

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SERVISNÍCH SLUŽEB

Číslo: KRPT-137322-3/ČJ-2023-0700IT




Česká republika – Krajské ředitelství policie Moravskoslezského kraje

se sídlem: 30. dubna 1682/24, 702 00 Ostrava – Moravská Ostrava
IČO: 75151502
DIČ: CZ75151502
bankovní spojení: Česká národní banka
číslo účtu (CZK): 28933881/0710
Zastoupená: Ing. Rostislav Staníček, vedoucí odboru informačních a komunikačních technologií

(dále jen „**Objednatel**“)

a

CertiCon a.s.

se sídlem: Evropská 2758/11, 160 00 Praha 6
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 4355,
IČO: 25083341
DIČ: CZ25083341
bankovní spojení: 
číslo účtu (CZK): 
zastoupená: 

(dále jen „**Zhotovitel**“)

(Objednatel a Zhotovitel dále společně také „**Strany**“ či jednotlivě „**Strana**“)

Strany uzavírají v souladu s ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“) a příslušných ustanovení zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (dále jen „autorský zákon“) tuto smlouvu:

1. DEFINICE A VÝKLAD POJMŮ

- 1.1 Níže uvedené termíny této smlouvy mají význam definovaný v tomto odstavci 1.1 s tím, že v textu Smlouvy jsou uvedeny vždy velkým počátečním písmenem:
 - 1.1.1 „**Doba trvání Smlouvy**“ má význam uvedený v článku 6.1 této smlouvy.
 - 1.1.2 „**Dokumentace**“ znamená (i) manuál uživatele, (ii) manuál administrátora a (iii) ostatní dokumentaci podrobně popisující funkcionalitu, provozní charakteristiky, technické parametry a uživatelské, resp. administrátorské charakteristiky Software.
 - 1.1.3 „**Lhůta pro odstranění Vady**“ znamená touto Smlouvou závazně stanovenou lhůtu, ve které je Zhotovitel povinen odstranit oznámenou Vadu. Lhůta pro odstranění Vady začíná běžet od okamžiku Oznámení Vady ze strany Objednatele Podpůrnému centru Zhotovitele.





- 1.1.4 **„Oznámení“** znamená oznámení Objednatele do Podpůrného centra Zhotovitele o existenci Vady. Pokud Oznámení nebude obsahovat následující informace: 1) čas výskytu Vady, 2) popis Vady, 3) okolnosti Vady, Zhotovitel není povinen zahájit odstraňování Vady do doby, kdy budou tyto informace doplněny.
- 1.1.5 **„Podpůrné centrum“** znamená Centrum servisní podpory Zhotovitele na internetové adrese [redacted] e-mail: [redacted]. Prostřednictvím e-mailu je možno zadávat požadavky pouze z předem registrovaných e-mailových adres.
- 1.1.6 **„Pracovní den“** znamená kterýkoliv kalendářní den s výjimkou soboty, neděle, dne pracovního volna a dne pracovního klidu ve smyslu platných právních předpisů České republiky.
- 1.1.7 **„Servisní doba“** znamená dobu od 8:00 do 16:00 v Pracovních dnech.
- 1.1.8 **„Služby“** znamená všechny činnosti, které má Zhotovitel poskytnout v průběhu plnění Smlouvy a které jsou popsány v článku 4 této smlouvy.
- 1.1.9 **„Software“** znamená software CertiConVis, ke kterému byla Objednateli poskytnuta licence podle čl. 2.1 této smlouvy.
- 1.1.10 **„Vada“** znamená (i) rozpor mezi skutečnými vlastnostmi Software a vlastnostmi, které jsou stanoveny Dokumentací, nebo (ii) funkční odchýlení Software od standardních funkčních vlastností popsaných v Dokumentaci, které negativně postihuje činnost nebo funkčnost Software. Vady jsou podle své závažnosti rozřazeny do Vad kategorie A, Vad kategorie B a Vad kategorie C.
- 1.1.11 **„Vada kategorie A“** znamená nejzávažnější Vadu, která se projevuje tím, že Software není funkční, neumožňuje práci uživatelů. Vztahuje se na případy, kdy je systém zcela nefunkční z důvodů na straně Software.
- 1.1.12 **„Vada kategorie B“** znamená Vadu, která se projevuje tím, že Software je částečně nefunkční, umožňuje částečné poskytování služeb, po přechodnou dobu se sníženým komfortem uživatelů, případně provizorním způsobem z důvodů na straně Software. (například se jednomu klientovi se nepodařilo spojit se serverem).
- 1.1.13 **„Vada kategorie C“** znamená Vadu, která není zařazena mezi Vadu kategorie A nebo Vadu kategorie B. Jedná se o nedostatky a vady drobného rozsahu, které nebrání užívání Software nebo jeho části, nicméně nejsou v souladu s předaným a dokumentovaným stavem Software nebo jeho části.
- 1.2 Další pojmy mohou být definovány přímo v textu této smlouvy s tím, že definice pojmu je uvozena slovy „dále jen“.
- 1.3 Slova vyjadřující pouze jednotné číslo zahrnují i množné číslo a naopak, slova vyjadřující mužský rod zahrnují i ženský a střední rod a naopak, a výrazy vyjadřující osoby zahrnují fyzické i právnické osoby a naopak.



2. PŘEDMĚT SMLOUVY A MÍSTO POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

- 2.1 Na základě Licenční smlouvy č.j. uživatele KRPT-132402/ČJ-2017-0700VZ uzavřené dne 28.7.2017 mezi Stranami dodal Zhotovitel Objednateli jednu serverovou licenci k Software CertiConVis, kterou dle smlouvy č. KRPT-115458-2/ČJ-2020-0700IT upgradoval (Dále jen „Software“) a pět klientů k Software CertiConVis, také zaktualizovaných dle smlouvy č. KRPT-115458-2/ČJ-2020-0700IT.
- 2.2 Za podmínek sjednaných v této smlouvě se Zhotovitel zavazuje poskytovat Objednateli Služby a Objednatel se zavazuje platit Zhotoviteli za tyto Služby Odměnu za podmínek sjednaných v čl. 5 této smlouvy. Rozsah těchto Služeb je uveden v článku 4. této smlouvy.
- 2.3 Služby budou poskytovány vzdáleným přístupem.

3. PRÁVA A POVINNOSTI STRAN

- 3.1 Zhotovitel se zavazuje poskytovat objednateli služby podle této smlouvy řádně, včas a s náležitou odbornou péčí v souladu s příslušnými právními a technickými předpisy a dohodnutými podmínkami této smlouvy a jejích příloh.
- 3.2 Zhotovitel si vyhrazuje právo použít k plnění této smlouvy služeb třetí osoby, přičemž za případně způsobené škody odpovídá, jako by plnil sám.
- 3.3 V případě, že je Objednatel v prodlení s placením svých peněžitých závazků vůči Zhotoviteli, je Zhotovitel oprávněn přerušit jeho plnění dle této smlouvy, a to až do okamžiku, kdy Objednatel své peněžité závazky vůči Zhotoviteli úplně uhradí. Po dobu přerušení plnění dle tohoto ustanovení neběží Zhotoviteli lhůty k plnění dle této smlouvy a Zhotovitel tak není v prodlení s plněním svých závazků.
- 3.4 Objednatel se zavazuje poskytovat poskytovateli veškerou součinnost nezbytnou k plnění této smlouvy. Objednatel se zejména zavazuje, že před zahájením poskytování služeb podle této smlouvy zajistí Zhotoviteli přístup k technickým prostředkům, kterých se poskytování služeb podle této smlouvy týká.
- 3.5 Objednatel se zavazuje učinit veškerá opatření k ochraně své počítačové sítě, včetně veškerých technických zařízení a programového vybavení s ní souvisejícího, před jakýmkoli neoprávněným nebo chybným zásahem a před škodlivým působením jiných vlivů.
- 3.6 Jakékoliv modifikace, přemístění, nebo jiné změny počítačové sítě, včetně veškerých technických zařízení a programového vybavení, s nímž souvisí plnění této smlouvy je Objednatel povinen neprodleně písemně oznámit Zhotoviteli.
- 3.7 Objednatel bere na vědomí, že při prokázaném porušení povinností Objednatele podle čl. 3.4, čl. 3.5 a/nebo 3.6 této smlouvy se na poskytnutí služeb podle této smlouvy nevztahují ujednání této smlouvy a případné poskytování služeb Zhotovitelem bude Objednateli účtováno odděleně sazbou 1500,- Kč za hodinu práce zaměstnanců Zhotovitele. K této částce bude připočtena DPH v zákonné výši.
- 3.8 Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami. V souladu s ust. § 6 zák. č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registraci smluv (zákon o registru smluv), nabývá tato smlouva účinnosti dnem jejího uveřejnění v registru smluv.

- 3.9 Objednatel zodpovídá za uveřejnění této smlouvy v registru smluv v souladu se zákonem o registru smluv.

4. PŘEDMĚT SLUŽEB

- 4.1 Zhotovitel bude na základě této smlouvy po Dobu trvání Smlouvy poskytovat službu SMA, jejíž parametry jsou definovány v příloze č. 1 této smlouvy.
- 4.2 Zhotovitel bude na základě této smlouvy po Dobu trvání Smlouvy poskytovat službu SLA, jejíž parametry jsou definovány v příloze č. 2. této smlouvy.

5. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 5.1 Objednatel se zavazuje hradit Zhotoviteli za Služby podle čl. 4.1 této smlouvy částku ve výši 1.480,67,- Kč bez DPH za každý započatý měsíc v Době trvání Smlouvy.
- 5.2 Objednatel se zavazuje hradit Zhotoviteli za Služby podle čl. 4.2 této smlouvy částku ve výši 2.961,42,- Kč bez DPH za každý započatý měsíc v Době trvání Smlouvy.
- 5.3 Odměna podle článků 5.1 a 5.2 je splatná na základě daňového dokladu Zhotovitele (dále jen „Faktura“). Zhotovitel vystaví a zašle Objednateli Fakturu na částky podle čl. 5.1 a 5.2 této smlouvy za uplynulý kalendářní měsíc, ve kterém byly poskytovány Služby v Době trvání Smlouvy.
- 5.4 Strany sjednávají, že daňové doklady vystavené na základě této smlouvy budou mít elektronickou podobu a budou doručeny datovou schránkou (popř. ~~elektronicky~~ ve formátech ISDOCx, UBL 2.1 ISO/IEC 19845:2015, UN/CEFACT CII, nebo PDF/A, a to i bez podpisového záznamu, nebo ve formátu PDF s uznávaným elektronickým podpisem zasláným do datové schránky.
- 5.5 Doba splatnosti Zhotovitelem vystavené Faktury je třicet (30) dnů ode dne jejího doručení Objednateli. Případně-li termín splatnosti na sobotu, neděli nebo jiný den pracovního klidu, 31.12. nebo den, který není dnem podle zákona č. 284/2009 Sb. o platebním styku v platném znění, posouvá se termín splatnosti na nejbližší následující pracovní den.
- 5.6 Došlá Faktura musí splňovat všechny náležitosti daňového dokladu ve smyslu platných právních předpisů ČR, zejména zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění a musí obsahovat ve vztahu k plnění věcně správné údaje. Objednatel má po obdržení faktury patnáct (15) dní na posouzení toho, zda je v pořádku a na její vrácení, pokud obsahuje chyby. Vrácením chybně vystavené Faktury se doba splatnosti přerušuje a po doručení správně vystavené Faktury Objednateli začíná běžet doba nová.

6. TRVÁNÍ SMLOUVY

- 6.1 Tato smlouva se uzavírá na dobu 48 měsíců od zahájení účinnosti této smlouvy. Tato smlouva končí svoji platnost a účinnost:
- 6.1.1 písemnou dohodou Stran;
- 6.1.2 odstoupením podle tohoto čl. 6 této smlouvy;
- 6.1.3 výpovědí některé ze Stran;

- 6.1.4 uplynutím doby, na kterou byla smlouva sjednána.
- 6.2 Strany se dohodly, že Objednatel je oprávněn od této smlouvy odstoupit vyjma případů uvedených v platných právních předpisech také v případě, že se Zhotovitel ocitne v situaci, kdy (i) soud zahájí insolvenční řízení v souladu s platným a účinným zákonem upravující insolvenční řízení, úpadek a způsoby jeho řešení (dále jen „Insolvenční zákon“) nebo (ii) soud rozhodne o úpadku v souladu s Insolvenčním zákonem nebo (iii) soud rozhodne o zrušení konkursu, protože majetek dlužníka zcela nepostačuje pro uspokojení pohledávek věřitelů nebo (iv) Zhotovitel sám na sebe podá insolvenční návrh v souladu s Insolvenčním zákonem nebo (v) je přijato rozhodnutí o povinném nebo dobrovolném zrušení Zhotovitele (vyjma případů sloučení nebo splnutí či jiného případu právního nástupnictví). Objednatel je dále oprávněn od smlouvy odstoupit, jestliže bude zjištěno, že prodávající podléhá mezinárodním sankcím ekonomického nebo individuálního charakteru přijatých Evropskou unií vůči Rusku a Bělorusku v souvislosti s ruskou agresí na území Ukrajiny.
- 6.3 Zhotovitel je oprávněn odstoupit od této smlouvy v případě, že je Objednatel v prodlení se zaplacením faktury Zhotovitele a toto prodlení trvá po dobu delší než třicet (30) dní po písemném upozornění Zhotovitele doručeném Objednateli.
- 6.4 Odstoupení je účinné okamžikem, kdy bylo druhé Straně doručeno.
- 6.5 Každá ze stran může tuto smlouvu vypovědět, a to i bez uvedení důvodu s měsíční výpovědní dobou. Výpovědní doba je zahájena prvním dne měsíce, který následuje po měsíci, ve kterém je výpověď doručena druhé Straně.

7. SANKCE

- 7.1 V případě prodlení Zhotovitele s odstraněním Vady oproti lhůtám pro odstranění Vady uvedeným v příloze č. 2 této smlouvy vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 0,10 % z částky uvedené v článku 5.2 této smlouvy, a to za každý den prodlení. Zhotovitel není se smyslu tohoto článku v prodlení, pokud by toto prodlení bylo způsobeno porušením povinnosti Objednatele podle čl. 3.4, 3.5 a/nebo 3.6 této smlouvy.
- 7.2 V případě prodlení Objednatele s úhradou řádně vystavených a doručených faktur, je Zhotovitel oprávněn požadovat zákonný úrok z prodlení.
- 7.3 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 nezavazuje povinnou smluvní stranu povinnost splnit své závazky. Bez ohledu na jiná ustanovení této smlouvy smluvní strany sjednávají, že Zhotovitel odpovídá za jakékoliv škody způsobené porušením jeho povinností z této smlouvy pouze do výše celkové odměny Zhotovitele za plnění podle této smlouvy. Toto omezení se neuplatní výlučně v případech, kdy je takové omezení v rozporu s kogentními normami příslušného právního předpisu, tj. nelze-li se od nich odchýlit.
- 7.4 Smluvní pokuta je splatná ve lhůtě 30 dnů od dne doručení písemné výzvy oprávněné Smluvní strany k její úhradě povinnou Smluvní stranou.



8. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 8.1 Je-li nebo stane-li se některé ustanovení této smlouvy neplatným, nevymahatelným nebo neúčinným, nedotýká se tato neplatnost, nevymahatelnost či neúčinnost ostatních ustanovení této smlouvy. Strany se zavazují nahradit neplatné, nevymahatelné nebo neúčinné ustanovení ustanovením platným, vymahatelným a účinným, jehož znění bude odpovídat účelu vyjádřenému původním ustanovením a touto Smlouvou jako celkem.
- 8.2 Vyšší moc.
- 8.2.1 Ani jedna ze Stran nebude v prodlení se splněním svých závazků vyplývajících ze Smlouvy z důvodu existence okolnosti vyšší moci, pokud tato okolnost znemožní nebo podstatným způsobem ovlivní plnění závazků takovéto Strany vyplývajících ze Smlouvy. Bezprostředně předcházející věta tohoto odstavce platí pouze po dobu existence takové okolnosti vyšší moci nebo trvání jejích následků a pouze ve vztahu k závazku nebo závazkům Strany přímo nebo bezprostředně ovlivněných takovou okolností vyšší moci.
- 8.2.2 Za okolnost vyšší moci se pokládají takové události, které Strana nemohla v době uzavření Smlouvy předvídat a které Straně objektivně brání v plnění jejích smluvních závazků vyplývajících z této smlouvy. Za okolnosti vyšší moci se považují zejména válka, embargo, zásah státu nebo vlády, teroristický čin, živelné události a stávka zaměstnanců Objednatele. Pro vyloučení pochybností se uvádí, že za okolnost vyšší moci se nepovažuje jakékoli prodlení s plněním závazků kterýchkoli Zhotovitelů či smluvních stran Zhotovitele vůči Zhotoviteli, stávka zaměstnanců Zhotovitele a Zhotovitelů a smluvních partnerů Zhotovitele, jakož i insolvence, předlužení, konkurs, vyrovnání, likvidace či jiná obdobná událost týkající se Zhotovitele nebo jakéhokoliv Zhotovitele či smluvního partnera Zhotovitele a exekuce majetku Zhotovitele nebo jakéhokoliv Zhotovitele či smluvního partnera Zhotovitele.
- 8.2.3 Nastane-li kterákoliv z okolností vyšší moci popsáná v odstavci 8.2.2 této smlouvy, podnikne Strana, na jejíž straně překážka vznikla, veškeré kroky, které lze po takovéto Straně rozumně požadovat, jež povedou k obnově normální činnosti v souladu se Smlouvou, a to co nejrychleji s ohledem na okolnosti, které okolnost vyšší moci způsobily. Strana se zavazuje druhou Stranu informovat o tom, že nastala okolnost vyšší moci, bez zbytečného odkladu poté, co bude objektivně možné takovouto komunikaci uskutečnit.
- 8.2.4 Pokud bude okolnost vyšší moci trvat po dobu delší než deset (10) Pracovních dnů, zavazují se Strany na vzájemném jednání najít s využitím úsilí, které lze rozumně po Stranách požadovat, vhodné řešení nastalé situace.
- 8.3 Jestliže kterákoli ze Stran přehlédne nebo promine jakékoli neplnění, porušení, prodlení nebo nedodržení nějaké povinnosti vyplývajících z této smlouvy, pak takové jednání nezakládá vzdání se takové povinnosti s ohledem na její trvající nebo následné neplnění, porušení nebo nedodržení a žádné takové vzdání se práva nebude považováno za účinné, pokud nebude pro každý jednotlivý případ vyjádřeno písemně.
- 8.4 Práva a povinnosti Stran, které nejsou výslovně upraveny Smlouvou, se řídí ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník a dalšími aplikovatelnými právními předpisy České republiky. Smlouva,



vztah mezi Objednatelem a Zhotovitelem a práva a povinnosti smluvních Stran z něj vyplývající se řídí a budou vykládány v souladu s právem České republiky.

- 8.5 Tato Smlouva obsahuje úplné ujednání o předmětu Smlouvy a všech náležitostech, které Strany měly a chtěly ve Smlouvě ujednat, a které považují za důležité pro závaznost této smlouvy. Žádný projev vůle Stran učiněný při jednání o této smlouvě ani projev vůle učiněný po uzavření této smlouvy nesmí být vykládán v rozporu s výslovnými ustanoveními této smlouvy a nezakládá žádný závazek žádné ze Stran. Tato Smlouva nahrazuje veškeré ostatní písemné či ústní dohody učiněné ve věci předmětu této smlouvy.
- 8.6 Strany si sdělily všechny skutkové a právní okolnosti, o nichž k datu podpisu této smlouvy věděly nebo vědět musely, a které jsou relevantní ve vztahu k uzavření této smlouvy. Kromě ujištění, která si Strany poskytly v této smlouvě, nebude mít žádná ze Stran žádná další práva a povinnosti v souvislosti s jakýmkoli skutečnostmi, které vyjdou najevo a o kterých neposkytla druhá Strana informace při jednání o této smlouvě. Výjimkou budou případy, kdy daná Strana úmyslně uvedla druhou Stranu ve skutkový omyl ohledně předmětu této smlouvy.
- 8.7 Strany se zavazují řešit veškeré spory, které mezi nimi mohou vzniknout v souvislosti s prováděním nebo výkladem této smlouvy, smírným jednáním a vzájemnou dohodou. Pokud se nepodaří vyřešit předmětný spor do třiceti (30) dnů ode dne jeho vzniku, bude takový spor předložen jednou ze Stran věcně a místně příslušnému soudu. Strany si tímto sjednávají místní příslušnost obecného soudu Zhotovitele dle § 89a zákona č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád, ve znění pozdějších předpisů.
- 8.8 V případě rozporu mezi textem této smlouvy a jejími přílohami má přednost text této smlouvy.
- 8.9 Tato smlouva je vyhotovena v elektronické podobě a elektronicky podepsána objednatelem a zhotovitelem
- 8.10 Tato Smlouva může být měněna a doplňována pouze prostřednictvím písemných vzestupně číslovaných dodatků podepsaných oprávněnými zástupci obou Stran.



- 8.11 Každá ze smluvních stran prohlašuje, že tuto smlouvu uzavírá svobodně a vážně, že považuje obsah této smlouvy za určitý a srozumitelný a že jsou jí známy veškeré skutečnosti, jež jsou pro uzavření této smlouvy rozhodující, na důkaz čehož připojují smluvní strany k této smlouvě své podpisy.
- 8.12 Nedílnou součástí této smlouvy jsou její přílohy:
- a) Příloha č. 1 – Parametry služby SMA;
 - b) Příloha č. 2 – Parametry služby SLA.

Za Objednatele

Za Zhotovitele:

V Ostravě dne:

V Praze dne:

Podpis: _____
Jméno: Ing. Rostislav Staniček
Funkce: vedoucí odboru informačních
a komunikačních technologií

Podpis: 
Jméno:
Funkce:



Příloha č. 1 – Parametry služby SMA

SMA je služba ke konkrétnímu produktu společnosti CertiCon, která dává zákazníkovi po stanovenou dobu nárok na:

- nové verze produktu s garancí minimálně 2 x upgrade ročně;
- Servis pack – kompletní renovace SW dle konkrétních zjištění a potřeb;
- opravné balíčky v případě Vad kategorie A a/nebo Vad kategorie B (jak jsou tyto termíny definovány v článku 1.1.11 a 1.1.12 této smlouvy);
- přístup na infolinku produktu v pracovní době od 8.00 hod. do 16.00 hod., kde budou zprostředkovány informace:
 - plánované termíny vydání nové verze
 - informace o změnách verzí
 - technické parametry produktu
 - požadavky na podporovaný HW
 - požadavky na podporovaný operační systém
- poskytování infolinky se řídí podmínkami poskytování infolinky v oddělení zákaznické podpory společnosti CertiCon a.s.

Přístup k SW v rámci SMA:

- zásilkou nového balení produktu (placená služba dle ceníku zahrnující cenu poštovního, balného a datových nosičů);
- upgrade 2x ročně – nové verze Software;
- školení (instalace, administrace produktu, školení uživatelů) – placená služba dle ceníku;
- provedení instalace a konfigurace produktu, aktualizací a nových verzí – implementace – placená služba dle ceníku;
- podpora instalace a konfigurace produktu – Implementace při realizaci – placená služba dle ceníku.

Příloha č. 2 – Parametry služby SLA

Parametry služby SLA

- V rámci služby SLA bude Zhotovitel v rámci předplacené časové dotace odstraňovat Oznámené Vady Software. Zhotovitel se zavazuje k odstranění Oznámených Vad, nedohodnou-li se Strany na lhůtě delší, do níže uvedených lhůt od Oznámení Vady Podpůrnému centru Zhotovitele. Lhůty uvedené v tabulce níže běží pouze v Servisní době. Počátek lhůty pro odstranění Vady v případě, že se Vada nebude v okamžiku Oznámení projevovat, se automaticky posunuje do okamžiku, kdy bude uživatel schopen Incident znovu navodit nebo replikovat v náhradním prostředí.

kategorie Vady	Lhůta pro odstranění Vady
Vada kategorie A	do tří Pracovních dnů
Vada kategorie B	do pěti pracovních dnů
Vada kategorie C	do dvaceti Pracovních dnů

- Odstraňování Vad software bude realizováno prostřednictvím L3 podpory produktu vzdáleným připojením na základě Oznámení. V ročním poplatku za službu SLA je zahrnuta jedna hodina práce dedikovaného technika Zhotovitele. Poskytování služeb (odstraňování Vad Software) nad rámec uvedené časové dotace je zpoplatněno podle platného ceníku Zhotovitele. Zhotovitel není povinen zahájit, resp. pokračovat v odstraňování Vady, pokud je roční časová dotace služby SLA vyčerpána, a to až do doby, než bude Objednatelem tato služba objednána.
- V rámci služby SLA bude Objednateli Zhotovitelem dále poskytována podpora uživatelského nastavení analytiky dle definovaných potřeb. V ročním poplatku SLA je zahrnuta jedna hodina práce dedikovaného technika Zhotovitele. Poskytování služeb nad rámec uvedené časové dotace je zpoplatněno podle platného ceníku Zhotovitele. Zhotovitel není povinen zahájit, resp. pokračovat v poskytování podpory uživatelského nastavení, pokud je roční časová dotace služby SLA vyčerpána, a to až do doby, než bude Objednatelem tato služba objednána.
- výše uvedené předplacené časové dotace se mohou mezi oběma uvedenými typy služeb dle potřeb Objednavatele přesouvat, celková předplacená dotace služby SLA tedy činí 24 hodin/rok;
- podpora práce koncového uživatele s produktem – projektově řešená SLA dle individuálně nastavených konkrétních parametrů budou definována samostatnou smlouvou.

Služba neobsahuje:

- podporu SW nebo HW mimo vlastní produkty CertiConu nebo HW dodávku CertiConu;
- práce mimo pracovní dobu oddělení technické podpory;
- podporu při konfiguraci Software (nejedná-li se o Vadu), optimalizaci výkonu, konfigurace jiného hardware nebo datové infrastruktury;
- podporu operačních systémů třetích stran, jejich instalaci a update instalačních balíčků OS;
- podporu integrace produktu CertiConVis se SW třetích stran, pokud nebyla tato integrace součástí dodávky CertiConu;
- podporu TRIAL verzí produktu CertiConVis;
- školení uživatelů (instalace, administrace a užívání produktu CertiConVis). Jedná se o samostatnou službu, kterou lze objednat dle platného ceníku Zhotovitele.