

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PODPORY

níže uvedeného dne následující smluvní strany:

OBJEDNATEL:

Název:	Česká republika – Grantová agentura České republiky
Sídlo:	Evropská 2589/33b, Praha 6, 160 00
IČO:	48549037
Zastoupený:	předsedou doc. RNDr. Petrem Baldrianem, Ph.D.
Kontaktní osoba:	████████████████████
Telefon:	██████████
E-mail:	████████████████

(dále jen „Objednatel“)

a

POSKYTOVATEL:

Název:	SEFIRA spol. s r.o.
Sídlo:	Antala Staška 2027/77, 140 00 Praha 4
Zápis v rejstříku:	Společnost je zapsána v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 34572.
IČO:	62907760
DIČ:	CZ62907760
Číslo účtu:	107-8809470257/0100
Zastoupený:	Ing. Marián Jurík a Ing. Daniel Mareš, jednatele
Kontaktní osoba:	████████████████
Telefon:	██████████
E-mail:	████████████████

(dále jen „Poskytovatel“)

(Objednatel a Poskytovatel dále jednotlivě též jen „Smluvní strana“ nebo společně „Smluvní strany“)

uzavřely v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2 ve spojení s ustanovením § 2586 a násl. a také ustanovením § 2631 a násl. zákona zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Občanský zákoník“) v rámci výběrového řízení zakázky s názvem „**Podpora archivu OBELISK**“ tuto Smlouvu o poskytování služeb podpory (dále jen „Smlouva“).

Článek I.

Úvodní ustanovení

Smluvní strany uzavírají tuto Smlouvu na základě výsledku výběrového řízení na veřejnou zakázku malého rozsahu soutěženém na elektronickém tržišti Tenderarena pod ID VZ0135434 s názvem

„Podpora archivu OBELISK“, zadávanou Objednatel jako veřejným zadavatelem ve smyslu ustanovení § 4 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek (dále jen „zákon o zadávání veřejných zakázek“), a to v souladu s ust. § 31 zákona o veřejných zakázkách mimo režim zadávacího řízení podle zákona o zadávání veřejných zakázek.

Článek II.

Předmět smlouvy

Předmětem Smlouvy je zajištění služeb spočívající v zajištění softwarové a technické podpory pro elektronický archiv OBELISK TRUSTED ARCHIVE po dobu 12 měsíců (dále jen „Služby“ nebo „předmět plnění“), který je blíže specifikován v příloze č. 1 Smlouvy - Technická specifikace.

Článek III.

Doba a místo plnění

3.1 Poskytovatel se zavazuje poskytovat Objednateli Služby sjednané dle této Smlouvy po dobu 12 měsíců od 12. 4. 2022 do 11. 4. 2023.

3.2 Místem poskytování Služby je sídlo Objednatele uvedené v záhlaví této Smlouvy, není-li mezi Smluvními stranami výslovně dohodnuto jinak.

3.3 Pokud to povaha předmětu plnění dle Smlouvy umožňuje, je Poskytovatel oprávněn poskytovat Služby dle Smlouvy také vzdáleným přístupem.

Článek IV.

Cena a platební podmínky

4.1 Objednatel se zavazuje zaplatit Poskytovateli za Služby provedené v souladu s touto Smlouvou cenu v celkové výši **744 334 Kč** (slovy: sedm set čtyřicet čtyři tisíc tři sta třicet čtyři korun českých) **bez DPH** (dále jen „Cena“).

4.2 Cena za poskytování Služby je sjednána jako cena nejvýše přípustná a nepřekročitelná a zahrnuje veškeré náklady na poskytování Služby podle této Smlouvy, včetně správních poplatků a nákladů na daně a pojištění, veškerých nákladů na zaměstnance, a to včetně mzdy, dopravy, povinných odvodů, nákladů za práce přesčas, za noční práci či za práci ve svátek, jakož i ceny za služby a dodávky, které nejsou výslovně uvedeny v poplávce nebo v této Smlouvě, ale Poskytovatel jako odborník o nich ví nebo má vědět, že jsou nezbytné pro řádné poskytování Služeb podle této Smlouvy.

4.3 Po oboustranném potvrzení akceptačního protokolu týkajícího se Služby Objednatel zaplatí Cenu na základě faktury (daňového dokladu), kterou Poskytovatel vystaví.

4.4 Daňový doklad bude obsahovat veškeré náležitosti požadované platnými právními předpisy (zejména zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů apod.).

4.5 Cena je splatná do 21 dnů od obdržení řádně vystaveného daňového dokladu. Splatnost řádně vystaveného daňového dokladu (faktury) činí 21 dní od data jeho doručení Objednateli. Faktura - daňový doklad musí obsahovat veškeré údaje vyžadované příslušnými právními předpisy.

4.6 Objednatel může ve lhůtě splatnosti daňový doklad (fakturu) vrátit, obsahuje-li: nesprávné nebo neúplné cenové údaje, nesprávné nebo neúplné náležitosti dle právních předpisů; v tomto případě je Objednatel povinen daňový doklad (fakturu) vrátit s uvedením důvodu vrácení. Tímto okamžikem se ruší lhůta splatnosti a nová lhůta splatnosti počne běžet doručením daňového dokladu (faktury) nového nebo opraveného.

4.7 V případě, že Objednatel daňový doklad (fakturu) vrátí, přestože daňový doklad (faktura) byl vystaven řádně a předepsané náležitosti obsahuje, lhůta splatnosti se nepřerušuje a pokud Objednatel daňový doklad (fakturu) nezplatí v původní lhůtě splatnosti, je v prodlení.

Článek V.

Další práva a povinnosti smluvních stran

5.1 Poskytovatel se zavazuje:

5.1.1 poskytovat řádně a včas Služby podle Smlouvy bez faktických a právních vad;

5.1.2 postupovat při plnění svých závazků plynoucích z této Smlouvy s odbornou péčí a podle nejlepších znalostí a schopností tak, aby dosáhl výsledku určeného touto Smlouvou;

5.1.3 bez zbytečného odkladu oznámit Objednateli veškeré skutečnosti, které mohou mít vliv na povahu nebo na podmínky poskytování Služby dle této Smlouvy. Zejména je povinen neprodleně písemně oznámit Objednateli změny svého majetkoprávního postavení, jako je např. přeměna společnosti, snížení základního kapitálu, vstup do likvidace, úpadek či prohlášení konkurzu;

5.1.4 poskytnout Objednateli veškerou nezbytnou součinnost k naplnění účelu Smlouvy;

5.1.5 provádět svoje činnosti tak, aby nebyl v nadbytečném rozsahu omezen provoz dotčených pracovišť Objednatele;

5.1.6 informovat Objednatele na jeho žádost o průběhu předmětu plnění Smlouvy a akceptovat jeho doplňující pokyny a připomínky k předmětu plnění Smlouvy;

5.1.7 poskytnout záruku za jakost předmětu plnění po dobu 12 měsíců. Tato doba začíná běžet dnem následujícím po převzetí Díla Objednatelem od Poskytovatele.

5.1.10. Poskytovatel se zavazuje, že v průběhu provádění služeb neposkytne informace týkající se předmětu plnění či získaných informací třetím osobám.

5.1.12 písemně oznámit Objednateli svoji změnu sídla či kontaktní osoby.

5.2 Objednatel se zavazuje:

5.2.1 zaplatit Poskytovateli Cenu podle této Smlouvy;

5.2.2 poskytnout Poskytovateli součinnost nezbytně nutnou pro provedení předmětu plnění dle této Smlouvy.

Článek VI.

Odpovědnost za vady, záruka, odpovědnost za škodu, sankce, další podmínky

6.1 Poskytovatel je povinen poskytovat Služby sjednané Smlouvou řádně a včas.

6.2 Poskytovatel je povinen realizovat veškeré služby sjednané Smlouvou na svůj náklad a na své nebezpečí.

6.3 Poskytovatel se zavazuje poskytovat služby ve standardní kvalitě, v dohodnutém rozsahu, bez jakýchkoli právních či faktických vad a v dohodnutých lhůtách dle přílohy č. 1 této Smlouvy. Případné vady Služeb je Objednatel povinen ohlašovat či reklamovat bez zbytečného prodlení po jejich zjištění.

6.4 Odpovědnost Poskytovatele za škodu či jinou újmu a nároky z ní vyplývající se řídí ustanoveními § 2913 a násl. občanského zákoníku. Hradí se skutečná škoda či jiná újma a ušlý zisk. Výše škody či jiné újmy není stranami omezena. Škoda se hradí v penězích nebo, je-li to možné nebo účelné, uvedením do předešlého stavu podle volby Objednatele v konkrétním případě.

6.5 Incidentem se rozumí jakákoliv odchylka od správného a řádného fungování produktu (dále jen „Incident“). Poskytovatel je povinen při poskytování podpory zejména dodržovat Reakční dobu a Doby vyřešení Incidentu nebo požadavku Objednatele na poskytnutí podpory. Reakční doba znamená dobu od nahlášení Incidentu nebo požadavku Objednatele do okamžiku zahájení činnosti Poskytovatele vedoucí k identifikaci a vyřešení Incidentu nebo požadavku Objednatele (dále jen „Reakční doba“). Dobou vyřešení Incidentu je doba od okamžiku nahlášení Incidentu nebo požadavku Objednatele do momentu, kdy Objednatel považuje poskytnutou službu nebo vyřešení Incidentu za ukončené (dále jen „Doba vyřešení“).

6.6 Kategorizace Incidentů, Reakční doby a Doby vyřešení na jednotlivé typy Incidentů či požadavků Objednatele jsou uvedeny v Příloze č. 1 Smlouvy.

6.7 Objednatel nahlásí Incident nebo požadavek Poskytovateli prostřednictvím emailu na adresu ob-support@sefira.cz nebo pomocí helpdeskového systému Poskytovatele, který provozuje na vlastní náklady Poskytovatel a je dostupný nepřetržitě. Při nahlášení Incidentu Objednatel uvede kategorii Incidentu dle Přílohy č. 1 Smlouvy, Reakční dobu - chyba vysoké, střední nebo nízké úrovně (blíže specifikovány v Příloze č. 1 této Smlouvy), čímž dojde k určení Reakční doby a Doby vyřešení. Po prvotním zhodnocení Incidentu nebo požadavku Objednatele Poskytovatelem může dojít na základě předchozí dohody smluvních stran k překvalifikování Incidentu, popř. jiné změně reakční doby nebo doby vyřešení pro daný jednotlivý Incident a/nebo požadavek. V případě, že nedojde k dohodě o překvalifikování Incidentu, je zařazení Incidentu do příslušné kategorie Objednatelem pro Poskytovatele závazné.

6.8 Poskytovatel se zavazuje v případě nedodržení termínů (uvedených v příloze č. 1) zaplatit Objednateli smluvní pokutu za prodlení, a to ve výši 5000,- Kč za každý započatý den prodlení Poskytovatele. Smluvní pokuta je splatná do deseti (10) dnů po doručení oznámení o uplatnění smluvní pokuty oprávněnou Smluvní stranou. Oznámení o uplatnění smluvní pokuty bude obsahovat popis a časové určení události, která v souladu s touto Smlouvou zakládá právo účtovat smluvní pokutu.

6.9 Objednatel je oprávněn jakoukoli smluvní pokutu jednostranně započítat proti jakékoli pohledávce Poskytovatele za Objednatelem (včetně pohledávky Poskytovatele na zaplacení ceny za poskytnuté Služby). K tomuto Poskytovatel vyjadřuje výslovný souhlas.

6.10 Poskytovatel bere na vědomí, že Objednatel je povinným subjektem dle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, v platném znění, a že Objednatel je povinen poskytovat informace dle výše uvedeného zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, v platném znění.

6.11 Veškeré vady poskytnutého předmětu plnění je Objednatel povinen uplatnit u Poskytovatele bez zbytečného odkladu poté, kdy vadu zjistil, a to formou písemného oznámení na email ob-

support@sefira.cz nebo helpdesk Poskytovatele (za písemné oznámení dle tohoto ustanovení se považuje i sdělení e-mailem kontaktní osobě) obsahujícího co nejpodrobnější specifikaci zjištěné vady předmětu plnění.

6.12 Pro účely této Smlouvy se za důvěrné považují veškeré informace, s nimiž se Poskytovatel seznámil při výkonu této Smlouvy. Poskytovatel se zavazuje uchovat je v tajnosti. Poskytovatel se zavazuje zachovávat o těchto informacích a skutečnostech přísnou mlčenlivost a učinit k utajení těchto informací a skutečností před třetími osobami veškerá proveditelná opatření. Poskytovatel se zavazuje nevyužít takto získaných informací a skutečností ve svůj prospěch nebo ve prospěch třetích osob.

6.13 Poskytovatel se zavazuje, že pokud v souvislosti s realizací této Smlouvy přijde do styku s osobními/citlivými údaji ve smyslu zákona č. 110/2019 Sb., o osobních údajích, ve znění pozdějších předpisů, a v souvislosti s nařízením Evropského parlamentu a Rady 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46 ES, učiní veškerá opatření, aby nedošlo k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k těmto údajům, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jejich jinému zneužití. Poskytovatel nese plnou odpovědnost za případné porušení této povinnosti z jeho strany.

6.14 Poskytovatel nese plnou odpovědnost za škodu, kterou způsobí Objednateli či třetí osobě v důsledku porušení shora uvedených smluvních závazků k zachování mlčenlivosti, k ochraně důvěrných informací a k nezneužití osobních údajů nebo jiných svých povinností uvedených v tomto článku Smlouvy.

6.15 Bude-li poskytování předmětu plnění Poskytovatelem mít povahu díla pro Objednatele, ve smyslu upravení funkcionalit s přidruženými aplikacemi elektronické spisové služby AthenA či Grantového informačního systému, nabývá k této úpravě vlastnické právo Objednatel.

Článek VII. Kontaktní osoby

7.1 Objednatel

Jméno a příjmení: ██████████

Funkce: vedoucí IT oddělení

Telefon: ██████████

Email: ██████████

Objednatel podpisem Smlouvy potvrzuje, že výše uvedená kontaktní osoba je oprávněna zastupovat Objednatele v záležitostech týkajících se předmětu plnění této Smlouvy, s výjimkou činění úkonů, kterými by docházelo ke změně Smlouvy.

7.2 Poskytovatel

Jméno a příjmení: ██████████

Funkce ve společnosti: jednatel

Telefon: ██████████

Email: ██████████

Poskytovatel podpisem Smlouvy potvrzuje, že kontaktní osoba je oprávněna zastupovat Poskytovatele ve všech záležitostech a při všech právních a jiných úkonech souvisejících se Smlouvou, s výjimkou činěných úkonů, kterými by docházelo ke změně Smlouvy.

Článek VIII.

Výpověď a odstoupení od Smlouvy

8.1 Smluvní strany si ujednávají, že od Smlouvy lze odstoupit pouze v případech, které stanoví tato Smlouva nebo zákon.

8.2 Platnost Smlouvy lze ukončit písemnou dohodou podepsanou oprávněnými zástupci obou Smluvních stran.

8.3 Objednatel je oprávněn odstoupit bez jakýchkoli sankcí od této Smlouvy zejména v případech, že:

a. Poskytovatel je přes písemnou výzvu v prodlení se splněním jakékoliv povinnosti dle Smlouvy déle než 2 dny;

b. Poskytovatel je přes písemnou výzvu v prodlení s dodáním Služeb nebo jejich dílčích částí o více než 2 kalendářních dnů;

c. Poskytovatel postupuje při poskytování Služby v rozporu s ujednáním Smlouvy, s pokyny Objednatele nebo s právními předpisy a jinými normami vztahujícími se k poskytování Služby a ani v dodatečně přiměřené lhůtě není zjednána náprava.

8.4 Poskytovatel může od Smlouvy odstoupit, pokud Objednatel nezplatí cenu za řádně poskytnuté Služby dle Smlouvy. Odstoupení nabývá účinnosti dnem následujícím po dni prokazatelného doručení jeho písemného vyhotovení druhé Smluvní straně.

8.5 Odstoupení Smluvní strany či návrh dohody lze druhé Smluvní straně doručit druhé Smluvní straně prostřednictvím datové schránky nebo prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb.

8.6 Smlouvu může Smluvní strana vypovědět bez udání důvodu, a to s výpovědní lhůtou tři měsíce. Tato lhůta začíná běžet prvním kalendářním dnem měsíce po doručení druhé Smluvní straně.

8.7 V případě, že Objednatel odstoupí od Smlouvy, má právo si zvolit, zda si s ohledem na její využitelnost ponechá jakoukoliv dosud řádně předanou část předmětu plnění nebo tento předmět plnění vrátí celý, dovoluje-li to povaha předmětu plnění.

Článek IX.

Platnost a účinnost Smlouvy

9.1 Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu poslední Smluvní stranou.

9.2 Smlouva nabývá účinnosti dnem uveřejnění v registru smluv, dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o registru smluv“).

9.3 Uveřejnění v registru smluv zajistí Objednatel.

Článek X.

Vyšší moc

10.1 Jestliže některá ze Smluvních stran není schopna dostát svým závazkům podle této Smlouvy anebo je v prodlení v důsledku okolností, které nemůže ovlivnit ani předvídat v okamžiku jejich uzavření,

nebude tato Smluvní strana považována za Smluvní stranu, která je v prodlení anebo která jiným způsobem porušila své smluvní závazky a nebude po dobu trvání působení vyšší moci povinna k plnění těchto závazků ani nebude povinna hradit smluvní sankce za porušení Smluvní povinnosti. Působení vyšší moci je dotčená Smluvní strana povinna bez zbytečného odkladu po vzniku překážky vyšší moci písemně oznámit druhé Smluvní straně.

10.2. V případě, že působení vyšší moci trvá déle než 30 (slovy: třicet) kalendářních dní, je Smluvní strana, u které není dáno působení vyšší moci, oprávněna ukončit tuto Smlouvu písemným odstoupením od Smlouvy.

Článek XI.

Závěrečná ustanovení

11.1 Tato Smlouva může být měněna a doplňována pouze formou písemných dodatků podepsaných oběma Smluvními stranami.

11.2 Tato Smlouva se řídí právem České republiky a uzavírá se na dobu uvedenou v č. 3.1 této Smlouvy.

11.3 Pokud je tato smlouva uzavírána v písemné formě, je sepsána ve dvou vyhotoveních stejné právní síly, z nichž každá strana obdrží po jednom vyhotovení. Tato smlouva může být uzavřena i elektronickými prostředky v souladu se zákonem č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce, ve znění pozdějších předpisů.

11.3 Pokud oddělitelné ustanovení této Smlouvy je nebo se stane neplatným či nevynutitelným, nemá to vliv na platnost zbývajících ustanovení této Smlouvy. V takovém případě se strany této Smlouvy zavazují uzavřít do 15 pracovních dnů od výzvy druhé ze stran této Smlouvy dodatek k této Smlouvě nahrazující oddělitelné ustanovení této Smlouvy, které je neplatné či nevynutitelné, platným a vynutitelným ustanovením odpovídajícím hospodářskému účelu takto nahrazovaného ustanovení.

11.4 Nedílnou součástí Smlouvy je příloha č. 1 této Smlouvy, celá zadávací dokumentace s názvem „Podpora archivu OBELISK“ (volně dostupná na <https://www.tenderarena.cz/profily/GACR>) a nabídka Poskytovatele, kterou podal skrze elektronické tržiště Tenderarena Objednateli k zakázce s názvem „Podpora archivu OBELISK“.

11.5 Smluvní strany po přečtení této Smlouvy prohlašují, že souhlasí s jejím obsahem, že tato Smlouva byla sepsána vážně, určitě, srozumitelně a na základě jejich pravé a svobodné vůle, na důkaz čehož připojují své podpisy.

SEFIRA spol. s r.o.

V Praze

dne

Grantová agentura České republiky

V Praze

dne

Ing. Marián Jurík a Ing. Daniel Mareš

jednatelé SEFIRA spol. s r.o.

doc. RNDr. Petr Baldrian, Ph.D.

předseda předsednictva GA ČR

Příloha č. 1 Smlouvy - Technická specifikace

Důvěryhodné digitální úložiště (DDÚ) OBELISK TRUSTED ARCHIVE byl dodán společností SEFIRA spol. s r.o., IČO: 62907760, se sídlem Praha 4 - Krč, Antala Staška 2027/77, PSČ 14000 na základě smlouvy o dílo ze dne 21. 12. 2016 a je využíván Objednatelem pro informační systém GRIS a spisovou službu Athena jako dlouhodobé důvěryhodné úložiště a jsou v nich uloženy všechny přílohy, které obsahují GRIS a Athena.

DDÚ OBELISK TRUSTED ARCHIVE poskytuje primárně služby:

- dokumentové úložiště pro GRIS,
- dokumentové úložiště pro eSSL,
- validace elektronických dokumentů pro spisovou službu,
- důvěryhodný archiv pro spisovou službu,
- důvěryhodný archiv pro GRIS,
- Archivace formou samostatných dokumentů nebo balíčkování včetně exportu

DDÚ OBELISK TRUSTED ARCHIVE je tvořena následujícími produkty:

Název	Druh licence	Metrika	Počet licencí
OBELISK INTEGRATION PLATFORM procesorová licence bez DB	Produkční	Node	1
OBELISK INTEGRATION PLATFORM testovací prostředí	Testovací	Node	1
OBELISK TRUSTED ARCHIVE Aktivní	Produkční	Node	1
OBELISK TRUSTED ARCHIVE Testovací	Testovací	Node	1
OBELISK VALIDATOR Aktivní	Produkční	Node	1
OBELISK VALIDATOR Testovací	Testovací	Node	1

Kategorizace incidentů:

Vysoká – jedná se o incident, který znemožňuje práci v systému DDÚ jako celku nebo v některém ze základních modulů a tento typ incidentu ohrožuje chod aplikace před termíny, které má zadavatel

označené jako kritické (obvykle se jedná o incident, který se objeví před koncem soutěžní lhůty, lhůty pro podání dílčích i závěrečných zpráv a v rámci zasedání hodnotících panelů nebo při konci lhůty pro zahraniční posuzovatele pro obě agentury, tyto lhůty určuje zadávací dokumentace jednotlivých agentur).

Střední - jedná se o incident, který znemožňuje práci v systému jako celku nebo v některém ze zásadních modulů právě využívaném uživateli, ale momentálně není kritické období nebo výrazně znesnadňuje práci v kritické období.

Nízká - jedná se o incident, kdy je systém jako celek sice funkční, ale jeho část je mimo provoz, jedná se nekritické období nebo kritické období o incident části systému, který není aktuálně pro provoz využit.

Standardní produktová podpora DDÚ OBELISK TRUSTED ARCHIVE je poskytována k produktům uvedeným výše v tabulce v následujícím rozsahu:

- Bezplatné poskytování aktualizací podporovaných verzí produktu Objednateli
- Bezplatný přístup k službě ověření certifikátů OBELISK Certificate Validation
- Helpdesk 24x7 pro technickou konzultaci nebo požadavky na odstranění závady (Incidentu)
- Reakční doba next bussiness day po obdržení požadavku/Incidentu
- Odpovědi na technické dotazy (základní nastavení programového produktu, nastavení/změna oprávnění, nastavení parametrů archivace a skartace, poradenství související s aplikací související a aktualizací programového produktu)

Řešení požadavků a Incidentů:

Úroveň Incidentu	Reakční doba	Doba vyřešení Incidentu
Vysoká	NBD	do 5 pracovních dní
Střední	NBD+2	do 10 pracovních dní
Nízká	NBD+5	do 30 pracovních dní

Vyšší úroveň podpory (SLA) v 60 dnech během trvání Smlouvy dle potřeb Objednatele:

Obsahem je standardní produktová podpora, která je výše uvedená a navíc poskytuje:

Řešení požadavků a Incidentů:

Úroveň Incidentu	Reakční doba	Doba vyřešení Incidentu
Vysoká	1 h	Následující pracovní den
Střední	4h	Následující pracovní den + 1 dní
Nízká	Následující pracovní den	Následující pracovní den + 5 dní

SLA je poskytovány v režimu 5x10. Součástí SLA je 8 hodin prací na konzultace a jiné aktivity.

Objednatel oznámí potřebu této vyšší podpory Poskytovateli alespoň 10 dní před začátkem tohoto období, a to formou emailu na [REDACTED] nebo pomocí helpdesku.