

Smlouva o poskytování servisní podpory

008-R/23

Středisko společných činností AV ČR, v. v. i.

Zastoupená: Ing. Tomášem Wenclem, MBA, ředitelem
se sídlem: Národní 1009/3, 110 00 PRAHA 1
IČO: 60457856
DIČ: CZ60457856
bankovní spojení: Komerční banka, a.s.
číslo účtu: 123-246450247/0100
zapsaná: v rejstříku veřejných výzkumných institucí vedeném MŠMT
(dále jen „Objednatel“)

a

Minion Interactive s.r.o.

Zastoupená: [REDACTED], jednatelem
se sídlem: Jiráskova 751/16, 466 01 Jablonec nad Nisou
IČO: 22795791
DIČ: CZ22795791
bankovní spojení: Komerční banka, a.s.
číslo účtu: 107-3069130237/0100
zapsaná: v Obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Ústí nad
Labem, oddíl C, vložka 31816
(dále jen „Poskytovatel“)

společně dále jen „smluvní strany“

uzavírají níže uvedeného dne, měsíce a roku podle ustanovení § 1746 odst. 2 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění tuto servisní smlouvu (dále jen „smlouva“):

Úvodní ustanovení

Na základě zvláštních smluvních ujednání mezi stranami vytvořil poskytovatel pro objednatel počítačový program „volební aplikace“ určený pro potřeby Střediska společných činností AV ČR, v. v. i. (dále jen „**Software**“ nebo také „**Aplikace**“). Tato smlouva upravuje právní vztahy mezi poskytovatelem a objednatelem při poskytování servisních služeb souvisejících se software.

Článek 1 Předmět smlouvy

- 1.1. Poskytovatel se zavazuje v rozsahu, kvalitě a za podmínek stanovených touto smlouvou provádět pro Objednatel servisní a technickou podporu související s provozem volební aplikace, a to včetně případných modulů/dalšího rozvoje vyvinutých Poskytovatelem (dále jen „Servis“).
- 1.2. Poskytovatel se zavazuje poskytovat také služby dle případných požadavků Objednatel na rozšíření a rozvoje Aplikace (dále jen „Rozvoj“).
- 1.3. Servis a technická podpora dle odst. 1.1 této smlouvy a Rozvoj dle odst. 1.2 této smlouvy se řídí podmínkami a pravidly sjednanými v této smlouvě a jsou rozděleny pro účely této smlouvy do následujících oblastí:
 - 1.3.1. poskytování servisní služby Aplikaci zahrnuje odstraňování záručních a pozáručních

vad Aplikace, řešení poruch (nefunkčnost Aplikace), v pracovní dny od 8.00 – 16.00, v případě neodkladných krizových situací výjimečně i mimo tuto dobu, v rámci paušálu v rozsahu do **4 hodin** za měsíční období plnění.

- 1.3.2. poskytování technické podpory Aplikace zahrnuje dodávky a instalace opravných hotfixových úprav a patch, instalace nových verzí, drobné úpravy funkcí dle specifikace Objednatele, a to vše v rámci paušálu dle odst. 1.3.1 této smlouvy v rozsahu **do 4 hodin měsíčně**. Zpracování dalších požadavků nad rámec paušálu je zpoplatněn sazbami dle bodu 6.5 této smlouvy.
- 1.3.3. poskytování zakázkových vývojových prací (služby Rozvoje), na základě písemných objednávek Objednatele, to vše v rámci paušálu dle odst. 1.3.1. v rozsahu **do 4 hodin měsíčně**. Zpracování dalších požadavků nad rámec paušálu je zpoplatněn sazbami dle bodu 6.5 této smlouvy.

Článek 2

Doba, místo a termíny plnění

- 2.1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat služby dle článku 1 nepřetržitě po dobu platnosti této smlouvy.
- 2.2. Termíny plnění:
 - 2.2.1. Doba odezvy při odstraňování výpadku a ztráty základní funkce Aplikace (blokovácí chyba): tentýž pracovní den, přičemž práce na odstranění vady započnou do 12 pracovních hodin od nahlášení blokovácí chyby.
 - 2.2.2. Doba odezvy při odstraňování omezení provozu Aplikace (majoritní vada): následující pracovní den, přičemž práce na odstranění vady započnou do 32 pracovních hodin od nahlášení majoritní chyby.
 - 2.2.3. Doba odezvy při odstraňování závad nezpůsobujících omezení provozu Aplikace (minoritní vada): 3 pracovní dny, přičemž práce na odstranění vady započnou do 72 pracovních hodin od nahlášení minoritní chyby.
 - 2.2.4. Doba odezvy při poskytování technické podpory Aplikace (standardní požadavek): 5 pracovních dnů, přičemž práce na požadavku započnou do 10 pracovních dnů od nahlášení požadavku.
 - 2.2.5. Doba odezvy při poskytování technické podpory Aplikace (urgentní požadavek): tentýž pracovní den, přičemž práce na požadavku započnou do 8 pracovních hodin od nahlášení požadavku.
- 2.3. Uvedené termíny se prodlužují o dobu, kdy byl Objednatel v prodlení s potřebnou součinností a dalšími povinnostmi podle této smlouvy.
- 2.4. V případě neuznání poruchy či vady je Poskytovatel povinen písemně udat důvody, a to nejpozději do 2 (dvou) dnů od doby odezvy.
- 2.5. Místem plnění předmětu smlouvy je: Středisko společných činností AV ČR, v. v. i., Národní 1009/3, 110 00 Praha 1; práce mohou být poskytovány prostřednictvím vzdáleného přístupu.
- 2.6. Termín realizace služeb na objednávku Objednatele dle ujednání bodu 1.3.2. a 1.3.3. této smlouvy bude určen na základě dohody Objednatele s Poskytovatelem.

Článek 3

Práva a povinnosti smluvních stran

3.1. Práva a povinnosti Poskytovatele:

- 3.1.1. Poskytovatel prohlašuje, že činnosti, které jsou předmětem plnění dle této smlouvy, spadají do předmětu jeho podnikání, pro tuto práci je plně kvalifikován, vykoná ji samostatně, pod vlastním jménem, na vlastní odpovědnost, prostřednictvím zaměstnanců, kterými disponuje v potřebném počtu a kvalifikační skladbě.
- 3.1.2. Poskytovatel poskytne služby v rozsahu, kvalitě a termínech podle této smlouvy, v souladu s odbornou péčí a obecně závaznými právními předpisy.
- 3.1.3. Pro hlášení poruchy Aplikace, pro podporu a zasílání požadavků ze strany Objednatele na další rozšíření a úpravy Aplikace nebo konzultace bude používán helpdesk crm.minion.cz.
- 3.1.4. Po obdržení požadavku dle bodu 3.1.3 tohoto článku bude zasláno Objednateli e-mailové potvrzení obdržení požadavku Poskytovatelem a zároveň dojde k uložení do archivu požadavků.
- 3.1.5. Poskytovatel je povinen zahájit souvislé odstraňování vady Aplikace v termínech dle odst. 2.2 této smlouvy.

3.2. Poskytovatel se zavazuje, že žádným způsobem nezneužije či nezcičí data umístěná na serveru ani na provedených zálohách těchto dat a že přijme taková opatření, aby k tomuto zneužití či zcizení nemohlo dojít třetími osobami. Zneužitím dat se míní jakékoliv využití těchto dat Poskytovatelem pro své účely či poskytnutí těchto dat třetím osobám. Poskytovatel odpovídá za porušení těchto povinností, ke kterým se zavázal i v případě, že tyto povinnosti poruší jeho zaměstnanci v pracovním poměru nebo na základě dohod o pracích vykonávaných mimo pracovní poměr nebo jiné fyzické nebo právnické osoby vykonávající pro něho práce nebo činnosti na základě obchodních smluv, či jeho poddodavatelé.

3.3. Práva a povinnosti Objednatele:

- 3.3.1. Oprávněná a proškolená osoba Objednatele ohlašuje vadu Aplikace prostřednictvím helpdesku crm.minion.cz s ověřeným přijetím. Objednatel výslovně uvede, zda požaduje řešení blokující, majoritní nebo minoritní vady.
- 3.3.2. V případě požadavku Objednatele dle bodů 1.3.2 nebo 1.3.3 této smlouvy zašle oprávněná osoba Objednatele Poskytovateli svůj požadavek prostřednictvím helpdesku crm.minion.cz.
- 3.3.3. Objednatel je povinen umožnit Poskytovateli vzdálený přístup k Aplikaci.
- 3.3.4. Objednatel se zavazuje poskytnout Poskytovateli potřebnou součinnost pro řádné poskytování služeb technické podpory a systémové správy, zejména předáním veškerých podkladů a informací, které má Objednatel k dispozici, a které mohou přispět ke kvalitnímu poskytování služeb. Objednatel se zavazuje umožnit Poskytovateli v nutné míře a v dohodnutém čase kontakt a konzultace s jeho zaměstnanci, místní šetření, získávání dalších podkladů, sběr údajů a práci přímo v prostorách Objednatele, to vše v rozsahu nutném pro řádné poskytnutí služeb technické podpory.

Článek 4

Splnění povinností Poskytovatele – akceptace

- 4.1. Oprava vady Aplikace se považuje za splněnou potvrzením Objednatele, tzv. akceptací. Tato akceptace proběhne prostřednictvím e-mailového potvrzení oprávněných osob Objednatele.
- 4.2. Při předávání plnění dle bodu 1.3.3 této smlouvy se sepíše předávací protokol podepsaný oběma smluvními stranami. Předávacím protokolům předchází akceptační testy. Obsahem akceptačních testů je prověření předávané funkčnosti příslušného plnění oproti schválené specifikaci. O provedení akceptačních testů vyhotoví Objednatel záznam. Pokud Objednatel příslušné plnění neakceptuje, předá Poskytovateli seznam závad, které je Poskytovatel povinen odstranit do lhůty, na které se smluvní strany dohodnou, a která počíná běžet dnem předání tohoto seznamu.
- 4.3. Poskytovatel písemně vyzve Objednatele k účasti na akceptační proceduře a tuto písemnou výzvu doručí Objednateli nejméně 3 pracovní dny před zahájením akceptační procedury. Pokud se Objednatel nedostaví v termínu určeném pro provedení akceptačních testů, přestože byl Poskytovatelem k účasti řádně vyzván, je Poskytovatel oprávněn provést příslušné akceptační testy bez jeho přítomnosti.
- 4.4. Poskytovatel je povinen vypořádat připomínky Objednatele bez zbytečného odkladu a neprodleně předložit příslušné plnění k opakované akceptaci dle této smlouvy. Akceptační procedura, včetně procesu testování a případných následných oprav, se bude opakovat, dokud příslušné plnění nesplní akceptační kritéria pro příslušný akceptační test, v termínech dohodnutých smluvními stranami. V případě, že se jedná o vypořádání připomínek k plnění, které již bylo akceptováno, namísto předávacího protokolu strany potvrdí písemně, že připomínky byly vypořádány.
- 4.5. Vlastnické právo k plnění přechází na Objednatele okamžikem předání díla Objednateli. Práva z poskytnuté licence Objednatel nabývá okamžikem převzetí díla od Poskytovatele.

Článek 5

Sankce

- 5.1. V případě nedodržení doby odezvy Poskytovatelem je Poskytovatel povinen zaplatit Objednateli za každý den prodlení smluvní pokutu ve výši 1000,- Kč.
- 5.2. Při prodlení Objednatele se zaplacením faktury nebo její části činí úrok z prodlení 0,05 % za každý započatý den prodlení z účtované částky bez DPH, přičemž nárok Poskytovatele na úrok z prodlení vzniká dnem následujícím po dni splatnosti faktury.
- 5.3. Smluvní strany se dohodly, že veškeré údaje a sdělení, které vzájemně obdrží v souvislosti s poskytováním servisní služby dle této smlouvy, považují za důvěrné a zavazují se zachovávat mlčenlivost a žádná ze smluvních stran není bez předchozího písemného souhlasu druhé smluvní strany oprávněna tyto informace sdělovat třetím osobám, a to ani po ukončení plnění této smlouvy či ukončení této smlouvy. Za každé porušení povinnosti mlčenlivosti dle tohoto odstavce je dotčená smluvní strana oprávněna požadovat od porušující smluvní strany zaplacení smluvní pokuty ve výši 10.000,- Kč (slovy: deset tisíc korun českých).
- 5.4. Smluvní pokuty a/nebo úroky z prodlení jsou splatné 30. den ode dne doručení písemné výzvy oprávněné smluvní strany k jejich úhradě povinnou smluvní stranou, není-li ve výzvě uvedena lhůta delší.

- 5.5. Není-li dále stanoveno jinak, zaplacení jakékoliv sjednané smluvní pokuty nezabavuje povinnou smluvní stranu povinnosti splnit své závazky.
- 5.6. Zaplacením smluvní pokuty není dotčen nárok Objednatele na náhradu škody ani povinnost Poskytovatele odstranit závadný stav.

Článek 6 Cena za poskytnuté služby a platební podmínky

- 6.1. Cena za Servis dle čl. 1 je stanovena dohodou obou smluvních stran na **8.190 Kč bez DPH** měsíčně.
- 6.2. Tato paušální částka bude fakturována čtvrtletně za uplynulé čtvrtletí (zpětně), datum uskutečnění zdanitelného plnění bude vždy poslední den kalendářního čtvrtletí. K ceně bude připočtena DPH v zákonné výši dle platných právních předpisů ke dni uskutečnění zdanitelného plnění.
- 6.3. Paušální částka zahrnuje práce dle bodu 1.3.1, 1.3.2 a 1.3.3 této smlouvy v celkovém rozsahu **4 pracovních hodin** v příslušném kalendářním měsíci, přičemž účtovací jednotka bude každá započatá půlhodina poskytovaných služeb, není-li dohodnuto jinak. Bude-li v měsíci provedena práce za méně hodin, Poskytovatel má nárok na měsíční odměnu uvedenou v odst. 6.1 tohoto článku, přičemž volné hodiny budou převedeny do dalšího měsíčního období a započteny na další práce pro využití v následujících třech měsících (kumulace nevyužitých hodin).
- 6.4. Poskytovatel je povinen k daňovému dokladu přikládat evidenci vyčerpaných hodin, převedených hodin z minulých měsíců a volných hodin, které budou převedeny do dalších měsíců či následujícího roku. Bude-li v měsíci provedena práce za více hodin, než je uvedeno výše, a využity veškeré volné hodiny, převedené z minulých měsíců, má Poskytovatel nárok na odměnu uvedenou v odst. 6.1 tohoto článku plus další odměnu dle platného sazebníku uvedeného v bodě 6.5 tohoto článku.
- 6.5. Poskytovatel garantuje po dobu trvání této smlouvy následující hodinové sazby v Kč bez DPH za práci pro objednávky dle bodů 1.3.2 a 1.3.3 této smlouvy:

výkon nad rámec paušálu v pracovní době 8-16 hodin	1 400 Kč/hod
výkon nad rámec paušálu mimo pracovní dobu 8-16 hodin	1 500 Kč/hod
urgentní požadavek nad rámec paušálu	1 500 Kč/hod

- 6.6. Zdanitelné plnění se považuje za uskutečněné v případě služeb dle čl. 6.2 této smlouvy poslední den kalendářního čtvrtletí. Faktury/daňové doklady za služby dle bodu 6.3 této smlouvy budou vystavovány vždy ke dni uskutečnění zdanitelného plnění a jejich součástí musí být i vyúčtování ceny s uvedením počtu odpracovaných hodin.
- 6.7. Splatnost faktur/daňových dokladů je stanovena na 21 dnů od data doručení faktury/daňového dokladu Objednateli. Dnem úhrady ceny se rozumí den připsání fakturované částky na účet Poskytovatele. Faktury/daňové doklady musí obsahovat náležitosti daňového dokladu dle zákona a číslo smlouvy Objednatele. Fakturu/daňový doklad, která neobsahuje uvedené údaje nebo obsahuje nesprávné či neúplné údaje, je Objednatel oprávněn vrátit Poskytovateli, a to do konce sjednané doby její splatnosti. Po doručení řádně vystavené faktury/daňového dokladu běží znovu sjednaná lhůta splatnosti.

Článek 7 Autorská práva

- 7.1. V souladu s touto smlouvou a zejména s bodem 1.3.3 této smlouvy poskytuje Poskytovatel výhradní licenci k veškerým známým způsobům užití díla, zejména, nikoliv však výlučně k účelu, ke kterému bylo takové dílo pro Objednatele vytvořeno v souladu se smlouvou a v rozsahu minimálně nezbytném pro řádné užívání díla Objednatelem. Licence se poskytuje jako neomezená územím či množstvím a dále způsobem, nebo rozsahem užití a na celou dobu trvání majetkových práv. Objednatel není povinen licenci využít.
- 7.2. Licence je poskytnutá v maximálním rozsahu povoleném platnými právními předpisy. Poskytovatel je povinen zajistit, aby výsledkem jeho plnění nebo jakékoliv jeho části nebyla porušena práva třetích osob. Pro případ, že užíváním předmětu plnění nebo jeho dílčí části nebo prostou existencí předmětu plnění nebo jeho dílčí části budou v důsledku porušení povinností Poskytovatele dotčena práva třetích osob, nese Poskytovatel vedle odpovědnosti za takovéto vady plnění i odpovědnost za veškeré škody, které tím Objednateli vzniknou.
- 7.3. Poskytovatel uděluje Objednateli oprávnění dílo (nebo jeho dílčí část) upravovat, zpracovávat, měnit včetně jeho název, a oprávnění dílo spojit s dílem jiným a zařadit jej do díla souborného. Objednatel a Poskytovatel se výslovně dohodli, že odměna za veškerá licenční oprávnění poskytnutá Objednateli je již zahrnuta v ceně za poskytnuté plnění dle smlouvy.
- 7.4. Pokud Poskytovatel poskytne licenci jiného autora, je možné poskytnout licenci v rozsahu původního autora.
- 7.5. Povinnost týkající se licence včetně odpovědnosti za škody platí pro Poskytovatele i v případě zhotovení části díla poddodavatelem.

Článek 8 Platnost smlouvy, ukončení smlouvy

- 8.1. Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou, s plněním od 1. září 2023.
- 8.2. Tuto smlouvu lze ukončit písemnou dohodou smluvních stran.
- 8.3. Tuto smlouvu lze ukončit písemnou výpovědí kterékoliv ze smluvních stran, a to i bez udání důvodu. Výpovědní doba činí 3 měsíce a začíná běžet 1. dnem měsíce, který následuje po měsíci, ve kterém obdržela smluvní strana výpověď.
- 8.4. Od této smlouvy lze odstoupit v případě podstatného porušení povinností jednou smluvní stranou, jestliže je takové porušení povinností označeno za podstatné touto smlouvou nebo zákonem. Odstoupení od smlouvy je účinné dnem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně. Pro případ této smlouvy se písemnost považuje za doručenou 3. (třetím) pracovním dnem po odeslání prostřednictvím provozovatele poštovních služeb.
- 8.5. Smluvní strany se dohodly, že za podstatné porušení této smlouvy považují:
 - 8.5.1. postupuje-li Poskytovatel při plnění smlouvy v rozporu s ujednáními této smlouvy, s pokyny oprávněného zástupce Objednatele, či s právními předpisy,
 - 8.5.2. prodlení s plněním povinností vyplývajících z této smlouvy po dobu delší než patnáct (15) dnů.

- 8.6. Objednatel je dále oprávněn bez jakýchkoliv sankcí odstoupit od této smlouvy, pokud:
- 8.6.1. na majetek Poskytovatele je prohlášen úpadek nebo Poskytovatel sám podá dlužnický návrh na zahájení insolvenčního řízení;
 - 8.6.2. Poskytovatel vstoupí do likvidace; nebo
 - 8.6.3. proti Poskytovateli je zahájeno trestní stíhání pro trestný čin podle zákona č. 418/2011 Sb., o trestní odpovědnosti právnických osob, ve znění pozdějších předpisů.

Článek 9 Ochrana osobních údajů

- 9.1. Smluvní strany berou na vědomí, že tato smlouva obsahuje osobní údaje fyzických osob typu: jméno a příjmení, e-mail, telefon a souhlasí s tím, že správci osobních údajů jsou nadále pro účely této smlouvy obě smluvní strany.
- 9.2. Smluvní strany jsou si dále vědomy, že právním titulem pro zpracování zde uvedených osobních údajů je splnění smlouvy dle článku 6 odst. 1. písm. b) nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů).
- 9.3. Správce osobních údajů se zavazuje tyto osobní údaje zpracovávat výlučně pro účely této smlouvy a v souladu s platnými právními předpisy.

Článek 10 Odpovědné zadávání

- 10.1. Poskytovatel prohlašuje, že si je vědom skutečnosti, že Objednatel má zájem na realizaci veřejné zakázky v souladu se zásadami odpovědného zadávání veřejných zakázek.
- 10.2. Poskytovatel je povinen zajistit po celou dobu plnění této smlouvy dodržování veškerých právních předpisů České republiky s důrazem na legální zaměstnávání, spravedlivé odměňování a dodržování bezpečnosti a ochrany zdraví při práci, přičemž uvedené je Poskytovatel povinen zajistit i u svých poddodavatelů, kteří vykonávají činnost na území České republiky.

Článek 11 Vyhrazená změna závazku z důvodu inflace

- 11.1. Ceny uvedené v odst. 6.1 a 6.5 této smlouvy budou každoročně navyšovány o míru inflace vyjádřenou přírůstkem průměrného ročního indexu spotřebitelských cen za uplynulý kalendářní rok, vyhlášenou Českým statistickým úřadem. Tímto k navýšení ceny dochází automaticky, nicméně Poskytovatel se zavazuje Objednateli zvýšení ceny o míru inflace dle výše uvedeného vždy písemně oznámit, přičemž objednatel se zavazuje platit takto zvýšenou cenu od 1. dne kalendářního měsíce, který následuje po doručení tohoto oznámení. Toto oznámení se stává nedílnou součástí smlouvy.

Čl. 12 Závěrečná ustanovení

- 12.1. Veškeré změny a doplnění této smlouvy mohou být prováděny pouze písemně, číslovanými dodatky podepsanými oprávněnými zástupci obou smluvních stran. Změna této smlouvy

v jiné, než písemné formě je tímto vyloučena. Za písemnou formu nebude pro tento účel považována výměna e-mailových či jiných elektronických zpráv.

- 12.2. Práva a povinnosti smluvních stran výslovně v této smlouvě neupravené se řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb. občanský zákoník a zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), v platném znění a ostatními souvisejícími obecně závaznými právními předpisy.
- 12.3. Smluvní strany se vzájemně dohodly, že k zajištění uveřejnění smlouvy prostřednictvím registru smluv v souladu se zákonem č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a registru smluv, v platném znění (zákon o registru smluv) se tímto zavazuje Objednatel. Smluvní strany souhlasí s uveřejněním smlouvy v registru smluv.
- 12.4. Smluvní strany sjednávají, že tuto smlouvu uzavřou v elektronické podobě, přičemž zástupce každé ze smluvních stran ji, v souladu se zákonem č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce, v platném znění, potvrdí svým uznávaným elektronickým podpisem.
- 12.5. Tato smlouva nabývá platnosti dnem podpisu smluvními stranami a účinnosti dnem uveřejnění v registru smluv.
- 12.6. Nedílnou součástí smlouvy je Příloha č.1 - Definice pojmů

V Praze dne 24.08.2023

Poskytovatel
Minion Interactive s.r.o.

jednatel

jednatel

V Praze dne 18.08.2023

Objednatel:
Středisko společných činností AV ČR, v. v. i.

Ing. Tomáš Wencel, MBA
ředitel

Příloha č. 1 – Definice pojmů

1. Definice pojmů

- ▶ **Aplikací** se rozumí volební aplikace vyvinutá Poskytovatelem.
- ▶ **Výpadek systému - blokující chyba** - Výpadek, který znemožní používání celé Aplikace nebo jejích základních funkcí s tím, že neexistuje ihned použitelné náhradní řešení a systém je neprovozní.
- ▶ **Ztráta základní funkce – majoritní vada** - Některá z klíčových funkcionalit pro Objednatele není v provozu nebo nefunguje správně.
- ▶ **Dílčí omezení provozu - minoritní vada** - Takové omezení, které nebrání běžnému chodu systému.
- ▶ **Vada způsobená Objednatelem** - Vada, která byla způsobena neodborným zásahem Objednatele.
- ▶ **Vyhrazenou dobou** se rozumí doba v pracovních dnech od 8.00 – 16.00 hod.
- ▶ **Dobou odezvy** je doba reakce Poskytovatele na hlášení o závadě nebo požadavek. **Doba začátku práce** je doba, ve které Poskytovatel od začátku vady započne souvislé práce na odstraňování vady. Započítává se jen Vyhrazená doba.
- ▶ **Za začátek vady** nebo **začátek poruchy** je považován čas nahlášení vady nebo poruchy Objednatelem.
- ▶ **Za opravu vady** je považován okamžik akceptace opravy ze strany Objednatele.
- ▶ **Za opravu poruchy** je považován okamžik obnovení funkčnosti spravovaného systému.
- ▶ **Oprávněnou osobou** se rozumí oprávněný zástupce Objednatele pro jednání s Poskytovatelem vybavený pravomocemi a odpovědností tak, aby mohl s Poskytovatelem jednat za Objednatele v intencích této smlouvy. Seznam oprávněných osob je uveden v příloze č. 1 k této Smlouvě, jejíž je nedílnou součástí.

Objednatel bude komunikovat při hlášení chyb prostřednictvím tzv. oprávněných osob. Hlášení chyb a požadavků na služby nebo úpravy Aplikace bude Objednatel předávat dle stanovených pravidel.

Hlášení chyby je platné pouze v případě, že bylo provedeno předepsaným způsobem oprávněnou osobou. Pro tuto zakázku se počítá s min. 3 oprávněnými osobami ze strany Objednatele. Objednatel může kdykoliv změnit oprávněné osoby, přičemž takovou změnu musí Poskytovateli písemně oznámit.

Seznam oprávněných osob Objednatele:

Oprávněná osoba	Telefon	E-mail
[Redacted]		

Seznam oprávněných osob Poskytovatele:

Oprávněná osoba	Telefon	E-mail
[Redacted]		