

**SMLOUVA  
o poskytnutí technické podpory SW Reliéf**

Číslo smlouvy objednatele: PPR-17119-9/ČJ-2022-990656

**Smluvní strany:**

**Česká republika - Ministerstvo vnitra**


**Sídlo:** Nad Štolou 936/3, PSČ 170 34, Praha  
**IČO:** 00007064  
**DIČ:** CZ00007064  
**Zastoupená:** plk. Mgr. Branislavem Samkem, ředitelem Ředitelství pro podporu výkonu služby Policejního prezidia České republiky – pověřeným zastupováním

**Korespondenční adresa:** Policejní prezidium ČR, Ředitelství pro podporu výkonu služby, poštovní schránka 62/ ŘPVS, 170 89 Praha 7

(dále jen „Objednatel“)

a

**Eyedeia Recognition s.r.o.**

**Sídlo:** Pod Hybšmankou 2848/7, 150 00 Praha 5  
**IČO:** 27581349  
**DIČ:** CZ27581349  
**Zastoupená:**   
**Bankovní spojení:** č.ú. 205789359 / 0300, ČSOB

Obchodní společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze pod sp. zn. C 113292.

(dále jen „Dodavatel“)

(společně dále také jen „Smluvní strany“, nebo jednotlivě „Smluvní strana“)

uzavřely v souladu s ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, (dále jen „občanský zákoník“) a zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek (dále jen „ZZVZ“) tuto

**Smlouvu o poskytnutí technické podpory SW Reliéf**

(dále jen „Smlouva“)

## 1. PŘEDMĚT SMLOUVY

- 1.1. Dodavatel se na základě podmínek a v rozsahu stanoveném v této Smlouvě zavazuje poskytnout Objednateli technickou podporu softwaru Reliéf dle specifikace uvedené v Příloze č. 1 této Smlouvy (souhrnně dále též „Předmět plnění“).

## 2. CENA ZA PLNĚNÍ

- 2.1. Objednatel má povinnost zaplatit Dodavateli za řádně poskytnuté plnění sjednanou cenu.
- 2.2. Celková cena za Předmět plnění je **735 000,00** Kč bez DPH (slovem sedm set třicet pět tisíc korun českých), **889 350,00** Kč s DPH (slovem osm set osmdesát devět tisíc tři sta padesát korun českých).
- 2.3. Podrobné určení ceny Předmětu plnění, včetně rozpisu cen jednotlivých položek každého plnění a harmonogramu jednotlivých plateb, je uvedeno v Příloze č. 2 této Smlouvy.
- 2.4. Smluvní strany se dohodly, že cena za plnění je cenou konečnou, nejvýše přípustnou, nepřekročitelnou. Sjednaná cena zahrnuje veškeré náklady, které Dodavateli v souvislosti s řádným poskytováním dohodnutého plnění vzniknou, vč. veškerých licenčních poplatků, nákladů na dopravu, cel, nákladů na balení, doručení apod. a jsou v nich zohledněna rizika, bonusy, slevy a další vlivy ve vztahu k celkové době plnění dle této Smlouvy. Cena zahrnuje náklady na cestu a práci technika při servisních výjezdech, cenu náhradních dílů, servis v místě instalace.
- 2.5. Cena plnění bude upravena o případnou zákonnou procentní změnu DPH, a to ode dne účinnosti příslušné změny.
- 2.6. Veškeré ceny dohodnuté v této Smlouvě jsou ceny v korunách českých.

## 3. PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 3.1. Dodavatel je oprávněn za Předmět plnění vystavit fakturu za poskytnutá dílčí plnění, a to vždy za uplynulé kalendářní čtvrtletí.
- 3.2. Dodavatel je povinen vystavit fakturu (daňový doklad) do 10 dnů ode dne podpisu akceptačního protokolu za příslušné období oběma Smluvními stranami. Datem uskutečnění zdanitelného plnění je poslední kalendářní den příslušného kalendářního čtvrtletí, to neplatí v posledním čtvrtletí, ve kterém je poskytováno plnění dle této Smlouvy, když datem uskutečnění zdanitelného plnění je poslední den poskytnutého plnění v daném čtvrtletí.
- 3.3. Splatnost faktury (daňového dokladu) je 30 dnů od data jejího prokazatelného doručení Objednateli na adresu uvedenou ve Smlouvě, s výjimkou případu, kdy faktura doručená v termínu od 1.12. daného roku do 31.1. následujícího roku je splatná ve lhůtě 60 dnů od data jejího prokazatelného doručení Objednateli.
- 3.4. Faktura musí obsahovat číslo této Smlouvy a náležitosti řádného daňového dokladu podle příslušných právních předpisů, zejména pak zákona o dani z přidané hodnoty v platném znění a náležitosti obchodní listiny dle občanského zákoníku. V případě, že faktura (daňový doklad), nebude mít odpovídající náležitosti nebo nebude vystavena v souladu s touto Smlouvou, je Objednatel oprávněn zaslat jí zpět k doplnění Dodavateli, aniž se dostane do prodlení se splatností, lhůta splatnosti počíná běžet znovu od opětovného doručení náležitě doplněného či opraveného daňového dokladu Objednateli. Dodavatel doručí Objednateli 1 originál faktury a 1 kopii vystavené faktury.

- 3.5. Adresa Objednatele pro doručení daňového dokladu je:  
Policejní prezidium ČR, Ředitelství pro podporu výkonu služby,  
poštovní schránka 62/ŘPVS, 170 89 Praha 7
- 3.6. Fakturovaná částka se považuje za uhrazenou okamžikem odepsání příslušné finanční částky z bankovního účtu Objednatele uvedeného ve smlouvě ve prospěch bankovního účtu Dodavatele uvedeného ve Smlouvě.
- 3.7. Přílohou faktury za poskytnuté plnění jsou originály akceptačních protokolů podepsaných pověřenými zástupci obou Smluvních stran, jinak Objednatel nebude fakturu Dodavatele akceptovat. Akceptační protokol obsahuje přehled poskytnutého plnění, tak aby bylo možné poskytnuté plnění jednoznačně identifikovat.
- 3.8. Objednatel neposkytuje Dodavateli finanční zálohy na předmět plnění.

#### **4. DOBA, MÍSTO A PODMÍNKY PLNĚNÍ DODÁVEK**

- 4.1. Plnění podle této Smlouvy bude probíhat na pracovištích Objednatele.
- 4.2. Plnění dle této Smlouvy se poskytuje na dobu od 5. 4. 2022, nebo od účinnosti Smlouvy dle toho, která skutečnost nastane později do 4. 4. 2025.

#### **5. ODPOVĚDNOST ZA VADY**

- 5.1. Dodavatel zaručuje a odpovídá za to, že předané plnění odpovídá sjednané specifikaci, je bez faktických vad a právních vad.
- 5.2. Dodavatel odpovídá za to, že plněním této Smlouvy nebude zasaženo do práv třetích osob, a to včetně práv k předmětům duševního vlastnictví.
- 5.3. Nebyla-li do okamžiku uplatnění reklamace vady uhrazena celá smluvní cena, Objednatel není v prodlení s úhradou smluvní ceny až do úplného vyřešení reklamace.
- 5.4. Uplatněním nároku z odpovědnosti za vady není dotčen nárok Objednatele na náhradu újmy.

#### **6. SANKCE**

- 6.1. Dodavatel je povinen v případě prodlení s plněním závazků dle této Smlouvy uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 0,5 % z celkové ceny Předmětu plnění s DPH uvedené ve Smlouvě, a to za každý den prodlení, resp. za každou hodinu prodlení, dle toho, zda je lhůta plnění ve Smlouvě určena ve dnech nebo hodinách, pokud není v Příloze č.1 této Smlouvy stanoveno jinak.
- 6.2. V případě prodlení Objednatele s úhradou řádně vystavených a doručených faktur, je Dodavatel oprávněn požadovat zákonný úrok z prodlení.
- 6.3. Smluvní strany se dohodly, že závazek zaplatit smluvní pokutu nevylučuje právo na náhradu újmy, a to v celém rozsahu. Není-li stanoveno jinak, zaplacení jakékoliv sjednané smluvní pokuty nebo slevy z ceny nezabavuje povinnou Smluvní stranu povinnosti splnit své závazky.
- 6.4. Smluvní pokuta a zákonný úrok z prodlení jsou splatné ve lhůtě 30 dnů ode dne doručení písemné výzvy oprávněné Smluvní strany k její úhradě povinnou Smluvní stranou, není-li ve výzvě uvedena lhůta delší.

## **7. PODDODAVATELÉ**

- 7.1. Za plnění poddodavatelů Dodavatel odpovídá jako za své plnění, včetně odpovědnosti za důsledky vzniklé.



## **8. MLČENLIVOST A DŮVERNÉ INFORMACE**

- 8.1. Smluvní strany se zavazují, že nezpřístupní třetí osobě důvěrné informace, okolnosti a údaje, které se dozvěděly nebo získaly v souvislosti s realizací předmětu plnění této Smlouvy, ani je neposkytnou jiným osobám bez předchozího výslovného souhlasu druhé Smluvní strany. Toto ustanovení upravující ochranu důvěrných informací se nevztahuje na skutečnosti, které je nutno zveřejnit, poskytnout nebo sdělit dle platných právních předpisů včetně práva EU nebo závazného rozhodnutí oprávněného orgánu. Dodavatel výslovně souhlasí se zveřejněním celého textu Smlouvy, a to včetně všech Příloh.
- 8.2. Povinnost dodržovat mlčenlivost stanovená v čl. 8.1 Smlouvy se vztahuje i na veškeré informace, které Dodavatel získal v souvislosti se skutečností, že software Reliéf je využíván i partnerskou organizací Interpol a v souvislosti s poskytováním plnění dle této Smlouvy. Dodavatel bere na vědomí, že může být požádán o zavázání se povinnosti mlčenlivosti i přímo vůči a ze strany mezinárodní organizace Interpol.
- 8.3. V případě porušení povinnosti mlčenlivosti, dle výše uvedených článků, je stanovena smluvní pokuta 50 000,- Kč za každé takové porušení.

## **9. ÚČINNOST SMLOUVY, Odstoupení**

- 9.1. Ukončením účinnosti této Smlouvy nejsou dotčena ustanovení Smlouvy týkající se nároků z odpovědnosti za vady, nároků z odpovědnosti za újmu a nároků ze smluvních pokut, ustanovení o ochraně informací, ani další ustanovení a nároky, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po zániku účinnosti této Smlouvy.
- 9.2. Smlouvu lze dále ukončit písemnou dohodou Smluvních stran, jejíž součástí bude i vypořádání vzájemných závazků a pohledávek.
- 9.3. Objednatel má právo Smlouvu vypovědět, a to zasláním písemné výpovědi. Smlouva zaniká uplynutím výpovědní doby v délce 3 měsíce s tím, že výpovědní doba začne plynout od prvního dne měsíce následujícího po doručení výpovědi Dodavateli.
- 9.4. Každá ze smluvních stran může od této Smlouvy odstoupit v případech stanovených touto Smlouvou nebo zákonem, zejména pak dle ust. § 1977, § 1978 a ust. § 2002 a násl. občanského zákoníku a za podmínek § 2004 a § 2005 občanského zákoníku. Účinky odstoupení od Smlouvy nastávají dnem doručení oznámení o odstoupení příslušné Smluvní straně.
- 9.5. Objednatel je dále oprávněn odstoupit od Smlouvy, jestliže bylo vydáno rozhodnutí o úpadku Dodavatele v insolvenčním řízení nebo Dodavatel sám podá dlužnický návrh na zahájení insolvenčního řízení; Dodavatel vstoupí do likvidace nebo dojde k jinému byť jen faktickému podstatnému omezení rozsahu jeho činnosti, které by mohlo mít negativní dopad na jeho způsobilost plnit závazky podle této Smlouvy.
- 9.6. Objednatel má právo odstoupit od Smlouvy také tehdy, pokud Dodavatel přestane splňovat podmínky dle základních, profesních nebo technických kvalifikačních předpokladů, stanovených v zadávacích podmínkách na realizaci této Veřejné zakázky.

## 10. KOMUNIKACE SMLUVNÍCH STRAN, OPRÁVNĚNÉ OSOBY

- 10.1. Veškerá komunikace mezi Smluvními stranami bude probíhat prostřednictvím oprávněných osob stanovených touto Smlouvou nebo jimi pověřených zástupců.
- 10.2. Kromě zákonných zástupců Smluvních stran, další osoby oprávněné jednat ve věcech plnění poskytovaného dle této Smlouvy, včetně práva podepsat akceptační protokol:
- za Dodavatele: 
- za Objednatele: 
- 10.3. V případě, že dojde ke změně oprávněných osob nebo kontaktních údajů u nich uvedených, jako je e-mail, tel., apod., povinná strana doručí písemné oznámení o této změně druhé Smluvní straně bez zbytečného odkladu.

## 11. KONTROLY A AUDITY

- 11.1. Dodavatel je povinen spolupůsobit jako osoba povinná při výkonu finanční kontroly ve smyslu § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů (zákon o finanční kontrole), ve znění pozdějších předpisů, a poskytnout Objednateli i kontrolním orgánům při provádění finanční kontroly nezbytnou součinnost.
- 11.2. Dodavatel se zavazuje zajistit, že práva výše uvedených kontrolních institucí provádět audity, kontroly a ověření se budou stejnou měrou vztahovat, a to za stejných podmínek a podle stejných pravidel na jakéhokoli poddodavatele či jakoukoli jinou stranu, která má prospěch z finančních prostředků poskytnutých v rámci této smlouvy.

## 12. OBECNÁ USTANOVENÍ

- 12.1. Dodavatel je povinen postupovat s odbornou péčí, podle nejlepších znalostí a schopností, sledovat a chránit oprávněné zájmy Objednatele a postupovat v souladu s jeho pokyny nebo s pokyny jím pověřených osob. Dodavatel je povinen upozorňovat Objednatele v odůvodněných případech na případnou nevhodnost pokynů Objednatele.
- 12.2. Smluvní strany se výslovně dohodly, že Dodavatel odpovídá Objednateli za újmu majetkovou i za újmu nemajetkovou.
- 12.3. Dodavatel se zavazuje upozornit Objednatele na všechny okolnosti, které by mohly vést při plnění Smlouvy k omezení činnosti nebo ohrožení chodu Objednatele, zejména pak ve vztahu k jím používaným produktům, zařízením, programovému vybavení a prostředí.
- 12.4. Dodavatel je povinen upozornit Objednatele na potenciální rizika vzniku škod a včas a řádně dle svých možností provést taková opatření, která riziko vzniku škod zcela vyloučí nebo (pokud je nelze zcela vyloučit) v maximální možné míře sníží. Jde-li o zamezení vzniku škod nezapříčiněných Dodavatelem, má Dodavatel právo na úhradu nezbytných a účelně vynaložených nákladů odsouhlasených předem Objednatelem.
- 12.5. Dodavatel je povinen upozorňovat Objednatele včas na všechny hrozící vady či výpadky svého plnění, jakož i poskytovat Objednateli veškeré informace, které jsou pro plnění Smlouvy nezbytné a neprodleně oznámit písemnou formou Objednateli překážky, které mu brání v plnění předmětu Smlouvy a výkonu dalších činností souvisejících s plněním předmětu Smlouvy.

- 12.6. Objednatel i Dodavatel se dále zavazují sdělit či poskytnout bez zbytečného odkladu druhé Straně veškeré nezbytné přístupy k věcným i technickým informacím, kterých je nezbytně zapotřebí k provedení řádného plnění ze strany Dodavatele.
- 12.7. Dodavatel je povinen po celou dobu plnění dle této Smlouvy mít v platnosti veškerá oprávnění, licence a certifikáty ke všem činnostem dle této Smlouvy.
- 12.8. Dodavatel při plnění této Smlouvy nebude mít přístup k reálným datům. Veškeré ladící a testovací práce musí být provedeny na testovacích datech, která Objednatel poskytne Dodavateli nebo si je Dodavatel zajistí a odsouhlasí jejich validitu pro účely testování s Objednatelem.
- 12.9. Dodavatel není oprávněn připojovat jakákoli vlastní zařízení nebo zprostředkovávat jakýkoli logický přístup do ICT infrastruktury Objednatele nebo jeho partnerské mezinárodní organizace Interpol, pracující s reálnými daty. V případě stavu, kdy Objednatel a Dodavatel společně odstraňují závadu v předmětu plnění nebo v datech, je možný přístup k reálným datům jen pod dohledem odpovědného pracovníka Objednatele a jen za účelem odstranění závady.

### 13. LICENCE

- 13.1. Pro vyloučení pochybností, Smluvní strany uvádí, že Dodavatel udělil Objednateli k softwaru Reliéf jako celku i k jeho jednotlivým částem, který byl dodán zejména smlouvou o dílo č.j. PPR-10446-182/ČJ-2013-990656 a na základě smluv následujících, níže uvedenou licenci:
  - a) Objednatel má nevýhradní, časově a územně neomezené právo užit Software Reliéf ke všem způsobům užití v neomezeném rozsahu. Objednatel má právo Software Reliéf zpracovávat, upravovat či jinak měnit, a to i prostřednictvím třetích osob. Objednatel je oprávněn tuto licenci ve formě sublicence poskytnout třetí osobě, nebo ji na třetí osobu převést, a to v celém rozsahu, nebo jenom ohledně určitých práv vyplývajících z licence.
  - b) V případě, že předmětem plnění je tzv. software vytvořený na zakázku, tedy software vytvořený pro účely plnění této Smlouvy, licence dle tohoto článku Smlouvy se vztahuje i na zdrojové kódy, včetně přípravných koncepčních materiálů k takovému software. Dodavatel je povinen při předání plnění dle této Smlouvy, tedy před podpisem akceptačního protokolu nebo protokolu o převzetí software vytvořeného na zakázku, předat Objednateli aktuální verzi komentovaných zdrojových kódů, včetně přípravných koncepčních materiálů v elektronické i tištěné formě, a to v takovém rozsahu a podobě, aby Objednatel sám, nebo prostřednictvím třetí osoby, mohl případně převzít další rozvoj takového software vytvořeného na zakázku
  - c) Udělení licence nelze ze strany Dodavatele vypovědět. Objednatel nemá povinnost licenci využít.
  - d) Udělená licence se vztahuje i na všechny nové verze Software Reliéf (včetně veškerých update a upgrade), určené pro konečného uživatele.
  - e) Licence se poskytuje bezúplatně.

### 14. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 14.1. Tato 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 (zákon o registru smluv).

- 14.2. Tato Smlouva nesmí být postoupena bez předchozího písemného souhlasu druhé Smluvní strany, nebo být součástí projektu přeměny dle zákona č. 125/2008 Sb., o přeměnách obchodních společností a družstev, bez předchozího písemného souhlasu druhé Smluvní strany.
- 14.3. Smluvní strany nemají zájem, aby nad rámec výslovných ustanovení této Smlouvy byla jakákoliv práva a povinnosti dovozovány z dosavadních zvyklostí či budoucí praxe zavedené mezi stranami či zvyklostí zachovávaných obecně či v odvětví týkajícím se předmětu plnění dle těchto smluv, ledaže je stanoveno jinak. Vedle shora uvedeného si Smluvní strany potvrzují, že si nejsou vědomy žádných dosud mezi nimi zavedených obchodních zvyklostí či praxe.
- 14.4. Smluvní strany vylučují aplikaci ustanovení § 557 občanského zákoníku na tuto Smlouvu.
- 14.5. Práva Objednatele vyplývající z této Smlouvy či jejího porušení se promlčují ve lhůtě 10 let ode dne, kdy právo mohlo být uplatněno poprvé.
- 14.6. Dodavatel přebírá podle § 1765 občanského zákoníku riziko změny okolností, zejména v souvislosti s cenou za poskytnuté plnění, požadavky na poskytované plnění a licenčními podmínkami výrobce.
- 14.7. Ukáže-li se některé z ustanovení této Smlouvy zdánlivým (nicotným), posoudí se vliv této vady na ostatní ustanovení Smlouvy obdobně podle ust. § 576 občanského zákoníku.
- 14.8. Všechny spory vyplývající z právního vztahu založeného touto Smlouvou a v souvislosti s ním, budou řešeny podle obecně závazných právních předpisů České republiky a soudy České republiky.
- 14.9. Tato Smlouva může být měněna pouze formou číslovaných dodatků.
- 14.10. Tato Smlouva je podepsána oběma Smluvními stranami elektronickým podpisem.
- 14.11. Nedílnou součástí této Smlouvy je:  
Příloha č. 1 – „Specifikace předmětu plnění“  
Příloha č. 2 - „Specifikace ceny a harmonogram plateb“

**Objednatel:**

.....  
**Česká republika - Ministerstvo vnitra**  
plk. Mgr. Branislav Samek  
ředitel ŘPVS PP ČR  
pověřen zastupováním

**Dodavatel:**



.....  
**Eyedeia Recognition s.r.o.**  
jedenatel

## Příloha č. 1 – Specifikace předmětu plnění

### Fixní servisní podpora:

Dodavatel zajistí pro potřeby Zadavatele pro poskytování servisní podpory po dobu trvání smluvního vztahu Helpdesk podle níže definovaných parametrů.

Helpdesk je zajištěn primárně mailem: info@eyedea.cz, je provozován Dodavatelem a slouží jako jednotné kontaktní místo. Záložním komunikačním kanálem je telefon Dodavatele: 603 474 727.

Základní funkce/parametry této služby jsou:

- Příjem a řízení životního cyklu všech incidentů, vad, problémů a požadavků;
- Prvotní analýza incidentů, nahlášených vad, problémů a požadavků, přidělení k řešení a stanovení návrhu řešení (analytická podpora řešení problémů zadaných do Helpdesku);
- Komunikace v českém jazyce;
- Dostupnost služby Helpdesk v režimu 24x7x365;
- Reakční doba pro započítání řešení nahlášeného požadavku je 1 pracovní den;
- Definice chyb a požadavky na jejich odstranění – stanovení doby odezvy na incident nebo požadavek 1 pracovní den, doba na předložení návrhu a nacenění řešení do 5 pracovních dní;
- Ostatní nevyjmenované práce nutné pro garantování funkčnosti systému.

Servisní záznam (Ticket) – nahlášení události typu incident, problém nebo požadavek sjednaným způsobem. Události jsou nahlášovány prostřednictvím Helpdesku. Servisní záznam může být registrován pouze prostřednictvím k tomu stanovených kontaktů a postupů. Servisní záznam musí být oprávněným zástupcem Zadavatele klasifikován z hlediska závažnosti. O řešení, odmítnutí, uzavření či jiných změnách stavu a závažnosti servisního záznamu bude vždy informován oprávněný zástupce Zadavatele, kdy jednotlivá stádia, zejména pak odmítnutí a uzavření servisního záznamu, musí být oprávněným zástupcem Zadavatele odsouhlasena.

Závažnost (Severita) – klasifikace naléhavosti incidentu, problému nebo požadavku, která je odvozena od úrovně nefunkčnosti nebo nedostupnosti systému.

Dodavatel vyhotoví a předá Zadavateli 1x ročně strukturovaný souhrnný report o stavu všech otevřených nebo v daném roce uzavřených incidentů, problémů a požadavků, z něhož budou zřejmé minimálně následující údaje:

- předmět incidentu, problému nebo požadavku;
- jejich stav;
- čas nahlášení, registrace a autorizace;
- reakční doba;
- doba řešení;
- čas, způsob uzavření a autorizace;
- doba a důvod nedostupnosti zařízení, infrastruktury nebo její části;
- doba a důvod nedostupnosti služby Helpdesk.

Dodavatel je dále Zadavateli povinen na vyžádání poskytnout ve lhůtě do 10 pracovních dnů ode dne podání žádosti (email, datová schránka) veškerá data shromážděná v souvislosti s poskytováním shora uvedených služeb ve strojově zpracovatelné podobě (např. \*.csv apod.).



Zadavatel a Dodavatel vytvoří komunikační matici, která bude obsahovat všechny relevantní kontaktní osoby pro komunikaci mezi stranami včetně eskalačních.

#### SLA a smluvní pokuta

Při nefunkčnosti Helpdesku je sankce ve výši 500 Kč za každý započatý den.

Při překročení doby reakce na incident nebo požadavek je sankce ve výši 500 Kč za každý započatý den.



Při překročení doby předložení návrhu a nacenění řešení je sankce ve výši 500 Kč za každý započatý den.

#### **Variabilní servisní podpora:**

Variabilní servisní podpora zahrnuje:

- Implementace odpovídajících oprav,
- Aktualizace používaných SW komponent,
- Realizace změn konfigurace a úprav SW komponent,
- Konzultační a poradenská činnost,

Variabilní plnění je Objednatel oprávněn čerpat v maximálním rozsahu 450 člověkohodin po dobu trvání Smlouvy. Tyto služby budou realizovány na základě objednávky ze strany Objednatele. Objednatel není povinen variabilní plnění čerpat.

Variabilní plnění je oprávněna objednávat pouze kontaktní osoba   
 Minimální jednotka k objednání je člověkohodina.

