli jednotlivé dílčí objednávky vyjma taxativně stanovených servisních služeb a reakčních lhůt – Služby pravidelné (paušální), které jsou samostatně řešeny v Příloze č. 1 této dohody, jež budou návrhem na uzavření smlouvy, a poskytovatel tyto dílčí objednávky objednateli písemně (elektronicky) potvrdí, což je přijetí návrhu dílčí smlouvy. V případě, že objednávka ze strany objednatele nebude odpovídat nabídkové kalkulaci poskytovatele na rozsah předmětu objednávky nebo bude vystavena jinou než odpovědnou osobou v této dohodě, může poskytovatel tuto objednávku odmítnout.
2. Jednotlivé dílčí objednávky budou zadávány nepravidelně podle potřeb objednatele. Objednatel je tedy oprávněn, avšak nikoli povinen, vystavovat dle svého uvážení a potřeb objednávky ode dne nabytí účinnosti této dohody. Poskytovatel si s objednatelem sjednávají neomezenost celkového počtu dílčích objednávek objednatele k poskytnutí plnění poskytovatelem.
3. Písemná dílčí objednávka a potvrzení dílčí objednávky budou vždy obsahovat minimálně:
 - a) označení této rámcové dohody, tzn. „Rámcová dohoda na zajištění údržby, servisní



- podpory, konzultací a SW úprav informačního systému K2“,
- b) identifikační údaje objednatele, příslušné organizační složky, kontaktní osobu,
 - c) číslo a datum vystavení objednávky,
 - d) identifikační údaje poskytovatele,
 - e) vymezení předmětu plnění,
 - f) identifikace oprávněných osob objednatele pro převzetí plnění
 - g) kontaktní údaje smluvních stran – e-mail, telefon
 - h) podpisy oprávněných osob.
4. Lhůta pro písemné potvrzení nebo odmítnutí objednávky poskytovatelem činí vždy pět pracovních dnů, nedohodnou-li se objednatel s poskytovatelem jinak.
 5. Dílčí objednávka a její potvrzení mohou být smluvními stranami zaslány v elektronické podobě e-mailem, nebo v listinné podobě, a to na adresy uvedené v této rámcové dohodě.

VI. Doba a místo plnění

1. Poskytovatel zahájí plnění pravidelných služeb (paušálních) ke dni účinnosti této rámcové dohody.
2. Poskytovatel zahájí plnění dílčí smlouvy do dvou pracovních dnů od doručení písemného potvrzení objednateli, nebude-li mezi objednatel a poskytovatelem dohodnut jiný termín.
3. Plnění jednotlivých dílčích smluv budou prováděna ve lhůtách a termínech dohodnutých a odsouhlasených smluvními stranami v dílčích smlouvách.
4. Poskytovatel předloží ke každé ukončené dílčí smlouvě pracovní výkaz obsahující přehled reálně odpracovaných hodin. Lhůta pro předání pracovního výkazu činí 5 pracovních dnů od splnění dílčí smlouvy.
5. Objednatel si i v průběhu plnění vyhrazuje právo kontrolovat a odsouhlasovat veškeré postupy prací a jejich výstupy (kontrolní provoz).
6. Zdrží-li se provádění plnění dílčích smluv v důsledku důvodů ležících prokazatelně na straně objednatele, má poskytovatel právo na přiměřené prodloužení doby plnění.
7. Poskytovatel prohlašuje, že na sebe přebírá nebezpečí změny okolností podle § 1765 odst. 2 OZ, § 1765 odst. 1 a § 1766 OZ se tedy ve vztahu k poskytovateli nepoužije.
8. Místem plnění (dodání) jsou objekty objednatele:
 - Národní knihovna České republiky, Klementinum 190, 110 00 Praha 1,
 - Centrální depozitář Hostivař, Sodomkova 2, Praha 15

VII. Cena a způsob plnění, platební podmínky

1. Cena za provádění sjednaných služeb je sjednána v souladu s ustanovením zákona č. 526/1990 Sb., o cenách, v platném znění. Ceny za sjednané pravidelné služby (paušální) bez DPH jsou uvedeny v Příloze č. 1 této dohody a budou účtovány poskytovatelem měsíčně. DPH bude účtováno ve výši určené podle právních předpisů platných ke dni uskutečnění zdanitelného plnění. Cena za vyžádané služby (dílčí smlouva) odpovídá počtu objednaných hodin vynásobených sjednanou cenou za odpracovanou hodinu.



2. Objednatel poskytovateli uhradí skutečně odpracované hodiny v rámci plnění dílčích smluv dle pracovních výkazů předložených poskytovatelem a odsouhlasených objednatelem. Poskytovatel nemá nárok na uhrazení odpracovaných hodin nad rámec stanovený v dílčích objednávkách.
3. Cena za jednu hodinu vykonané práce je sjednána jako cena konečná, nejvýše přípustná, maximální a nepřekročitelná. V ceně jsou zahrnuty veškeré náklady poskytovatele, které při plnění svého závazku z dílčích smluv dle této rámcové dohody vynaloží či jejichž vynaložení předpokládal a/nebo měl předpokládat. Poskytovatel prohlašuje, že všechny technické, finanční, personální, věcné a ostatní podmínky zahrnul do kalkulace ceny. Poskytovatel výslovně prohlašuje, že součástí ceny jsou i veškeré náklady spojené se splněním podmínek pro realizaci služeb z dílčích smluv a dle obecně závazných právních předpisů.
4. Po řádném poskytnutí služeb vyplývajících z dílčích smluv prostého vad a nedodělků a zároveň po vystavení akceptačního protokolu objednatelem, vystaví a doručí poskytovatel objednateli daňový doklad – fakturu ve lhůtě do 5 pracovních dnů.
5. Celkový finanční objem všech poskytovaných služeb na základě této dohody nesmí překročit celkovou předpokládanou hodnotu této veřejné zakázky, tj. částku ve výši [REDAKCE] Kč bez DPH
6. Daňový doklad musí obsahovat číslo rámcové dohody dle číslování objednatele, systémové číslo NEN ve formátu N006/21/V00004134 a musí splňovat náležitosti daňového a účetního dokladu podle zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů, zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů a musí mít náležitosti obchodní listiny dle § 435 OZ. Splatnost daňového dokladu se sjednává v délce 30 kalendářních dní ode dne jeho prokazatelného doručení objednateli na e-mailovou adresu objednatele [REDAKCE]. Smluvní strany se vzájemně dohodly, že daň z přidané hodnoty bude poskytovatelem účtována v sazbách dle právních předpisů platných v době uskutečnitelného zdanitelného plnění. Ceny dle odst. 1 tohoto článku je povinen uhradit objednatel bankovním převodem na bankovní účet poskytovatele uvedený v této rámcové dohodě.
7. V případě, že daňový doklad nebude obsahovat správné údaje či bude neúplný, je objednatel oprávněn daňový doklad vrátit. Poskytovatel je povinen takový daňový doklad opravit, aby splňoval podmínky stanovené touto rámcovou dohodou. Lhůta splatnosti po dobu reklamace faktury neběží a běží znovu od dodání nové nebo opravené faktury.
8. Případné odůvodněné vícepráce, které nejsou součástí této dohody nebo dílčí smlouvy, musí být vždy před jejich realizací písemně odsouhlaseny objednatelem včetně odsouhlasení jejich ocenění ve formě písemného dodatku k této dohodě. Vícepráce budou vyúčtovány a zaplacený jako samostatné plnění a samostatným daňovým dokladem. Nebudou-li všechny podmínky uvedené v tomto odstavci splněny, ztrácí poskytovatel nárok na jejich úhradu.
9. Poskytovatel prohlašuje, že v dohodě uvedl svůj bankovní účet zveřejněný správcem daně způsobem umožňujícím dálkový přístup ve smyslu zákona o DPH. Poskytovatel se dále zavazuje, že v daňovém dokladu adresovaném objednateli uvede jako bankovní účet určený pro účely poskytnutí úplaty za zdanitelné plnění dle této dohody, svůj účet zveřejněný správcem daně způsobem umožňujícím dálkový přístup ve smyslu zákona o DPH. Poskytovatel se dále zavazuje objednatele předem prokazatelně písemně informovat o připravované změně údaje o účtu zveřejněném správcem daně způsobem umožňujícím dálkový přístup ve smyslu zákona o DPH.
10. Poskytovatel prohlašuje, že správce daně před uzavřením této dohody nerozhodl, že je nespolehlivým plátcem ve smyslu zákona o DPH. V případě, že správce daně rozhodne po uzavření dohody, že poskytovatel je nespolehlivým plátcem ve smyslu zákona o DPH, zavazuje se poskytovatel informovat o tom prokazatelně písemně objednatele do 24 hodin poté, kdy mu bylo

doručeno příslušné rozhodnutí správce daně, a to bez ohledu na vykonatelnost takového rozhodnutí a způsob jeho doručení. Pro případ nepravdivosti prohlášení ve větě první tohoto odstavce nebo porušení povinnosti dle věty druhé tohoto článku je poskytovatel povinen na výzvu objednatele zaplatit smluvní pokutu ve výši částky DPH z celkového finančního závazku objednatele dle této dohody.

11. Objednatel je oprávněn provést zajišťovací úhradu DPH na účet příslušného finančního úřadu, jestliže poskytovatel se stane ke dni uskutečnění zdanitelného plnění nespolehlivým plátcem dle zákona o DPH.

VIII. Součinnost smluvních stran

1. Smluvní strany se zavazují vyvinout veškeré úsilí k vytvoření potřebných podmínek pro realizaci předmětu plnění dle podmínek stanovených touto rámcovou dohodou, které vyplývají z jejich smluvního postavení. To platí i v případech, kde to není výslovně stanoveno v této dohodě.
2. Pokud jsou kterékoli ze smluvních stran známy skutečnosti, které jí budou bránit, aby dostala svým smluvním povinnostem, sdělí tuto skutečnost neprodleně písemně druhé smluvní straně. Smluvní strany se dále zavazují neprodleně odstranit v rámci svých možností všechny okolnosti, bránící z její strany splnění jejich smluvních povinností.
3. Poskytovatel se zavazuje, že na základě skutečností zjištěných v průběhu plnění povinností dle této rámcové dohody navrhne a provede opatření směřující k dodržení podmínek stanovených touto dohodou pro naplnění dohody, k ochraně objednatele před škodami, ztrátami a zbytečnými výdaji, a že poskytne objednateli, zástupci objednatele jednajícimu ve věcech technických a jiným osobám zúčastněným na provádění služeb veškeré potřebné doklady, konzultace, pomoc a jinou součinnost.
4. Poskytovatel je povinen archivovat originální vyhotovení této dohody včetně jejich dodatků, originály účetních dokladů a další dokumentaci vztahujících se k realizaci předmětu této dohody po dobu 10 let od poskytnutí služeb, minimálně však do roku 2031. Po tuto dobu je poskytovatel povinen umožnit osobám oprávněným k výkonu kontroly provést kontrolu dokladů a dokumentace souvisejících s plněním této rámcové dohody.

IX. Prohlášení, práva a závazky smluvních stran

1. Poskytovatel prohlašuje, že ke dni podpisu této dohody:
 - a) není jako právnická osoba v likvidaci;
 - b) není proti němu podán návrh na zahájení insolvenčního řízení, ve smyslu zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení, ve znění pozdějších předpisů a takové řízení nebylo zastaveno či zrušeno z důvodu nedostatku majetku poskytovatele a dále není předlužen či neschopen plnit své splatné závazky vůči svým věřitelům a není ani v úpadku;
 - c) není proti němu vedeno žádné nalézací řízení či jiné soudní nebo správní řízení, které by bylo způsobilé zpochybnit platnost či účinnost této rámcové dohody,
 - d) má jako daňový poplatník vyrovnány veškeré své finanční závazky z titulu daňových, odvodových a jiných obdobných finančních povinností vyplývajících z obecně závazných právních předpisů a rozhodnutí příslušného správce daní či poplatků a orgánů vykonávajících správu ve věcech sociálního a zdravotního pojištění.
2. Poskytovatel prohlašuje, že uzavření/m této dohody:



- a) neporuší správní rozhodnutí orgánu státní správy České republiky;
 - b) neporuší ustanovení žádné dohody, smlouvy či jiného ujednání, které uzavřel se třetí osobou;
 - c) nebude mít za následek újmu nebo požadavek na splacení jakéhokoli správního poplatku, dotací nebo jiného závazku poskytovatele;
 - d) neučinil nic, ať již sám anebo za spolupráce či prostřednictvím třetí osoby, co by omezilo či znemožnilo dosažení účelu této rámcové dohody.
3. Poskytovatel se zavazuje, že objednateli bezodkladně po vzniku takové skutečnosti písemně oznámí:
- a) podání návrhu na zahájení insolvenčního řízení,
 - b) podání návrhu na vyrovnání na majetek poskytovatele,
 - c) vstup poskytovatele do likvidace; nebo
 - d) splnění podmínek úpadku,
 - e) rozhodnutí o provedení přeměny poskytovatele, zejména fúzí, převodem jmění na společníka či rozdělením, provedení změny právní formy poskytovatele či provedení jiných organizačních změn; nebo
 - f) omezení či ukončení činnosti poskytovatele, která bezprostředně souvisí s předmětem této rámcové dohody; nebo
 - g) všechny skutečnosti, které by mohly mít vliv na přechod či vypořádání závazků poskytovatele vůči objednateli vyplývajících z této dohody či s touto dohodou souvisejících.
4. Poskytovatel prohlašuje, že se před uzavřením této dohody seznámil se specifikací předmětu plnění uvedenou v zadávacích podmínkách, a dále prohlašuje, že je schopen služby řádně a včas poskytnout, a to na základě svých podnikatelských a živnostenských oprávnění.
5. Poskytovatel se zavazuje:
- a) při provádění služeb zachovávat platné obecně závazné předpisy a rozhodnutí orgánů veřejné správy;
 - b) písemně upozornit objednatele na nevhodnost, případně nepřípustnost podkladových materiálů, pokynů a věcí, které mu byly předány objednatelem nebo objednatelem požadovaných změn, ať již z hlediska důsledků pro jakost a provedení služeb či rozporu s podklady pro uzavření této dohody, ustanoveními nebo rozhodnutími orgánů veřejné správy či obecně závaznými právními předpisy či jinými normami, a to bezodkladně poté, co tuto skutečnost zjistí či mohl zjistit. V případě, že objednatel bude, i přes upozornění poskytovatele, písemně trvat na užití podkladových materiálů, pokynů a věcí, které byly poskytovateli předány objednatelem, je poskytovatel oprávněn odmítnout jejich plnění pouze tehdy, pokud by se jejich splněním mohl vystavit správnímu či trestnímu postihu.
6. Poskytovatel se zavazuje, že zajistí provádění služeb tak, aby provádění:
- a) v co nejmenší míře omezovalo provozní činnost objednatele;
 - b) neohrožovalo majetek objednatele.
7. Poskytovatel se zavazuje:
- a) uhradit objednateli do deseti dnů poté, kdy k tomu bude objednatelem písemně vyzván, veškeré pokuty či další sankce, které byly objednateli vyměřeny (pravomocným

rozhodnutím) orgány veřejné správy v souvislosti s porušením povinností poskytovatele stanovených touto dohodou či obecně závaznými právními předpisy při provádění služeb. Úhrada bude provedena na účet objednatele uvedený v čl. I. této dohody;

- b) vyvstane-li v průběhu provádění služeb nutnost upřesnění způsobu jejich provedení, neprodleně si vyžádat předchozí písemný souhlas či pokyn objednatele. Tím není dotčena povinnost poskytovatele vůči dalším bodům této dohody.

X. Podmínky provádění servisních služeb

1. Poskytovatel je povinen zajistit a financovat veškeré poddodavatelské práce a nese za ně záruku vůči objednateli v plném rozsahu dle této dohody, jako by je prováděl sám.
2. Poskytovatel na sebe přejímá zodpovědnost a ručení za škody způsobené všemi osobami zúčastněnými na provádění služeb s výjimkou osob objednatele po celou dobu provádění služeb, stejně tak za škody způsobené svou činností objednateli nebo třetím osobám na majetku.

XI. Smluvní pokuty a úrok z prodlení

1. Smluvní strany se dohodly, že v případě porušení povinnosti poskytovatele podle čl. V. odst. 4. této dohody je poskytovatel povinen uhradit objednateli smluvní pokutu ve 3.000,- Kč za každý započatý den prodlení.
2. Smluvní strany se dohodly na tom, že v případě porušení ustanovení čl. VI. odst. 2. této dohody poskytovatelem nebo v případě, že poskytovatel bude v prodlení s poskytnutím součinnosti, k níž je povinen podle této dohody, je poskytovatel povinen uhradit objednateli smluvní pokutu ve výši 3.000,- Kč za každý započatý den prodlení a za každý případ zvlášť.
3. V případě prokazatelného porušení mlčenlivosti poskytovatele dle ustanovení čl. XVI. této dohody je poskytovatel povinen zaplatit objednateli smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč za každé porušení povinnosti.
4. Smluvní strany se dohodly na tom, že v případě prodlení s úhradou ceny dle ustanovení čl. VII. odst. 1. ve spojení s čl. VII. odst. 6. této dohody je objednatel povinen uhradit poskytovateli úroky z prodlení ve výši stanovené Nařízením vlády č. 351/2013 Sb., ve znění pozdějších předpisů.
5. Smluvní pokuta je splatná do 30 dní ode dne, kdy byla povinné straně doručena písemná výzva k jejímu zaplacení ze strany oprávněné strany, a to na účet oprávněné strany uvedený v písemné výzvě. Úhradu smluvní pokuty lze provést započtením smluvní pokuty proti splatným pohledávkám druhé smluvní strany. Sjednáním smluvní pokuty podle tohoto článku není dotčeno právo objednatele na náhradu škody v plné výši, tzn., že smluvní strany se dohodly, že § 2050 OZ se nepoužije. Případným odstoupením od dohody nárok na úhradu smluvní pokuty nezaniká.
6. Nároky objednatele na náhradu škody jsou nedotčeny a řídí se příslušnými ustanoveními občanského zákoníku.

XII. Odstoupení od dohody

1. Smluvní strany se dohodly, že mohou od této dohody odstoupit v případech, kdy to stanoví zákon či tato dohoda. Odstoupení od této dohody musí být provedeno písemnou formou a je účinné okamžikem doručení písemného oznámení o odstoupení uvádějícího důvod odstoupení druhé smluvní straně. Odstoupení od dohody se nedotýká nároku na náhradu újmy vzniklé porušením



dohody ani závazku mlčenlivosti poskytovatele, ani dalších práv a povinností, z jejichž povahy plyne, že mají trvat i po ukončení dohody.

2. Smluvní strany se dohodly, že podstatným porušením dohody se rozumí zejména:
 - a) jestliže se poskytovatel dostane do prodlení s prováděním služeb ve vztahu k termínům provádění služeb dle této dohody z důvodů ležících výhradně na straně poskytovatele, které bude delší než čtrnáct kalendářních dnů, nebo
 - b) poskytovatel provádí služby v rozporu s touto dohodou, nebo
 - c) jestliže bude podán návrh na insolvenční řízení vůči poskytovateli, nebo poskytovatel bude zrušen s likvidací či bez likvidace, nebo
 - d) jestliže je objednatel v prodlení s úhradou splatného peněžitého závazku ve lhůtě delší než tři měsíce, přičemž byl již ze strany poskytovatele písemně vyzván k zaplacení peněžitého závazku.

XIII. Adresy pro doručování, kontaktní osoby

1. Smluvní strany této dohody se dohodly, že adresa pro doručování písemné korespondence bude realizována do sídla objednatele uvedeného v čl. I. této dohody. [REDACTED]
2. Smluvní strany této dohody se dohodly, že adresa pro doručování poskytovateli je: K2 atmitec s.r.o. Koksární 1097/7 Ostrava – Přívoz PSČ 702 00 [REDACTED]
3. Smluvní strany se dohodly, že v případě změny sídla, a tím i adresy pro doručování, budou písemně informovat o této skutečnosti bez zbytečného odkladu druhou smluvní stranu.

XIV. Doručování

1. Podání a jiná oznámení, která se doručují smluvním stranám, je třeba doručit osobně do podatelny objednatele v místě sídla, nebo doporučenou listovní zásilkou s doručenkou. Pracovní běžnou korespondenci lze realizovat elektronickou poštou.
2. Aniž by tím byly dotčeny další prostředky, kterými lze prokázat doručení, má se za to, že oznámení bylo řádně doručeno:
 - a) při doručování osobně:
 - dnem faktického přijetí oznámení příjemcem, nebo
 - dnem, v němž bylo doručeno osobě na příjemcově adrese určené k přebírání listovních zásilek, nebo
 - dnem, kdy příjemce při prvním pokusu o doručení zásilku z jakýchkoli důvodů nepřevzal či odmítl zásilku převzít, a to i přesto, že se v místě doručení zdržuje,
 - b) při doručování prostřednictvím držitele poštovní licence:
 - dnem, kdy příjemce při prvním pokusu o doručení zásilku z jakýchkoli důvodů nepřevzal či odmítl zásilku převzít, a to i přesto, že se v místě doručení zdržuje.
3. Smluvní strany se dohodly, že řádné doručení objednateli je možné pouze v úředních hodinách objednatele, tj. v pracovní den od 8.00 hod. do 16.30 hod.
4. Při doručování prostřednictvím elektronické pošty se zpráva považuje za doručenu okamžikem jejího přijetí poštovním serverem příjemce bez ohledu na to, zda příjemce zprávu přečetl.

XV. Společná ustanovení

1. Smluvní strany se dohodly na tom, že jakákoliv peněžitá plnění dle této dohody jsou řádně a včas splněna, pokud byla příslušná částka odepsána z účtu povinné strany ve prospěch účtu oprávněné smluvní strany (věřitele) nejpozději v poslední den splatnosti.
2. V případě sporů souvisejících s touto dohodou se smluvní strany vždy pokusí o smírné řešení. Smluvní strany se dohodly, že nedojde-li k dohodě, místně příslušným soudem pro řešení případných sporů bude soud příslušný dle obecných pravidel zákona č. 99/1963 Sb., občanského soudního řádu.
3. Smluvní strany se zavazují:
 - a) vzájemně včas a řádně informovat o všech podstatných skutečnostech, které mohou mít vliv na plnění dle této dohody,
 - b) vyvinout potřebnou součinnost k plnění této dohody.
4. Ujednání této dohody jsou vzájemně oddělitelná. Pokud kterékoliv ustanovení této dohody nebo jeho části bude neplatné či nevynutitelné anebo se stane neplatným či nevynutitelným nebo bude shledáno neplatným či nevynutitelným soudem či jiným příslušným orgánem, pak tato neplatnost či nevynutitelnost nebude mít vliv na platnost či vynutitelnost ostatních ustanovení dohody nebo jejich částí. Smluvní strany této dohody se zavazují nahradit takovou část novou, platnou a vymahatelnou částí závazku, jejíž předmět bude nejlépe odpovídat předmětu původního závazku.
5. Tato dohoda může být měněna nebo doplňována pouze písemnými vzestupně číslovanými oboustranně odsouhlasenými dodatky, podepsanými oprávněnými zástupci obou smluvních stran, které musí být obsaženy na jedné listině.

XVI. Ochrana informací

1. Žádná ze smluvních stran není oprávněna poskytnout třetím osobám jakékoliv informace o plnění této dohody a související s touto dohodou, jejichž obsahem mohou být důvěrné informace. Nedohodnou-li se smluvní strany výslovně písemnou formou jinak, považují se za důvěrné informace implicitně všechny informace, které jsou nebo by mohly být součástí obchodního tajemství, tj. například, ale nejenom osobní a citlivé údaje, technologie, popisy nebo části popisů technologických procesů a vzorců, technických vzorců a technických know-how, informace o provozních metodách, procedurách a strategie nebo jejich části, nabídky, kontrakty, smlouvy, dohody nebo jiná ujednání s třetími stranami, informace o výsledcích hospodaření, o vztazích s obchodními partnery, o pracovněprávních otázkách a všechny další informace, jejichž zveřejnění přijímající smluvní stranou by předávající smluvní straně mohlo způsobit škodu (dále jen „důvěrné informace“).
2. Smluvní strany jsou si vědomy toho, že v rámci plnění závazků z této dohody:
 - a) si mohou vzájemně poskytnout informace, které budou považovat nebo budou označeny za důvěrné informace;
 - b) mohou jejich zaměstnanci a osoby v obdobném postavení získat vědomou činností druhé smluvní strany nebo i jejich opominutím přístup k důvěrným informacím druhé smluvní strany.
3. Za třetí osoby podle odst. 1 tohoto článku se nepovažují
 - a) zaměstnanci smluvních stran a osoby v obdobném postavení ve vztahu k objednateli;
 - b) statutární orgány poskytovatele a jejich členové;

- c) ve vztahu k poskytovateli jeho subdodavatelé; za předpokladu, že se podílejí na plnění této dohody. Důvěrné informace jsou jim zpřístupněny výhradně za tímto účelem a zpřístupnění důvěrných informací je učiněno v rozsahu nezbytně nutném pro naplnění jeho účelu a za stejných podmínek, jaké jsou stanoveny smluvním stranám v této dohodě.
4. Smluvní strany se zavazují v plném rozsahu zachovávat povinnost mlčenlivosti a povinnost chránit důvěrné informace vyplývající z této dohody a též z příslušných právních předpisů, zejména osobní údaje dle zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZZOÚ“). Smluvní strany se v této souvislosti zavazují poučit veškeré osoby, které se budou podílet na plnění dohody, o výše uvedených povinnostech mlčenlivosti a ochrany důvěrných informací a dále se zavazují vhodným způsobem zajistit dodržování těchto povinností všemi osobami podílejícími se na plnění dohody.
5. Budou-li informace poskytnuté objednatelům či třetími stranami, které jsou nezbytné pro plnění dle této dohody, obsahovat data podléhající režimu zvláštní ochrany podle ZZOÚ, zavazuje se poskytovatel zabezpečit jejich ochranu a splnění všech ohlašovacích povinností, které ZZOÚ vyžaduje, a obstarat předepsané souhlasy subjektů osobních údajů předaných ke zpracování, bude-li jejich obstarání v daném případě nezbytné. Poskytovatel je povinen si vyžádat k provedení úkonů dle tohoto odstavce zvláštní plnou moc od objednatele.
6. Veškeré důvěrné informace zůstávají výhradním vlastnictvím předávající smluvní strany a přijímající smluvní strana vyvine pro zachování jejich důvěrností a pro jejich ochranu stejné úsilí, jako by se jednalo o jejich vlastní důvěrné informace. S výjimkou rozsahu, který je nezbytný pro plnění dohody, se obě smluvní strany zavazují neduplikovat žádným způsobem důvěrné informace druhé smluvní strany, nepředat je třetí straně ani svým vlastním zaměstnancům a zástupcům s výjimkou těch, kteří s nimi potřebují být seznámeni, aby mohli plnit dohodu. Obě smluvní strany se zároveň zavazují nepoužít důvěrné informace druhé smluvní strany jinak, než za účelem plnění této dohody.
7. Bez ohledu na výše uvedená ustanovení se za důvěrné informace nepovažují informace, které:
- a) se staly veřejně známými či dostupnými, aniž by to zavinila záměrně či nedbalostně přijímající smluvní strana;
 - b) měla přijímající smluvní strana legálně k dispozici před uzavřením dohody, pokud takové informace nebyly předmětem jiné, dříve mezi smluvními stranami uzavřené smlouvy o ochraně informací;
 - c) jsou výsledkem postupu, při kterém k nim přijímající smluvní strana dospěje nezávisle, což je schopna doložit svými záznamy nebo důvěrnými informacemi třetí strany;
 - d) po podpisu dohody poskytne přijímající smluvní straně třetí osoba, jež takové informace přitom nezíská přímo ani nepřímo od smluvní strany, od které tyto informace pocházejí;
 - e) jejichž zveřejnění je vyžadováno zákonem či pravomocným rozhodnutím orgánu státní správy, obecných či stálých rozhodčích soudů.
8. Povinnost utajovat důvěrné informace uvedená v tomto článku zavazuje smluvní strany po dobu účinnosti této dohody a po dobu deset (10) let následujících od jejího ukončení.

XVII. Ochrana údajů

1. S ohledem na předmět této dohody smluvní strany předpokládají, že poskytovatel bude zpracovávat osobní údaje nebo citlivé údaje (dále jen „osobní údaje“) zaměstnanců objednatele, či dalších osob (dále jen „subjekty údajů“). Nedílnou součástí dohody je tak i ujednání o zpracování



- osobních údajů uzavřené dle § 34 ZZOÚ mezi objednatelem jako správcem (dále též jen „správce“) a poskytovatelem jako zpracovatelem, uvedené níže v této dohodě, jež bude považováno za smlouvu ve smyslu čl. 28 odst. 3 Nařízení Evropského parlamentu a rady (EU) 2016/679 (dále jen „GDPR“) a poskytovatel jakožto zpracovatel se v takovém případě zavazuje zpracovávat osobní údaje v souladu s požadavky tohoto smluvního ujednání a ustanovení čl. 28 odst. 3 GDPR.
- Objednatel jako správce pověřuje poskytovatele zpracováním osobních údajů v rozsahu nezbytném pro plnění dohody a výhradně za účelem vyplývajícím z účelu dohody a z účelu plnění poskytovaného dle dohody, a to zejména za účelem provedení migrace dat. Zpracování bude probíhat pouze na základě doložených pokynů správce.
 - Povinnosti poskytovatele týkající se ochrany osobních údajů se poskytovatel zavazuje plnit po dobu účinnosti dohody, pokud z ustanovení dohody nevyplývá, že mají trvat i po zániku její účinnosti.
 - Poskytovatel je povinen postupovat při zpracování osobních údajů v souladu s touto dohodou a ZZOÚ (resp. GDPR), a zpracovávat osobní údaje výlučně pro účel a v rozsahu, ve kterém mu byly předány, a při zpracování postupovat s řádnou péčí.
 - V případě ukončení této dohody je poskytovatel povinen předat objednateli protokolárně veškeré hmotné nosiče obsahující osobní údaje a smazat veškeré osobní údaje v elektronické podobě v jeho dispozici, neobdrží-li poskytovatel od objednatele písemně jiné pokyny.
 - Poskytovatel je povinen dbát, aby žádný subjekt údajů neutrpěl újmu na svých právech, zejména na právu na zachování lidské důstojnosti, a také dbát na ochranu subjektů údajů před neoprávněným zasahováním do soukromého a osobního života a zajistit veškerá zákonná práva subjektu údajů, která je z pozice zpracovatele povinen zajišťovat.
 - Poskytovatel se zavazuje dodržovat všechny povinnosti, které mu jako zpracovateli vyplývají ze ZZOÚ a GDPR, jakož i z interních předpisů objednatele a rozhodnutí či doporučení nebo stanovisek vydaných pro objednatele příslušným orgánem státní správy, s nimiž byl poskytovatel seznámen, a to včetně rozhodnutí či stanovisek nebo doporučení vydaných v budoucnu.
 - Za účelem plnění povinností dle tohoto článku dohody se objednatel zavazuje bezodkladně po jejich obdržení poskytovat poskytovateli jakákoliv rozhodnutí či doporučení nebo stanoviska vydaná příslušným orgánem státní správy.
 - Pokud poskytovatel zjistí, že objednatel porušuje povinnosti stanovené ZZOÚ nebo GDPR, je povinen jej na to neprodleně upozornit.
 - V případě, kdy je ze strany Úřadu pro ochranu osobních údajů či jiného správního orgánu provedena kontrola zpracování osobních údajů poskytovatelem, i v případě zahájení správního řízení ze strany Úřadu pro ochranu osobních údajů či jiného správního orgánu ve vztahu k zpracování osobních údajů poskytovatelem, je poskytovatel tuto skutečnost povinen okamžitě oznámit objednateli a poskytnout mu veškeré informace o průběhu a výsledcích této kontroly, resp. průběhu a výsledcích takového řízení.
 - Poskytovatel není oprávněn osobní údaje subjektů údajů jím zpracovávané či k nimž mu byl umožněn přístup žádným způsobem ukládat, kopírovat, tisknout, opisovat, činit z nich výpisky či opisy či je pozměňovat, pokud toto není nezbytné pro plnění jeho povinností dle této dohody.
 - Poskytovatel je povinen umožnit objednateli na vyžádání kontrolu dodržování povinností dle tohoto článku dohody, zejména přístupy do prostor, v nichž jsou osobní údaje uchovávány, předložení seznamu osob s přístupem k osobním údajům či doložení, že veškeré osoby přistupující k osobním údajům splňují požadavky pověřené osoby.

13. Poskytovatel je povinen zabezpečit řádnou technickou a organizační ochranu zpracovávaných osobních údajů.
14. Poskytovatel je povinen dodržovat při zpracování osobních údajů ochranu osobních údajů minimálně na takové úrovni, aby byly dodrženy veškeré záruky o technickém a organizačním zabezpečení osobních údajů uvedené níže v tomto článku dohody.
15. Poskytovatel se zavazuje zajistit taková opatření, aby nemohlo dojít k neoprávněnému ani nahodilému přístupu k osobním údajům, k jejich úplné ani částečné změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům i sdružení s jinými osobními údaji, či k jinému neoprávněnému zpracování v rozporu s touto dohodou. Poskytovatel zároveň užije taková opatření, která umožní určit a ověřit, komu byly osobní údaje předány.
16. Poskytovatel se za účelem ochrany osobních údajů zavazuje zajistit zejména, že:
 - a) Přístup k osobním údajům bude umožněn výlučně pověřeným osobám, které budou v pracovněprávním, příkazním či jiném obdobném poměru k poskytovateli, budou předem prokazatelně seznámeny s povahou osobních údajů a rozsahem a účelem jejich zpracování a budou povinny zachovávat mlčenlivost o všech okolnostech, o nichž se dozví v souvislosti se zpřístupněním osobních údajů a jejich zpracováním (dále jen „pověřené osoby“). Splnění této povinnosti zajistí poskytovatel vhodným způsobem, zejména vydáním svých vnitřních předpisů, příp. prostřednictvím zvláštních smluvních ujednání. Poskytovatel dále vhodným způsobem zajistí, že jeho zaměstnanci a jiné osoby, které budou zpracovávat osobní údaje na základě smlouvy s poskytovatelem, budou zpracovávat osobní údaje pouze za podmínek a v rozsahu poskytovatelem stanoveném a odpovídajícím této dohodě uzavírané mezi poskytovatelem a objednatelem a ZZOÚ (GDPR), zejména zajistí zachování mlčenlivosti o bezpečnostních opatřeních, jejichž zveřejnění by ohrozilo zabezpečení osobních údajů, a to i pro dobu po skončení zaměstnání nebo příslušných prací pověřených osob.
 - b) Při zpracování osobních údajů budou osobní údaje uchovávány výlučně na zabezpečených serverech nebo na zabezpečených nosičích dat, jedná-li se o osobní údaje v elektronické podobě.
 - c) Při zpracování osobních údajů v jiné, než elektronické podobě budou osobní údaje uchovány v místnostech s náležitou úrovní zabezpečení, do kterých budou mít přístup výlučně pověřené osoby.
 - d) Přístup k osobním údajům bude pověřeným osobám umožněn výlučně pro účely zpracování osobních údajů v rozsahu a za účelem stanoveným touto dohodou.
17. Poskytovatel se zavazuje dodržet podmínky pro zapojení dalšího zpracovatele uvedené v čl. 28 odst. 2 a 4 GDPR.
18. Poskytovatel zohledňuje povahu zpracování, je objednateli nápomocen prostřednictvím vhodných technických a organizačních opatření, pokud je to možné, pro splnění povinnosti objednatele reagovat na žádosti o výkon práv subjektu údajů.
19. Poskytovatel je povinen být objednateli nápomocen při zajišťování souladu s povinnostmi podle článků 32 až 36 GDPR, a to při zohlednění povahy zpracování a informací, jež má poskytovatel k dispozici.
20. Poskytovatel se zavazuje poskytnout objednateli veškeré informace potřebné k doložení toho, že byly splněny povinnosti stanovené v článku 28 GDPR, a umožní audity, včetně inspekci, prováděné objednatelem nebo jiným auditorem, kterého objednatel pověřil, a k těmto auditům přispěje.



21. Poskytovatel je povinen oznámit objednateli jakékoli porušení zabezpečení ochrany osobních údajů či podezření na takové porušení bez zbytečného odkladu tak, aby byl objednatel schopen splnit své navazující povinnosti vyplývající ze ZZOÚ a GDPR ve stanovených lhůtách.
22. Poskytovatel se zavazuje na písemnou žádost objednatele přijmout v přiměřené lhůtě stanovené objednatelem další záruky za účelem technického a organizačního zabezpečení osobních údajů, zejména přijmout taková opatření, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům.
23. Poskytovatel se zavazuje zpracovat a dokumentovat přijatá a provedená technickoorganizační opatření k zajištění ochrany osobních údajů v souladu se ZZOÚ, jinými právními předpisy a předpisy, přičemž zajišťuje, kontroluje a odpovídá zejména za:
 - a) plnění pokynů pro zpracování osobních údajů osobami, které mají bezprostřední přístup k osobním údajům;
 - b) zabránění neoprávněným osobám přistupovat k osobním údajům a k prostředkům pro jejich zpracování;
 - c) zabránění neoprávněnému čtení, vytváření, kopírování, přenosu, úpravě či vymazání záznamů obsahujících osobní údaje; a
 - d) opatření, která umožní určit a ověřit, komu byly osobní údaje předány
24. V případě zjištění porušení záruk dle této dohody je poskytovatel povinen zajistit stav odpovídající zárukám neprodleně poté, co zjistí, že záruky porušuje, nejpozději však do 3 pracovních dnů poté, co je k tomu objednatelem vyzván.
25. V oblasti automatizovaného zpracování osobních údajů je poskytovatel v rámci opatření podle předchozích odstavců povinen také:
 - a) zajistit, aby systémy pro automatizovaná zpracování osobních údajů používaly pouze pověřené osoby,
 - b) zajistit, aby fyzické osoby oprávněné k používání systémů pro automatizovaná zpracování osobních údajů měly přístup pouze k osobním údajům odpovídajícím oprávnění těchto osob, a to na základě zvláštních uživatelských oprávnění zřízených výlučně pro tyto osoby,
 - c) pořizovat a uchovávat elektronické záznamy, které umožní určit a ověřit, kdy, kým a z jakého důvodu byly osobní údaje zaznamenány nebo jinak zpracovány, a na vyžádání objednatele tyto záznamy poskytnout objednateli, a zabránit neoprávněnému přístupu k datovým nosičům.

XVIII. Závěrečná ustanovení

1. Tato dohoda nabývá platnosti dnem jejího podpisu oprávněnými osobami obou smluvních stran a účinnosti dnem jejího uveřejnění podle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (Zákon o registru smluv, dále jen „ZoRS“).
2. Tato dohoda se uzavírá na dobu určitou, a to na dobu čtyř let od účinnosti této dohody nebo do vyčerpání celkového finančního limitu plnění předpokládané hodnoty veřejné zakázky, tj. částky [REDACTED] a to v závislosti na tom, která z těchto skutečností nastane dříve.
3. Tato dohoda může být předčasně ukončena písemnou dohodou smluvních stran s jednoznačným určením data, ke kterému dohoda zaniká s tím, že součástí bude i vypořádání vzájemných závazků a pohledávek ke dni ukončení této dohody.



4. Tato dohoda může být ze strany objednatele vypovězena bez uvedení důvodu s výpovědní dobou 3 měsíců. Výpovědní doba začíná běžet od prvního dne měsíce následujícího po obdržení výpovědi, včetně vypořádání vzájemných závazků a pohledávek ke dni ukončení dohody.
5. Při zadávání dílčích smluv na základě této dohody není poskytovatel oprávněn sjednat podstatně změny podmínek stanovených touto dohodou.
6. Poskytovatel bere na vědomí a výslovně souhlasí s tím, že tato dohoda a její dílčí smlouvy, včetně případných dodatků, bude objednatelem uveřejněna v souladu se ZoRS.
7. Tato dohoda a dílčí smlouvy jsou neoddělitelné a tvoří jedinou dohodu. Pro případ, že budou ujednání této dohody v rozporu s dílčí smlouvou, platí ustanovení této dohody.
8. Tato dohoda se vyhotovuje ve 3 vyhotoveních, z nichž 2 obdrží objednatel a 1 poskytovatel.
9. Smluvní strany se dohodly, že v případě zániku právního vztahu založeného touto dohodou zůstávají v platnosti a účinnosti i nadále ustanovení, z jejichž povahy vyplývá, že mají zůstat nedotčena zánikem právního vztahu založeného touto dohodou.
10. Smluvní strany si výslovně sjednávají zákaz postupování pohledávek z této dohody (§ 1881 OZ) na třetí osoby a dále zákaz postupování práv a povinností z této dohody nebo její části (§ 1895 OZ) na třetí osoby.
11. Poskytovatel bere na vědomí, že je dle § 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, přičemž se zavazuje poskytnout při výkonu finanční kontroly v souvislosti s touto dohodou veškerou součinnost.
12. Poskytovatel se zavazuje zajistit, aby po celou dobu trvání této dohody zůstalo v platnosti a účinnosti pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou jeho podnikatelskou činností objednateli a třetím osobám s minimálním limitem pojistného plnění ve výši 8.000.000,- Kč. Porušení této povinnosti se považuje za hrubé porušení smluvních povinností poskytovatele. V případě škodní události se poskytovatel zavazuje nahlásit v řádném termínu věc u své pojišťovny tak, aby bylo dosaženo odškodnění objednatele v maximální výši. Poskytovatel je povinen nahradit objednateli vzniklou škodu nebo i část škody, která nebude odškodněna pojišťovnou.
13. Tato dohoda se řídí právním řádem České republiky, zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v aktuálním znění, a zákonem č. 121/2000 Sb., autorský zákon, v aktuálním znění.
14. Smluvní strany prohlašují, že si tuto dohodu přečetly, porozuměly jejímu obsahu, souhlasí s jejím obsahem a na důkaz toho připojují níže své podpisy. Rovněž tak prohlašují, že jim nejsou známy žádné skutečnosti, které by mohly způsobit neplatnost uzavírané dohody, učinit ji neúčinnou vůči jim navzájem či vůči jakékoliv třetí osobě a zmařit její účel.



15. Nedílnou součástí této dohody tvoří následující Příloha č. 1:
- Specifikace předmětu služeb a cenová kalkulace

Za objednatele:

Za poskytovatele:

Specifikace předmětu služeb

Účelem je využití zdrojů, know-how a organizačních schopností poskytovatele k zajištění služeb technické podpory systému K2.

a) Služby pravidelné (paušální), realizované na pravidelné měsíční bázi

- 1) Provádění činností, které jsou nutné ke správné a bezchybné funkci systému K2. Zpravidla se jedná o pravidelnou kontrolu stavu systému K2 (monitoring, kontrola logů a jejich vyhodnocení atd.) a provádění takových úkonů, které se pravidelně opakují, nebo jsou provedeny na základě kontroly stavu systému K2.
- 2) Maintenance poskytnutých zákaznických úprav (tj. především údržba poskytnutých zákaznických úprav v případě změny v systému K2, či v technologické platformě systému K2 s dopady do funkčnosti těchto zákaznických úprav, pro udržení jeho plné funkčnosti) a dále realizace reinstalací systému K2 na dostupné aktualizované verze.
- 3) Zajištění legislativní údržby spočívající zejména ve sledování platné a připravované legislativy a včasné zapracování legislativních změn tak, aby systém K2 mohl být vždy užíván v souladu s platnými a účinnými právními předpisy.

b) Služby vyžádané objednatelem, realizované na základě dílčí smlouvy

- 1) Poskytnutí odborných konzultací v sídle objednatele dle požadavků odpovědných pracovníků objednatele, a to způsobem a v rozsahu, který bude předmětem samostatného ujednání (dílčích smluv) smluvních stran.
- 2) Inovace systému K2 – úpravy dle průběžně vznikajících požadavků odpovědných pracovníků objednatele, a to způsobem a v rozsahu, který bude předmětem samostatného ujednání (dílčích smluv) smluvních stran.
- 3) Odstraňování vad – poskytnutí plné součinnosti, odborné a technické pomoci v případě zjištění nefunkčnosti systému K2 takto:
 - Poskytovatel se zavazuje odstraňovat závady v režimu 5 x 8, tj. v rámci běžné pracovní doby od 8:00 hod. do 16:00 hod. (Provozní dostupnost systému).
 - Závadou se rozumí stav, kdy některé funkce systémů nefungují řádně.

Kategorizace priorit závad a problémů

A – Kritická	Není možné pokračovat v provozu systému K2, jedná se o fatální chybu, která zamezuje fungování celého systému K2.
B – Vysoká	Stav způsobující, že po určitou minimální dobu lze v provozu systému K2 pokračovat v omezeném režimu (tj. který je ještě přijatelný při dočasném omezení funkčnosti či výkonnosti celého systému K2), anebo lze s určitostí stanovit, kdy dojde k omezení funkčnosti systému.
C – Střední	Jedná se o stav způsobující vážnou poruchu systému K2, kterou lze eliminovat opatřeními na předem stanovenou dobu potřebnou k odstranění závady.



D – Nízká	Jedná se o malý či drobný výpadek nebo problém, nezpůsobující vážná omezení funkčnosti či provozu, který je účelné řešit i když nezpůsobuje kritické dopady.
-----------	--

Doba pro odstranění závad

Priorita	Potvrzení přijetí od oznámení závady objednatelem v pracovní době	Odstranění závady od jejího potvrzení (nedohodnou-li se smluvní strany jinak)
A – Kritická	1 hodina	8 hodin
B – Vysoká	4 hodiny	48 hodin
C – Střední	8 hodin	72 hodin
D – Nízká	16 hodin	96 hodin

Provedení servisních zásahů

- Jakékoliv zásahy vyžadující odstavení systému – přednostně v neděli.
- Zásahy typu "pravidelná údržba" vyžadující odstavení systému – přednostně ve dnech, kdy je objekt objednatele uzavřen a/nebo o víkendech, nedohodnou-li se smluvní strany jinak.
- Objednatel zadává kategorii závad, která může být po dohodě s poskytovatelem zvýšena nebo snížena. V odůvodněných případech může objednatel poskytovateli prodloužit lhůtu pro odstranění závady. Nedojde-li k odstranění závady ani v dodatečně lhůtě poskytnuté objednatelem, má objednatel právo zajistit její odstranění prostřednictvím třetí osoby na náklady poskytovatele.

Plnění je poskytováno následujícím způsobem:

- Prostřednictvím servisního technika poskytovatele přímo na pracovišti objednatele.
- Prostřednictvím hot-line ve formě telefonické podpory.
- Prostřednictvím nástrojů vzdálené správy, umožňují-li to technické prostředky na straně objednatele.



Cenová kalkulace

	Název	
Bod a) 1) až 3)	Podpora systému K2	
Bod b) 1)	Konzultace k systému K2	
Bod b) 2)	Inovace systému K2	
Bod b) 3)	Odstraňování vad systému K2	