

## KUPNÍ SMLOUVA

uzavřená podle ustanovení § 2079 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů

### I. Smluvní strany

**1. kupující:** Česká republika - Okresní soud v Karviné  
Se sídlem: park Bedřicha Smetany 176/5, 733 31 Karviná - Fryštát  
Zastoupená: JUDr. Ivou Hrdinovou, předsedkyní okresního soudu  
Bankovní spojení: ČNB Ostrava  
Číslo účtu: [REDACTED]  
IČ: [REDACTED]  
Kontaktní osoba: Bc. Marek Vališ, informatik OS Karviná, pobočka Havířov  
Tel./Fax: [REDACTED]  
(dále jen „kupující“) na straně jedné

a

**2. DIGITAL TELECOMMUNICATIONS spol. s r.o.**  
Se sídlem Obránců míru 208/12, 703 00 Ostrava – Vítkovice  
zapsaný v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě, oddíl C, vložka 160  
zastoupená Tomášem Vrbou, jednatelem společnosti  
IČ: 00575810  
DIČ: CZ00575810  
bankovní spojení: [REDACTED]  
č.ú.: [REDACTED]  
(dále jen „prodávající“) na straně druhé

uzavírají podle § 2079 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“), tuto kupní smlouvu (dále jen „smlouva“)

### II. Předmět smlouvy

1. Předmětem smlouvy je závazek prodávajícího odevzdat kupujícímu a převést na něho vlastnické právo k dodávce:

- **telefonní ústředna včetně příslušenství** dle specifikace uvedené v příloze č. 1 kupní smlouvy

(dále jen „zboží“), za podmínek dále stanovených, v provedení dle níže uvedené technické specifikace, která tvoří přílohu č. 1 této smlouvy jako její nedílná součást.

Předmětem smlouvy je zároveň závazek kupujícího zboží převzít a zaplatit za něj dohodnutou kupní cenu. Závazné podklady pro uzavření této smlouvy jsou uvedeny v zadávací dokumentaci veřejné zakázky malého rozsahu, zveřejněny v e-tržišti NEN pod č. N006/23/V00011957 a názvem zakázky „OS Karviná, pob. Havířov – modernizace telefonní ústředny“, včetně všech příloh.

2. Součástí dodávky zboží podle odst. 1 tohoto článku smlouvy jsou veškeré doklady potřebné k převzetí a užívání zboží v českém jazyce.

3. Instalaci ústředny se rozumí náhrada stávající ústředny za nový typ ústředny, uvedený v příloze č. 1 kupní smlouvy.

### III.

#### Dodací lhůta a místo plnění

1. Prodávající je povinen odevzdat kupujícímu zboží v souladu se specifikací uvedenou v čl. II. této smlouvy, a to nejpozději ve lhůtě do 90 kalendářních dnů ode dne účinnosti smlouvy.

2. Místem plnění předmětu smlouvy je: Okresní soud v Karviné, pobočka v Havířově, Dlouhá třída 1647/46a, 736 01 Havířov – Podlesí.

3. Prodávající se zavazuje tři (3) pracovní dny předem oznámit osobám oprávněným k protokolárnímu převzetí zboží přesný čas odevzdání zboží.

4. O převzetí zboží bude sepsán protokol o předání a převzetí zboží, podepsaný oběma smluvními stranami. Protokol je oprávněn podepsat za kupujícího: Bc. Marek Vališ, inženýr pobočky OS v Havířově, tel: [REDACTED].

5. Nebude-li zboží odevzdáno ve lhůtě uvedené v čl. III. odst. 1 této smlouvy, je kupující oprávněn od smlouvy odstoupit. Odevzdání zboží po lhůtě uvedené v čl. III. odst. 1 této smlouvy představuje podstatné porušení smlouvy prodávajícím.

### IV.

#### Kupní cena a platební podmínky

1. Kupující se zavazuje zaplatit prodávajícímu za předmět smlouvy uvedený v čl. II. odst. 1. této smlouvy dohodnutou kupní cenu, která činí:

cena bez DPH: 947.460,- Kč

(slovy devětsetčtyřicetšesttisícčtyřistašedesátkorunčeských)

21% DPH: 198.966,60 Kč

(slovy stodevadesátosmtisícdevětšedesátšestkorunčeských a šedesát haléřů)

**Celková cena včetně DPH: 1.146.426,60 Kč**

**(slovy: jedenmilionstočtyřicetšesttisícčtyřistadvacetšestkorunčeských a šedesát haléřů)**

2. Ceny podle odst. 1 jsou ceny konečné, nejvýše přípustné a nepřekročitelné zahrnují i veškeré náklady kupujícího vzniklé v souvislosti s plněním předmětu smlouvy. Cena může být změněna pouze písemným dodatkem k této smlouvě v případě změny daňových předpisů.
3. Kupující uhradí kupní cenu na základě faktury prodávajícího, která musí mít náležitosti daňového dokladu uvedené v ustanovení § 29 zák. č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, a v ustanovení § 435 zák. č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů. Přílohou faktury musí být protokol o předání a převzetí zboží podepsaný oběma smluvními stranami.
4. Faktura je splatná do 21 kalendářních dní od jejího převzetí kupujícím. Pokud faktura neobsahuje všechny náležitosti a přílohy stanovené v čl. IV. odst. 2 této smlouvy a požadované právními předpisy, kupující má právo fakturu vrátit prodávajícímu k opravě a doplnění. Lhůta k proplacení faktury (úhradě kupní ceny) počíná běžet teprve po převzetí řádně opravené a doplněné faktury kupujícím.
5. Dnem úhrady faktury se rozumí den odepsání kupní ceny z účtu kupujícího ve prospěch účtu prodávajícího vedeného u peněžního ústavu.
6. Kupující neposkytuje na zaplacení kupní ceny zálohy a ani jedna smluvní strana neposkytne druhé smluvní straně závdavek.

## VI.

### Záruka za jakost, odpovědnost za vady

1. Nemá-li zboží vlastnosti stanovené touto smlouvou a ustanovením § 2095, § 2096 a § 2097 občanského zákoníku, má vady. Za vady se považuje i dodání jiného zboží, než určuje smlouva. Za vadu zboží jsou rovněž považovány vady v dokumentaci nutné k užívání zboží.
2. Prodávající prohlašuje, že na zboží nevážnou práva třetí osoby.
3. Prodávající se zaručuje, že zboží bude v záruční době plně způsobilé pro použití k účelu stanovenému v této smlouvě, a není-li účel v této smlouvě stanoven, k účelu obvyklému a dále, že si zboží zachová vlastnosti stanovené touto smlouvou a ustanoveními § 2095 a § 2096 občanského zákoníku (záruka za jakost). Záruční doba je sjednána v délce **36 měsíců**. Záruční doba běží ode dne převzetí zboží dle protokolu podepsaného oběma smluvními stranami. Zárukou za jakost nejsou dotčena práva a povinnosti z vadného plnění plynoucí ze zákona.
4. Kupující je povinen bez zbytečného odkladu oznámit prodávajícímu zjištěné vady dodaného zboží poté, co zjistil, resp. kdy je zjistil během záruční doby, při vynaložení dostatečné péče.
5. V případě, že kupující v záruční době včas uplatní zjištěné vady na zboží, je prodávající povinen, dle volby kupujícího, vady zboží odstranit dodáním nového zboží bez vady nebo dodáním chybějícího zboží, odstranit vady opravou zboží, případně poskytnout kupujícímu přiměřenou slevu z kupní ceny, a to ve lhůtě bez zbytečného odkladu po oznámení vady kupujícím. Místo uplatnění výše uvedených práv z vadného plnění může kupující v případě, že má zboží vady, odstoupit od smlouvy. Prodávající nese veškeré náklady spojené s odstraňováním vad, a to včetně nákladů spojených s přepravou zboží.

6. Uplatní-li kupující právo z vadného plnění, potvrdí mu je prodávající v písemné formě, kdy kupující právo uplatnil, jakož i provedení opravy a dobu jejího trvání, případně skutečnost, že opravu zboží neprovedl.

7. Vady zboží uplatňuje kupující telefonicky nebo e-mailem:

Tel: [REDACTED], e-mail: [REDACTED]

8. Prodávající se zavazuje poskytnout servisní zásah v záruční době vždy v místě plnění příslušné dodávky dle priority od nahlášení poruchy:

Kategorie „

A“ – závady znemožňující funkčnost systému.

Doba reakce je 240 minut od nahlášení závady, pokud požadavek přišel v pracovní den v době od 8.00 – 16.00 hod, jinak nejbližší pracovní den do 12:00 hod.

Doba opravy je maximálně 48 hodin.

Pokud není možno ze závažných důvodů garantovat úplné odstranění závady do 48 hodin, je Zhotovitel povinen v této lhůtě aplikovat takové náhradní řešení, aby závada přešla do kategorie „B“ s minimálními dopady na provoz a obsluhu systému. V takovém případě činí doba opravy 7 kalendářních dnů od okamžiku, kdy závada přešla z kategorie „A“ do kategorie „B“.

Kategorie „B“ - závady bezprostředně nebránící užívání Systému, pouze omezující provoz Systému, případně zatěžující jeho obsluhu. Reakce je do jednoho pracovního dne od nahlášení závady.

Doba opravy je maximálně 7 kalendářních dnů od nahlášení závady.

Kategorie „C“ - konzultace, týkají se běžných provozních problémů, které jinak neovlivňují provoz

Systému. Tato kategorie podpory je poskytována pouze v pracovní dny v době od 8.00 do 16.00 hod a nevyžaduje fyzickou přítomnost pracovníka zhotovitele na pracovišti Objednatele. Reakce je do dvou pracovních dnů od nahlášení požadavku. Doba opravy a forma zásahu budou dohodnuty individuálně.

9. Cena za poskytnutí servisu (včetně dopravy apod.) dle této smlouvy, je zahrnuta v ceně ústředny uvedené v čl. IV.

## VII.

### Nabytí vlastnického práva, nebezpečí škody na zboží

1. Vlastnictví k prodávanému zboží a nebezpečí škody přechází na kupujícího ke dni podepsání protokolu o předání a převzetí zboží oběma smluvními stranami.

## VIII.

### Smluvní pokuty a úrok z prodlení

1. Je-li kupující v prodlení s úhradou plateb podle čl. IV. této smlouvy, je povinen uhradit prodávajícímu úrok z prodlení z neuhrazené dlužné částky podle vystavené faktury za každý den prodlení ve výši stanovené zvláštním právním předpisem.

2. Smluvní pokutu ve výši 0,5% z celkové kupní ceny zaplatí prodávající kupujícímu za každý den prodlení s odevzdáním zboží podle čl. III. odst. 1. této smlouvy.

3. Smluvní pokutu ve výši 0,5% z celkové kupní ceny zaplatí prodávající kupujícímu v případě prodlení s povinností převést na kupujícího vlastnické právo ke zboží v souladu s čl. II. odst. 1. této smlouvy.
4. Smluvní pokutu ve výši 0,2 % z celkové kupní ceny za každý i započatý den prodlení zaplatí prodávající kupujícímu v případě prodlení s odstraněním vad zboží uvedených v čl. VI. odst. 5 této smlouvy, a to za každou vadu zvlášť.
5. Za porušení povinností nastoupit k servisnímu zásahu a odstranit havarijní vady dle čl. V odst. 2 je prodávající povinen zaplatit smluvní pokutu ve výši 5 000 Kč, a to za každý den prodlení.
6. Za porušení povinnosti mlčenlivosti specifikované v čl. IX. odst. 1. této smlouvy je prodávající povinen uhradit kupujícímu smluvní pokutu ve výši 10 000 Kč, a to za každý jednotlivý případ porušení této povinnosti.
7. Úhradou smluvních pokut výše uvedených není dotčeno právo na náhradu újmy způsobené porušením povinnosti, pro kterou jsou smluvní pokuty sjednány.
8. Pro vyúčtování, náležitosti faktury a splatnost úroků z prodlení a smluvních pokut, platí obdobně ustanovení čl. IV této smlouvy.
9. Odstoupením od smlouvy dosud vzniklý nárok na úhradu smluvní pokuty nezaniká.

## **IX. Zvláštní ustanovení**

1. Prodávající se zavazuje během dodání prodávávaného zboží i po jeho dodání kupujícímu, zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, o kterých se dozví od kupujícího v souvislosti s plněním smlouvy.
2. Vyskytnou-li se události, které jedné nebo oběma smluvním stranám částečně nebo úplně znemožní plnění jejich povinností podle této smlouvy, jsou povinny se o tomto bez zbytečného odkladu informovat a společně podniknout kroky k jejich překonání. Nesplnění této povinnosti zakládá právo na náhradu újmy pro stranu, která se porušení smlouvy v tomto bodě nedopustila.
3. Stane-li se některé ustanovení této smlouvy neplatné či neúčinné, nedotýká se to ostatních ustanovení této smlouvy, která zůstávají platná a účinná. Smluvní strany se v tomto případě zavazují dohodou nahradit ustanovení neplatné či neúčinné novým ustanovením platným/účinným, které nejlépe odpovídá původně zamýšlenému ekonomickému účelu ustanovení neplatného/neúčinného. Do té doby platí odpovídající úprava obecně závazných právních předpisů České republiky.
4. Kupující je od této smlouvy oprávněn odstoupit bez jakýchkoliv sankcí, pokud nebude schválena částka ze státního rozpočtu následujícího roku, která je potřebná k úhradě za plnění poskytované podle této smlouvy v následujícím roce. Kupující prohlašuje, že do 30 dnů po vyhlášení zákona o státním rozpočtu ve Sbírce zákonů písemně oznámí prodávajícímu, že nebyla schválena částka ze státního rozpočtu následujícího roku, která je potřebná k úhradě za plnění poskytované podle této smlouvy v následujícím roce.

5. Prodávající je podle ustanovení § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů, v platném znění, osobou povinnou spolupůsobit při výkonu finanční kontroly prováděné v souvislosti s úhradou zboží nebo služeb z veřejných výdajů.

6. Prodávající výslovně prohlašuje, že na sebe přebírá nebezpečí změny okolností ve smyslu ustanovení § 1765 odst. 2 občanského zákoníku.

## **X.**

### **Závěrečná ustanovení**

1. Na právní vztahy touto smlouvou založené a v ní výslovně neupravené se použijí příslušná ustanovení občanského zákoníku

2. Smluvní strany v souladu s ustanovením § 558 odst. 2 občanského zákoníku vylučují použití obchodních zvyklostí na právní vztahy vzniklé z této smlouvy.

3. Smluvní strany souhlasně prohlašují, že tato smlouva není smlouvou uzavřenou adhezním způsobem ve smyslu ustanovení § 1798 a násl. Občanského zákoníku. Ustanovení § 1799 a § 1800 OZ se nepoužijí.

4. Smlouva se vyhotovuje ve dvou stejnopisech s platností originálu, z nichž každá smluvní strana obdrží po jednom vyhotovení. Jsou-li ve smlouvě uvedeny přílohy, tvoří její nedílnou součást.

5. Veškeré změny a doplňky této smlouvy musí být učiněny písemně ve formě číslovaného dodatku k této smlouvě podepsaného oprávněnými zástupci obou smluvních stran.

6. Účastníci této smlouvy prohlašují, že smlouva byla sjednána na základě jejich pravé a svobodné vůle, že si její obsah přečetli a bezvýhradně s ním souhlasí, což stvrzují svými podpisy.

7. Obě smluvní strany souhlasí se zveřejněním textu smlouvy v plném znění v Registru smluv dle platného znění zákona č. 340/2015 Sb., o Registru smluv. Zveřejnění smlouvy v Registru smluv zajistí kupující.

8. Tato smlouva nabývá platnosti dnem podpisu smluvních stran a účinnosti dnem zveřejnění v Registru smluv dle zák. č. 340/2015 Sb., o Registru smluv.

**XI.**  
**Seznam příloh**

1. Nedílnou součástí této smlouvy tvoří:
  - Technická specifikace – pořízení telefonní ústředny – příloha č. 1

V Ostravě dne 10. 7. 2023

V Karviné dne 11. 7. 2023

.....  
za prodávajícího:  
Tomáš Vrba, jednatel společnosti

.....  
za kupujícího:  
Mgr. Jana Domonkošová,  
místopředsedkyně okresního soudu

19 Spr 1880/2022

**Základní technická specifikace a požadavky na novou telefonní ústřednu, telefony a telefonní rozvody:**

Součástí dodávky jsou nová telefonní ústředna, nové IP telefonní přístroje, dále montáž a instalace telefonní ústředny a IP telefonů, připojení telefonní ústředny k PC rozvodům a do JTS prostřednictvím ISDN 30 dle požadavků a v souladu s platnými prováděcími předpisy, certifikáty, vyhláškami a normami. Součástí dodávky je také demontáž a ekologická likvidace původní telefonní ústředny a odzkoušení funkčnosti nového zařízení. Dále seznámení s administrací TÚ pověřených pracovníků a seznámení uživatelů s obsluhou IP telefonních přístrojů.

Místem plnění dodávky je budova pobočky OS Karviná v Havířově, Dlouhá třída 1647/46a, 736 01 Havířov – Podlesí.

**Parametry:**

- 1) Je požadována nová HW telefonní ústředna, která musí být technicky schopna, po doplnění vhodných modulů pracovat s více než jedním poskytovatelem telekomunikačních služeb s možností automatické volby finančně optimálního spojení. Tato možnost nesmí být omezena ani smluvně.
- 2) 1ks napojení do JTS prostřednictvím linky ISDN 30 – s provolbou. Při mimořádných událostech musí být možnost provolbu zablokovat. ISDN 30 požadujeme včetně komplexní symetrické ochrany proti impulsnímu přepětí a elektromagnetickému rušení pro ISDN přenašeče. Funkci MCID – identifikaci zlomyslných volání. Karta ISDN 30 musí obsahovat dva porty ISDN 30 pro případ poruchy. Je požadováno napojení linky ISDN 30 přímo do technologie telefonní ústředny, nikoliv pomocí převodníku. Součástí nabídky budou i licence, pokud je nabízený systém vyžaduje.
- 3) 1 ks tarifikační SW pro tarifikaci příchozích i odchozích hovorů v češtině. např. ATECO
- 4) Karta posilující IP kanály v počtu minimálně 120 kanálů na systém.
- 5) Automatické směrování (routing) hovorů podle výhodnosti na základě staticky nastavených tabulek s možností rozšíření o dynamické směrování.
- 6) Dálkový dohled PBX. Pomocí modemu bude simulovat činnost obsluhovacího pracoviště na libovolnou vzdálenost od PBX. Tato činnost bude duplexní mezi PBX a dohledovým PC pracovištěm a musí umožňovat i operativní zavádění změn v PBX (změny volacích čísel, změny kategorie účastníků apod.). Případný dálkový dohled k dodavateli a servisu PBX musí být zapojován na požádání, nesmí být trvalý. SW pro správu systému musí být součástí nabídky.
- 7) PBX bude obsahovat hlasový informační systém/automatickou spojovatelku, hlasovou poštu pro všechny pobočkové linky, funkci automatické spojovatelky. Dodávka bude včetně příslušného HW a SW v českém jazyce.
- 8) 24 ks analogových poboček s funkcí clip s možností připojení libovolných analogových



telefonů na analogové linky s možností tónové i pulzní volby s možností pulzní volbu zakázat. Včetně kabelové jednotky do hlavního rozvodu budovy.

9) 230 ks IP pobočkových linek s proprietárním protokolem nikoliv s protokolem SIP.

10) Společný telefonní seznam.

11) Služby PBX: převzetí hovorů u jiného účastníka, sdružování do skupin, přesměrování hovorů, možnost omezení přístupu a blokování meziměstských a mezistátních hovorů a hovorů na jednotlivé mobilní operátory bude provádět pověřený pracovník (déle jen technik). Možnost omezení volání z některých poboček tj. rozdělení účastníků do skupin, bude provádět technik. Třídy oprávnění, tzn. jednotlivým pobočkám lze přiřadit různá omezení přístupu k funkcím nebo oprávnění k provozu, nastavení bude provádět technik. Flexibilní číslování telefonních poboček, bude provádět technik samostatně. Identifikace volajícího a volaného, možný přenos těchto informací v rámci celé digitální sítě. Rozdílné vyzváněcí a tónové signály, které označují např. externí, interní hovor, automatické zpětné volání atp. Funkce konference pro min. 5 účastníků v jedné konferenci (interní i externí).

12) Univerzální licence pro všechny pobočky v ústředně pro analogové, digitální, DECT a IP telefony. Licence musí umožnit připojení jakéhokoliv z uvedených typů telefonů a musí být mezi těmito porty přenosná.

13) 20 ks IP TP střední třídy (minimální technické parametry)

- nastavitelný grafický displej 3,7 palce (240 x 120 pixelů)
- bílá barva LED podsvícení
- 4 kontextová sw tlačítka s LED signalizací
- 2 pevná tlačítka funkcí (menu/nepřítomnost)
- 4směrný navigátor a tlačítko OK
- 16 volně programovatelných tlačítek funkcí LED
- reproduktor / Handsfree (plně duplexní)
- připojení sluchátek (DHSG / EHS)
- IEEE 802.3az Energeticky efektivní Ethernet
- IEEE 802.3af PoE, třída 1 nebo 2
- 10/100/1000 Base-T Ethernet Switch
- dvě možnosti napájení u každého IP telefonu: pomocí externího zdroje i pouze z PoE
- používaný jazyk v menu – čeština
- možnost připojení rozšiřující konzole s minimálně 16ti tlačítky (min. 2 ks)

14) 200 ks IP TP nižší třídy (minimální technické parametry)

- (192x48 pixelů) min. 2 řádkový displej, monochromatický
- 5 pevných tlačítek funkcí, 3 s LED
- čtyři kontextová programová tlačítka
- 4směrný navigátor a tlačítko OK
- ovládání hlasitosti +/-
- IEEE 802.3az Energeticky efektivní Ethernet
- IEEE 802.3af PoE, třída 1 nebo 2
- 10/100/1000 Base-T Ethernet Switch
- dvě možnosti napájení u každého IP telefonu: pomocí externího zdroje i pouze z PoE
- používaný jazyk v menu – čeština
- 3 zvukové funkce (vypnutí zvuku/hlasité telefonování/náhlavní souprava) s LED signalizací

- Hlasitý příposlech/hlasité telefonování (plně duplexní)
- Rozhraní pro náhlavní soupravy (DHSG/EHS)
- Stojan, dva různé úhly nastavení
- Montáž na zeď

15) 1 ks UPS v 19' provedení pro montáž do datového rozvaděče, která musí zálohovat napájení PBX v případě výpadku elektrické sítě po dobu minimálně jedné hodiny.

16) Dodání dokumentace v písemné i v elektronické podobě (např. na CD). Návody na obsluhu, koncových terminálů, údržbu jednotlivých částí, předpisy pro zkoušení zařízení a technická dokumentace dodaného zařízení musí být v českém jazyce.

17) Součástí cenové nabídky musí být úprava stávajícího telefonního rozvodu tak, aby bylo možné na tento rozvod připojit všechny dodávané komponenty, karty dodávané telefonní ústředny. Tzn. součástí nabídky je kabeláž mezi stávajícím HR a novou telefonní ústřednou včetně materiálu jak na straně TÚ, tak na straně HR.

18) Rozšiřitelnost systémů a možnosti modernizace - možnost rozšíření o 20 % všech systémů poboček bez nutnosti rozšíření skříní, pouhým přidáním desek do PBX a bez nutnosti změny SW, včetně připravenosti telefonního rozvodu PBX. PBX musí být schopna modernizace (upgrade) např. výměnou základní desky telefonní ústředny modernějšího typu a nahráním nového SW. Perspektivnost řešení musí být nejméně na 10 let.

19) Záruka na dodané dílo **je 36 měsíců**. Po dobu této záruky bude poskytován tento servis dle priority:

Kategorie „

A“ – závady znemožňující funkčnost systému.

Doba reakce je 240 minut od nahlášení závady, pokud požadavek přišel v pracovní den v době od 8.00 – 16.00 hod, jinak nejbližší pracovní den do 12:00 hod.

Doba opravy je maximálně 48 hodin.

Pokud není možno ze závažných důvodů garantovat úplné odstranění závady do 48 hodin, je Zhotovitel povinen v této lhůtě aplikovat takové náhradní řešení, aby závada přešla do kategorie „B“ s minimálními dopady na provoz a obsluhu systému. V takovém případě činí doba opravy 7 kalendářních dnů od okamžiku, kdy závada přešla z kategorie „A“ do kategorie „B“.

Kategorie „B“ - závady bezprostředně nebránící užívání Systému, pouze omezující provoz Systému, případně zatěžující jeho obsluhu. Reakce je do jednoho pracovního dne od nahlášení závady.

Doba opravy je maximálně 7 kalendářních dnů od nahlášení závady.

Kategorie „C“ - konzultace, týkají se běžných provozních problémů, které jinak neovlivňují provoz

Systému. Tato kategorie podpory je poskytována pouze v pracovní dny v době od 8.00 do 16.00 hod a nevyžaduje fyzickou přítomnost pracovníka zhotovitele na pracovišti Objednatele. Reakce je do dvou pracovních dnů od nahlášení požadavku. Doba opravy a forma zásahu budou dohodnuty individuálně.