

rra

Services

**SMLOUVA O DÍLO Č. SOD-2022-001
uzavřená ve smyslu ustanovení § 2586 a násl.
zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen
„občanský zákoník“)**

Smluvní strany

1. exTerra Services s.r.o.

se sídlem Lisabonská 799/8, Vysočany, 190 00 Praha 9

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 164156 IČ: 246 60 566 DIČ: CZ246 60 566

bankovní spojení: č.ú. 5555523/5500 vedeného u Raiffeisenbank a.s. zastoupena panem Petrem Šantrůčkem, jednatelem společnosti (dále **jen „zhotovitel“)**

a

Výzkumný ústav rostlinné výroby, v.v.i.

se sídlem Drnovská 507/73, 161 06 Praha 6 - Ruzyně

zapsaná v rejstříku veřejných výzkumných institucí vedeném Ministerstvem školství, mládeže a tělovýchovy ČR

zastoupena RNDr. Mikulášem Madarasem, PhD., ředitelem IČ:00027006 DIČ: CZ00027006

bankovní spojení: 25635061/0100, Komerční banka, a.s.

(dále jen „objednatel“)

uzavírají níže uvedeného dne, měsíce a roku tuto smlouvu o dílo (dále jen „smlouva“).

1. PŘEDMĚT SMLOUVY
2. Zhotovitel se zavazuje poskytovat objednateli následující služby v oblasti informačních a telekomunikačních technologií a informačních systémů:

správu serverů - aktivní údržba zajišťující bezvadný provozní stav, který umožní bezproblémový chod instalovaných a provozovaných systémů;

pravidelný dohled a iniciativa v predikování potenciálního selhání HW či SW stránky svěřených zařízení, jakož i poskytování doporučení k nápravě či zlepšení jejich stavu;

průběžná kontrola a analýza stavu svěřených zařízení, a zasílání reportů významných událostí pověřené osobě objednatele;

profylaktickou činnost směřující k řešení problémů, jejichž stav nevyžaduje okamžitý servisní zásah, s cílem předcházet defektním stavům a zajistit hladký a bezpečný provoz;

provoz systému k ohlášení požadavku na technickou a systémovou podporu tzv. HelpDesku, který zahrnuje také telefonickou podporu řešení problémů tzv. Hot-line; technická a systémová podpora systémů uvedených v Příloze č. 2 této smlouvy

a to v rozsahu a dle specifikace uvedené v této smlouvě a jejich přílohách (společně dále jen **„servisní služby“** či **„dílo“).**

1. Objednatel se zavazuje provedené dílo převzít a zaplatit zhotoviteli dohodnutou cenu za podmínek a v termínech touto smlouvou sjednaných a poskytnout zhotoviteli veškerou potřebnou součinnost při plnění předmětu této smlouvy.
2. DOBA PLNĚNÍ
3. Realizace díla bude zahájena bez zbytečného odkladu po podpisu smlouvy.
4. Realizace díla spočívající v poskytování služeb technické a systémové podpory bude prováděna v reakčnf době 8 hodin během pracovního dne (dále jen základní reakční doba). Objednatel má možnost v případech, kdy je ohrožen provoz, požadovat reakční dobu 4 hodiny během pracovního dne (dále jen havarijní reakční doba). Za pracovní den se považuje doba od 8 do 17 hodin v těchto dnech v týdnu: pondělí až pátek, kromě státních svátků a ostatních svátků (dále jen: pracovní dny).
5. V případě, že objednatel nevyvine potřebnou součinnost při plnění předmětu této smlouvy, se veškeré doby plnění zhotovitele bez dalšího prodlužují o dobu, po kterou nemohl z uvedeného důvodu zahájit realizaci díla nebo pokračovat v jeho realizaci.
6. MÍSTO PLNĚNÍ
7. Místo plnění této smlouvy je sídlo zhotovitele, když dle uvážení zhotovitele a charakteru poskytovaných služeb může být místem plnění smlouvy sídlo objednatele.
8. Smluvní strany se dohodly, že dohodou smluvních stran lze jako místo plnění této smlouvy určit také jiné vhodné místo.
9. CENOVÉ A PLATEBNÍ PODMÍNKY
10. Objednatel se zavazuje uhradit zhotoviteli za provádění servisních služeb odměnu ve výši 31.000,-Kč (slovy třicetjeden tisíc korun českých) měsíčně bez DPH, která zahrnuje 20 hodin servisních služeb, max. 4 výjezdy v rámci hl. m. Prahy, monitoring všech spravovaných serverů a správu systému helpdesk pro zadávaní požadavku.
11. Za práce spočívající ve výkonu technické a systémové podpory systémů vykonávané v době uvedené v článku II. smlouvy nad rámec rozsahu sjednaného touto smlouvou je objednatel povinen uhradit zhotoviteli cenu účtovanou podle prokázaného plnění v těchto cenových relacích:
* technická a systémová podpora systémů ve výši 1.900,- Kč bez DPH za započatou hodinu práce v roli Administrátor - server v základní reakční době dle Přílohy č. 2;
* technická a systémová podpora systémů ve výši 2.600,- Kč bez DPH za započatou hodinu práce v roli Administrátor - server v havarijní reakční době dle Přílohy č. 2;
1. Zhotovitel je povinen objednatele písemně (emailem) informovat o překročení rozsahu 20 hodin servisních služeb provedených v daném měsíci. Práce účtované nad rámec měsíčního paušálu budou zahájeny až po písemném (emailovém) potvrzení jejich maximálního rozsahu objednatelem.
2. Vypuštěno.
3. Za 5. a každý další výjezd v kalendářním měsíci uhradí objednatel zhotoviteli příplatek ve výši 500 Kč bez DPH. Čas strávený na cestě se neúčtuje.
4. V případě podpory vzdáleným přístupem se účtuje po čtvrthodinách.
5. Paušální odměnu a práce nad rámec měsíčního paušálu budou zhotovitelem vyúčtovány v souhrnné měsíční faktuře v prokazatelné výši dle dohody uvedené v tomto článku smlouvy.
6. K ceně díla bude připočtena DPH ve výši stanovené zákonem ke dni uskutečnění zdanitelného plnění.
7. Vypuštěno.
8. Objednatel se zavazuje zaplatit zhotoviteli řádně a včas cenu díla na základě zhotovitelem vystavených faktur, které musí obsahovat náležitosti daňového dokladu podle § 28 odst. 2 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisu. V případě, že daňové doklady nebudou mít odpovídající náležitosti, je objednatel oprávněn zaslat je ve Ihutě splatnosti zpět zhotoviteli k doplnění, aniž se tak dostane do prodlení se splatností, přičemž Ihuta splatnosti počíná běžet znovu od opětovného zaslání náležitě doplněných či opravených dokladu.
9. Smluvní strany se dohodly, že lhůta splatnosti každé faktury je 14 kalendářních dnů od data jejího doručení objednateli, a že faktura je řádně uhrazena dnem připsání fakturované částky na bankovní účet zhotovitele uvedený v úvodu smlouvy.
10. Vypuštěno.
11. POVINNOSTI ZHOTOVITELE
12. Zhotovitel se zavazuje provádět servisní služby vlastním jménem a na vlastní odpovědnost. Zhotovitel je oprávněn pověřit provedením díla nebo jeho části třetí osobu. V takovém případě se zhotovitel zavazuje zavázat třetí osoby ke splnění odpovídajících závazků podle této smlouvy.
13. Zhotovitel je dále povinen zejména:
14. Zajistit a udržovat odpovídající odbornou úroveň zaměstnanců, odpovědných za plnění předmětu Smlouvy.
15. Určovat stanovení způsobu odstranění závady, za postup jednotlivých činností a jejich časovou následnost.
16. Veškeré zásahy provedené na systému Objednatele budou dokumentovány a tato dokumentace předána každý měsíc spolu s výkazem práce (tj. s rozpisem prací a specifikovanou dobou, kterou jednotlivé práce trvaly) Objednateli.
17. Zhotovitel se zavazuje pravidelně informovat objednatele o všech servisních zásazích u objednatele a za tím účelem každý 5. den kalendářního měsíce předat objednateli přehled servisních služeb poskytnutých za uplynulý měsíc spolu s časovou specifikací poskytnutých servisních služeb.
18. PRÁVA A POVINNOSTI OBJEDNATELE
19. Objednatel se z=>vazuje poskytnout zhotoviteli veškerou potřebná součinnost k plnění předmětu této smlouvy, zejména:
20. umožnit zhotoviteli bezodkladné zahájení realizace díla;
21. zajistit zhotoviteli bezproblémový vzdálený přístup ke všem technickým zařízením, SW včetně potřebných přístupových práv a do objektů, jichž se plnění smlouvy týká; nebude-li technicky možné zajistit vzdálený přístup, zajistí objednatel k zařízením fyzický přístup;
22. poskytnout zhotoviteli veškeré informace, které mohou být důležité při plnění předmětu této smlouvy a to zejména (nikoliv však nutně výlučně) předložit veškerou technickou a výkresovou dokumentaci týkající se předmětu plnění;
23. včas informovat zhotovitele o všech signálech naznačujících možnost vzniku defektních stavů a přijímat opatření umožňující rychlou identifikaci jejich příčin.
24. Objednatel je dále povinen zejména:
25. Potřebu specializované údržby systému oznamovat zhotoviteli písemně (mailem), popř. telefonickým sdělením, v tomto případě následně potvrzeným zadáním do helpdeskového systému na adrese https://helpdesk.exterra-services.cz tel. +420 602 119 906, e-mail: vurv@exterra-services.cz a to v pracovní dny v pracovní době od 8 do 17 hodin.
26. Poskytovat zhotoviteli nezbytnou součinnost a informace, které mohou být důležité při odstraňování poruchy.
27. Vytvářet podmínky a přijímat opatření, která umožní dle pokynů zhotovitele identifikovat příčiny závady a tím urychlit servisní zásah.
28. Přijímat opatření, která umožní zhotoviteli bezodkladné zahájení servisního zásahu v místě závady, přístupu osob v době servisního zásahu, přístup k zařízením atd.
29. Průběžně monitorovat činnost jednotlivých částí ICT a informovat zhotovitele o všech jevech nebo událostech, které signalizují možnost vzniku závady.
30. Objednatel je oprávněn požadovat poskytnutí servisní služby pouze prostřednictvím kontaktních osob, jejichž seznam je uveden v Příloze č. 1 této smlouvy. Při ohlašováni události je objednatel povinen vždy uvést:

jméno a příjmení kontaktní osoby;

název zařízení nebo systému, kterého se hlášení týká;

stručný popis problému.

1. VADY DÍLA A ZÁRUKA ZA JAKOST
2. Na veškeré poskytované služby v rozsahu předmětu plnění zhotovitel poskytuje záruku po dobu 6 měsíců s výjimkou provozních stavů uvedených v Příloze č. 3. Zárukou ve smyslu tohoto článku se zhotovitel zavazuje, že výsledek poskytnuté servisní služby bude po stanovenou dobu způsobilý k obvyklému použití.
3. Pokud objednatel zjistí vady provedené práce, je zhotovitel povinen tyto vady bezplatně odstranit nejpozději do 14 dnů po oznámení vady.
4. Objednatel se zavazuje předmět díla, jakož i předmět dílčích plnění, prohlédnout nebo zařídit jeho prohlídku podle možnosti co nejdříve po předání předmětu díla či předmětu dílčích plnění.
5. Objednatel se zavazuje neprodleně po zjištění vady díla zaslat zhotoviteli písemné oznámení o vadách s uvedením povahy vady a poskytnout zhotoviteli potřebnou součinnost tak, aby zhotovitel mohl bezodkladně učinit kroky k nápravě. Zhotovitel se nemůže dostat do prodlení se splněním závazku z odpovědnosti za vady nebo ze záruky na jakost, pokud mu objednatel vady řádně neoznámí, neposkytne zhotoviteli potřebnou součinnost.
6. Objednatel se zavazuje ohlašovat zhotoviteli vady

elektronicky zadáním do helpdesk systému na adrese <https://helpdesk.exterra-services.cz> nebo

mailem na elektronickou mailovou adresu helpdesk@exterra-services.cz

písemně doporučeným dopisem na adrese: exTerra Services s.r.o., Lisabonská 799/8, Vysočany, 190 00 Praha 9 nebo

telefonicky na telefonním čísle: + 420 602 234 333. Je-li ohlášení vad učiněno telefonicky, zavazuje se objednatel potvrdit zhotoviteli oznámení o vadách s uvedením povahy vady také písemně nebo elektronicky, jinak je zhotovitel oprávněn odepřít objednateli práva z vadného plnění.

1. Právo ze záruky nevzniká v případě způsobení vady objednatelem nebo třetí stranou.
2. V případě existence vady, na kterou se záruka vztahuje, náleží objednateli pouze právo na odstranění vady opravou. Objednatel není oprávněn požadovat slevu z ujednané odměny ani odstoupit od smlouvy.

Vlil. SMLUVNÍ POKUTY

1. V případě prodlení zhotovitele s realizací plnění dle této smlouvy, má objednatel nárok na zaplacení smluvní pokuty ve 300 Kč, a to za každý započatý den (u lhůt stanovených v hodinách za každou započatou hodinu) prodlení, a každý případ prodlení.
2. V případě prodlení s platbou je objednatel povinen zaplatit zhotoviteli smluvní pokutu ve výši 0,02% z dlužné částky za každý započatý den prodlení.
3. Smluvní pokuty jsou splatné den následující po dni, ve kterém právo na smluvní pokutu vzniklo.
4. Zaplacením smluvní pokuty není dotčen nárok na náhradu škody.
5. OCHRANA DŮVĚRNÝCH INFORMACÍ A OBCHODNÍHO TAJEMSTVÍ
6. Smluvní strany se zavazují i po ukončení této smlouvy dodržovat plnou mlčenlivost a zajistit naprosté utajení o všech skutečnostech, které jsou nebo budou písemnou dohodou smluvních stran vymezeny jako důvěrné (dále jen “důvěrné informace”) a s nimiž smluvní strany při plnění předmětu této smlouvy přijdou do styku.
7. Smluvní strany prohlašují, že pro účely této smlouvy znamenají důvěrné informace:

informace obsažené v předané dokumentaci; obsah této smlouvy včetně jejích příloh.

1. Smluvní strany prohlašují, že na všechny důvěrné informace se vztahuje ochrana i jako na obchodní tajemství podle § 504 občanského zákoníku a zavazují se:

nesdělit důvěrné informace žádným třetím osobám, ledaže se jedná o osoby, s jejichž pomocí smluvní strany plní své závazky podle této smlouvy;

zajistit, aby důvěrné informace nebyly zpřístupněny třetím osobám, ledaže se jedná o osoby, s jejichž pomocí smluvní strany plní své závazky podle této smlouvy;

zavázat své pracovníky či osoby, s jejichž pomocí smluvní strany plní své závazky podle této smlouvy, k mlčenlivosti a k utajení důvěrných informací; nepoužít důvěrné informace v rozporu s jejich účelem.

1. Za důvěrné informace se nepovažují informace, které:

jsou či se stanou (jinak než jako přímý či nepřímý důsledek jakéhokoli porušení této smlouvy) veřejně přístupnými a mohou být kýmkoli získány bez nutnosti vyvinout větší úsilí; nebo

jsou známy smluvní straně před okamžikem, kdy jí budou sděleny druhou smluvní stranou; nebo

budou v souladu s právem získány smluvní stranou po takovémto okamžiku z jiného zdroje než od druhé smluvní strany; nebo

podléhají oznamovací, informační či jiné povinnosti na zákl~ éě obecně závazného právního předpisu nebo pravomocného a vykonatelného soudního či správního rozhodnutí.

1. Smluvní strany si odpovídají navzájem za jakékoliv porušení závazku utajení důvěrných informací ze strany jejich pracovníků či třetích osob, pokud k těmto důvěrným informacím získají přístup jejich zaviněním či jejich prostřednictvím. Povinnosti mlčenlivosti a utajení důvěrných informací mohou být smluvní strany zproštěny výlučně písemným prohlášením druhé smluvní strany.
2. OKOLNOSTI VYLUČUJÍCÍ ODPOVĚDNOST A LIMITACE NÁHRADA ÚJMY
3. Žádná ze smluvních stran nebude odpovídat za nesplnění kterékoliv ze svých smluvních povinností podle této smlouvy v důsledku okolností vylučujících odpovědnost.
4. Za okolnosti vylučující odpovědnost se považuje překážka (zejména v podobě vyhlášeného či nevyhlášeného válečného konfliktu, občanských nepokojů, sabotáže, požáru, přírodní katastrofy, epidemie, karanténního omezení, embarga, dopravní a jiné nehody, výbuchu, nařízení, rozhodnutí nebo nečinnosti jakéhokoliv státního orgánu apod.), jež nastala nezávisle na vůli povinné strany a brání jí ve splnění její povinnosti, jestliže nelze rozumně předpokládat, že by povinná strana tuto překážku nebo její následky odvrátila nebo překonala, a dále, že by v době vzniku závazku tuto překážku předvídala.
5. V případě, že nastane některá z okolností vylučujících odpovědnost, je smluvní strana, jejíž plnění je ohroženo, povinna bez zbytečného odkladu informovat druhou smluvní stranu a vynaložit veškeré úsilí směřující k překonání překážky ve splnění povinnosti.
6. Smluvní strany se dohodly, že v případě jakéhokoliv prodlení zhotovitele při plnění předmětu této smlouvy v důsledku okolností vylučujících odpovědnost se veškeré doby plnění zhotovitele prodlužují o takovou dobu, jaká bude přiměřená a potřebná pro překonání účinků okolností vylučujících odpovědnost.
7. Vypuštěno.
8. UKONČENÍ SMLOVY
9. Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou do 31.8. 2024.
10. Tuto smlouvu lze ukončit dohodou smluvních stran k jakémukoliv datu
11. Vypuštěno.
12. Vypuštěno.
13. Od této smlouvy lze odstoupit pouze v případech stanovených zákonem nebo touto smlouvou. Odstoupení od smlouvy je účinné okamžikem doručení písemného sdělení o odstoupení druhé smluvní straně, tj. s účinky ex nunc.
14. Smluvní strany se dohodly, že zhotovitel je oprávněn od této smlouvy odstoupit:

neposkytuje-li objednatel zhotoviteli potřebnou součinnost k plnění předmětu této smlouvy, ani v dodatečné přiměřené Ihútě, která nesmí být kratší než 15 dnů od doručení písemného oznámení zhotovitele o prodlení objednatele s poskytnutím potřebné součinnosti; je-li objednatel v prodlení se zaplacením ceny díla po dobu delší než 15 dnů;

dopustí-li se objednatel prokazatelného porušení povinnosti stanovené touto smlouvou a nezajistí nápravu ani v dodatečné přiměřené Ihútě, která nesmí být kratší než 45 dnů od doručení písemného oznámení zhotovitele o porušení povinnosti objednateli;

v případě, že nastanou okolnosti vylučující odpovědnost zamezující zhotoviteli v plnění závazku z této smlouvy po dobu delší než 45 dnu;

vstoupil-li objednatel do likvidace, hrozí-li nebo bylo-li na něj prohlášen úpadek v rámci insolvenční řízení, byl-li u něj zamítnut návrh na zahájení insolvenčního řízení pro nedostatek majetku nebo byl-li u něj zahájen výkon rozhodnutí (exekuce) prodejem podniku.

1. Smluvní strany se dohodly, že objednatel je oprávněn od této smlouvy odstoupit:

je-li zhotovitel v prodlení se zahájením realizace díla nebo přeruší-li realizaci díla na dobu delší než 15 dnu;

provádí-li zhotovitel trvale nebo opakovaně dílo v rozporu s touto smlouvou nebo českými případně evropskými normami, a zhotovitel nezajistí nápravu ani v dodatečné přiměřené Ihútě, která nesmí být kratší než 15 dnů od doručení písemného oznámení objednatele o porušení povinnosti zhotoviteli;

je-li předmět smlouvy zcela nezpůsobilý k zamýšlenému účelu použití a vady nebyly odstraněny ani po uplynutí náhradní, dodatečné přiměřené lhůty, která nesmí být kratší než 15 dnů od doručení písemného oznámení zhotovitele o porušení povinnosti odstranit vady.

vstoupil-li zhotovitel do likvidace, hrozí-li nebo byl-li na něj prohlášen úpadek v rámci insolvenční řízení, byl-li u něj zamítnut návrh na zahájení insolvenčního řízení pro nedostatek majetku nebo byl-li u něj zahájen výkon rozhodnutí (exekuce) prodejem podniku.

1. Odstoupením od smlouvy nevznikne smluvním stranám povinnost vrátit plnění, která již byla řádně poskytnuta. V případě, že takové plnění v době odstoupení poskytla jen jedna ze smluvních stran, je druhá strany povinna i po odstoupení od smlouvy splnit své závazky, vážící se na plnění, které jí již bylo řádně poskytnuto. To platí obdobně i v případě, byly-li důvodem odstoupení vady

předmětu díla. Zhotovitel je v takovém případě povinen tyto vady odstranit a druhá smluvní strana pak, po odstranění těchto vad, poskytnout zhotoviteli dohodnuté plnění.

1. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ
2. Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti okamžikem uveřejnění v Registru smluv. Uveřejnění smlouvy zajistí objednatel.
3. Doručování písemností mezi stranami, pokud je jednáno mezi současně nepřítomnými, se řídí ustanoveními § 570 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.
4. Tato smlouva může být měněna nebo zrušena pouze písemnou dohodou smluvních stran.
5. Pokud jsou, nebo se stanou jednotlivá ustanovení této smlouvy neplatná, zůstávají její ostatní ustanovení v platnosti. Smluvní strany se zavazují, že se budou snažit tyto nahradit ustanoveními stejného ekonomického cíle.
6. Smluvní strany se zavazují, že případné rozpory vzniklé při realizaci této smlouvy budou řešit korektním způsobem, v souladu s právními předpisy a pravidly slušnosti. Každá ze smluvních stran se dále zavazuje, že k soudnímu řešení jakýchkoliv sporů přistoupí až po vyčerpání možností jejich řešení mimosoudní cestou.
7. Tato smlouva je sepsána ve čtyřech vyhotoveních, z nichž každá ze smluvních stran obdrží po dvou vyhotoveních.

**Smluvní strany prohlašují, že si tuto smlouvu před jejím podpisem přečetly, že vyjadřuje jejich pravou a skutečnou vůli a že jim nejsou známé žádné překážky ani rozpory v zájmech na jejich straně, které by je omezovaly či jinak zamezovaly v možnosti jejího řádného plnění.**



V Praze, dne

Digitálně podepsal Datum: 2022.09.06 14:19:34 +02'00'

.

 Datum:

2022.09.05 13:42:44 +02'00,

13:42:44 ^T^OO'

objednatel

**zhotovitel**

společnost exTerra Services s.r.o.
zastoupena panem Petrem Šantrůčkem,
jednatelem

Výzkumný ústav rostlinné výroby, v.v.i.
zastoupen RNDr. Mikulášem Madarasem, PhD.,
ředitelem

Příloha č. 1 - Kontaktní osoby objednatele

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Jméno a příjmení | Funkce | Kontakt |
|  | Vedoucí týmu informačních a komunikačních technologií |  |
|  | IT specialista |  |
|  | Administrátorka veřejných zakázek |  |

Příloha č. 2 - role a rozsah prací

Administrátor - server - správa serverových OS Windows a Linux, správa MSSQL Server, systému Nextcloud a aplikačních serverů Apache http server a MySQL pro webové servery, správa zálohování systémů, správa virtualizace VMware vSphere;

Příloha č. 3 - Specifikace a rozsah poskytovaných služeb

preventivní údržba a kontrola svěřených zařízení,

nastavení a kontrola zálohování,

řešení náhlých problému a závad,

ochrana dat umístěných na svěřených zařízeních proti záměrnému i náhodnému poškození či

ztrátě, kybernetickým hrozbám, malware,

aktualizace databází a SW vybavení svěřených zařízení,

provádění plánovaných změn po dohodě s Objednatelem,

poskytování konzultací pracovníkům příjemce,

zajištění udržitelného provozu a dostupnosti svěřených zařízení,

monitoring dostupnosti definovaných zařízení, serveru a služeb na nich provozovaných,

prevence poruch a výpadku zařízení a na nich instalovaných službách,

optimalizace výkonu a kapacity svěřených zařízení,

provoz helpdesk systému pro zadávání ticketú oprávněnými pracovníky Objednatele.

Příloha č. 4 - Záruka za chod sítě

Zhotovitel neručí za integritu dat, ztrátu dat a bezchybný provoz při:

* nesprávném zásahu objednatele
* působení softwarového viru
* chybách hardware
* instalaci nového či aktualizaci stávajícího software bez přítomnosti zhotovitele
* nekorektního chování aplikačního software
* nekorektního chování uživatelů
* zneužití hesla Administrátora
* jakékoliv manipulace se serverem ze strany Objednatele (vypínání, zapínání a pod.)
* neumožnění přerušení provozu z důvodu údržby systémů