

Kupní smlouva č. 174/2024

uzavřená dle ust. § 2079 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“)

a

licenční smlouva

uzavřená dle ust. § 2358 a násl. občanského zákoníku,
(obě smlouvy jsou dále souhrnně označené v tomto právním jednání jen jako „smlouva“)

Smluvní strany

Kupující: **Psychiatrická nemocnice Havlíčkův Brod**
se sídlem: 580 23, Havlíčkův Brod, Rozkošská 2322
zastoupená: Mgr. Markéta Holubová, ředitelka
IČO: 00179230
DIČ: CZ00179230
Bankovní spojení: Česká národní banka pobočka Hradec Králové
Číslo účtu: 14235521/0710
Pověřen jednáním ve věcech smluvních a technických:

tel:

e-mail:

(dále jen „zadavatel“)

a

Prodávající: **GESTO COMMUNICATIONS spol. s r.o.**
Sídlo firmy: Novodvorská 1062/12, 142 00 Praha 4
Zastoupená: Ing. Jiří Línek, jednatel
IČO: 25635808
DIČ: CZ25635808
Bankovní spojení: UniCredit Bank
Číslo účtu: 2913006/2700
Pověřen jednáním ve věcech technických:

mob.:

e-mail:

Pověřen jednáním ve věcech smluvních:

mob.:

e-mail:

(dále jako „prodávající“, přičemž tento pojem označuje i poskytovatele licence),

pro zadávací řízení nadlimitní veřejné zakázky „**Psychiatrická nemocnice Havlíčkův Brod – kybernetická bezpečnost – FIREWALL**“, č. veřejné zakázky VZ0197257 uvedené na profilu zadavatele, dále jen „VZ“.

1. Předmět smlouvy

1.1 Touto kupní smlouvou se prodávající zavazuje, že odevzdá kupujícímu věc, která je předmětem koupě, a to firewall s touto bližší specifikací:

Barracuda [REDACTED] s licenční podporou na 5 let

(dále jen „věc“, „Firewall“ či „předmět koupě“. Toto označení v jednotném čísle je souhrnné a zahrnuje všechny kupované věci, je-li jich více).

1.2 Předmět koupě je blíže konkretizován v příloze č. 1 této smlouvy „Technická specifikace předmětu plnění“.

1.3 Věc bude předána prodávajícím kupujícímu včetně všech jejích součástí a příslušenství a dojde i k poskytnutí všech potřebných souvisejících výkonů (činností), a to rovněž dle nabídky prodávajícího na VZ.

1.4 Prodávající rovněž umožní kupujícímu nabýt vlastnické právo ke kupované věci, a kupující se zavazuje, že věc převezme a zaplatí prodávajícímu smlouvenou kupní cenu.

1.5 Součástí dodávky je rovněž doprava předmětu koupě na místo určení, instalace, montáž, zaškolení obsluhy, uvedení předmětu koupě do provozu, předání veškerých dokladů, dokumentace a manuálů k věci, které jsou nezbytné pro řádné za evidování, provozování a užívání předmětu koupě a poskytnutí všech potřebných licencí nezbytných k řádnému využívání předmětu koupě (a případné kooperaci s dalšími IT objekty kupujícího, a to v rozsahu dle Zadávací dokumentace VZ), dále též jen „dodávka“.

1.6 Poskytovatel poskytuje touto smlouvou veškeré licence nezbytné k užití a využití předmětu koupě, bez ohledu na to, jsou-li v této licenční smlouvě výslovně uvedeny, tak, aby byly zachovány a mohly být využívány všechny funkcionality předmětu koupě a všechny funkčnosti požadované v Technické specifikaci předmětu plnění, nezbytné pro řádný provoz a správu předmětu koupě.

1.7 Bude-li součástí předmětu smlouvy jakýkoliv standardizovaný software zhotovovaný prodávajícím či třetí osobou, jenž nemá povahu díla vytvořeného na objednávku ve smyslu ustanovení § 61 zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „autorský zákon“), je prodávající povinen zajistit, aby kupující nabyl veškerá oprávnění z práv duševního vlastnictví, která se týkají takového autorského díla a která jsou nezbytná k jeho užívání kupujícími při provozování systému, a k jejímu řádnému užívání a zachování jeho funkčnosti, a to po celou dobu trvání příslušných práv (například formou nevýhradní licence poskytované třetí stranou, či podlicence). Licence je trvalá (perpetual). Licence musí umožnit plnohodnotný provoz i bez zaplacené podpory výrobce.

1.8 Licence je poskytována jako územně neomezená ke všem způsobům užití dle autorského zákona, této smlouvy i občanského zákoníku (zejm. i pro odborné konzultace).

- 1.9 Prodávající prohlašuje, že mu svědčí taková práva a v takovém rozsahu, která ho opravňují udělit licenci kupujícímu, a zavazuje se učinit veškeré nezbytné právní kroky k tomu, aby oprávnění poskytnout tuto licenci v tomto rozsahu měl i nadále, jinak odpovídá za škodu tím způsobenou. Kupující není povinen licenci užívat. Kupující není povinen uvádět název či označení autora.
- 1.10 Prodávající se zavazuje podniknout případně i veškeré nezbytné právní kroky, aby byl získán souhlas autorů, bude-li to dle autorského zákona a občanského zákoníku nutné. Bude-li v budoucnu třetí osoba (zejména autor díla či kolektiv autorů) nárokovat po kupujícím dodatečnou odměnu za poskytnuté licence, zavazuje se prodávající tuto třetí osobu uspokojit namísto kupujícího.
- 1.11 Dojde-li na základě této smlouvy ke změně autorského díla či k jeho rozšíření, platí tato licence bez dalšího i na toto změněné či rozšířené autorské dílo.
- 1.12 Smluvní strany se dohodly, jednalo-li by se o podlicenci, že podmínky, práva a povinnosti smluvních stran této smlouvy se v takovém případě považují za podmínky, práva a povinnosti smluvních stran podlicenční smlouvy a pojem licence se nahrazuje pojmem podlicence., tj. tato smlouva je proto v takovém případě i smlouvou podlicenční za podmínek shodných či obdobných s licenční smlouvou.
- 1.13 Prodávající prohlašuje, že je schopen plnění dle této smlouvy provést v souladu s touto smlouvou za sjednanou cenu a že si je vědom skutečnosti, že kupující má značný zájem řádném plnění v čase a kvalitě dle této smlouvy zejména proto, že kupující hodlá předmět této smlouvy spolufinancovat formou účelové dotace z Národního plánu obnovy v rámci projektu reg. č. CZ.31.2.0/0.0/0.0/23_095/0008424, název projektu: Povýšení úrovně kybernetické bezpečnosti v PNHB, případně v příslušném odpovídajícím programu a projektu, dojde-li k jeho nahrazení. Prodávající se zavazuje plnit tuto smlouvu tak, aby nevytvořil překážky pro získání dotace.

2. Bližší ujednání

2.1 Prodávající se zavazuje

- a) poskytnout věc v nejvyšší dostupné kvalitě, posuzované v době plnění smlouvy dle příslušných norem (zejména ČSN) a právních předpisů, zajistit její funkčnost a soulad s právním řádem ČR či případné integrační vazby na ostatní systémy tak, aby odpovídaly této smlouvě,
- b) dodat věc odpovídající obvyklým a spravedlivě požadovatelným nárokům kupujícího, i když tyto nejsou výslovně v této smlouvě uvedeny, dále pak minimálně relevantní standardnímu stavu techniky a vědomostí v daném oboru,
- c) dodat předmět koupě v dohodnutém termínu a jakosti a za podmínek vyplývajících z této smlouvy, jakož i příslušných právních předpisů a norem.

2.2. Prodávající prohlašuje, že je odborně způsobilý pro plnění povinností z této smlouvy.

3. Cena a platební podmínky

3.1

a) Smluvní strany se dohodly na celkové kupní ceně ve výši

3.054.100,- Kč bez DPH

(slovy: Tři miliony padesát čtyři tisíce jedno sto).

Kupující je dále povinen uhradit daň z přidané hodnoty (dále jen „DPH“) ve výši

641.361,- Kč

Celková kupní cena vč. DPH tedy činí 3.695.461,- Kč.

b) DPH bude účtováno v souladu s platnou legislativou a zákonnými sazbami.

c) Pro kupní cenu i odměnu za poskytnutou licenci bude nadále používáno v této smlouvě souhrnného označení „**kupní cena**“, kterýžto pojem v sobě zahrnuje oba dva platební tituly.

3.2 Kupující neposkytuje prodávajícímu žádné zálohy.

3.3 Kupní cena dle písm. 3.1 a) článku smlouvy se sjednává jako úplná a konečná. Cenu předmětu veřejné zakázky je možné změnit pouze v případě, že dojde v průběhu plnění této smlouvy ke změnám daňového předpisu upravujícího výši sazby DPH; v případě změny zákonných sazeb DPH nebudou smluvní strany tuto změnu promítat do dodatku ke smlouvě a DPH bude účtována podle předpisů platných v době uskutečnění zdanitelného plnění (vyhrazená změna závazku). Smluvní strany výslovně prohlašují, že uvedená částka zahrnuje cenu za kompletní předmět dodávky včetně příslušenství, jak je vymezeno touto smlouvou, zadávací dokumentací veřejné zakázky, nabídkou prodávajícího podanou na veřejnou zakázku a souvisejícími normami a předpisy. Kupní cena zahrnuje tedy i náklady na skladování a přepravu věci, cestovní náklady, náklady za pojištění, instalaci věci, její montáž a její zprovoznění a proškolení personálu kupujícího, záruční servis a ostatní činnosti dle smlouvy, jakož i veškeré další náklady, které prodávajícímu v souvislosti s dodávkou předmětu koupě a plněním dalších povinností dle této smlouvy vzniknou.

3.4 Smluvní strany se dohodly, že kupující uhradí cenu předmětu koupě bezhotovostním převodem na účet prodávajícího, a to do 30 dnů ode dne doručení faktury kupujícímu.

3.5 Úhrada proběhne na základě řádné faktury vystavené prodávajícím, splňující zákonné náležitosti. Prodávající bude ke smluvní kupní ceně účtovat výši DPH v zákonné sazbě. Prodávající je oprávněn vyúčtovat cenu až po převzetí předmětu koupě kupujícím v souladu s článkem 5 smlouvy.

3.6 V případě, že kupující obdrží rozhodnutí o přidělení dotace z Národního plánu obnovy, bude faktura označena také reg. číslem projektu CZ.31.2.0/0.0/0.0/23_095/0008424 a názvem projektu: Povýšení úrovně kybernetické bezpečnosti v PNHB. Kupující informaci o přidělení dotace poskytne prodávajícímu před provedením fakturace.

- 3.7 Pokud faktura nebude obsahovat náležitosti daňového dokladu či bude vystavena chybně, je kupující oprávněn ji prodávajícímu bez zbytečného odkladu vrátit s uvedením zjištěných nedostatků. V takovém případě se přeruší lhůta splatnosti a nová lhůta splatnosti začne běžet doručením opravené faktury kupujícímu.
- 3.8 Celkovou a pro účely fakturace rozhodnou cenou se rozumí cena včetně DPH.
- 3.9 Smluvní strany sjednaly, že veškeré ujednání o DPH platí v této smlouvě pouze pro případ, že je prodávající plátcem DPH.

4. Odpovědnost za vady, záruka za jakost, záruční servis

- 4.1 Prodávající prohlašuje, že jde o nový Firewall, který ve všech svých komponentech, součástech a příslušenství, svou konstrukcí, kvalitou materiálů a provedením naplní účel, pro který jej kupující kupuje. Prodávající je povinen zajistit, aby dodáním a užíváním předmětu koupě nebyla porušena práva jeho nebo jiných osob vyplývající z práv duševního vlastnictví.
- 4.2 Prodávající odpovídá za bezvadný stav předmětu koupě zejména v souladu se smlouvou a všemi jejími přílohami, nabídkou a příslušnými právními předpisy, zejména občanským zákoníkem. Prodávající deklaruje, že věc nevykazuje žádné právní vady ani zjevné či skryté vady. Odpovědnost za vady se řídí ustanoveními občanského zákoníku o kupní smlouvě, pokud tato smlouva výslovně nestanoví jinak.
- 4.3 Prodávající poskytuje kupujícímu záruku na dodanou věc v délce 60 měsíců ode dne dodání zboží (záruční lhůta), pokud není v technické specifikaci předmětu plnění uvedena lhůta delší. Tato záruka začne běžet ode dne potvrzení protokolárního předání a převzetí věci. Po tuto dobu prodávající garantuje, že dodaná věc bude způsobilá k použití pro obvyklý účel nebo že si zachová obvyklé vlastnosti při dodržení veškerých směrnic, norem a obecně závazných právních předpisů, kvality dodaných materiálů a konstrukcí (materiálová záruka). Prodávající poskytne po celou záruční dobu dále i bezplatný servis pro předmět koupě v podobě nových či opravených verzí software poskytovaného spolu s věcí.
- 4.4 Prodávající se zavazuje zajistit, aby licence i funkčnosti nutné pro provoz předmětu koupě uvedené v této smlouvě nebo v Technické specifikaci předmětu plnění, byly plně dostupné po celou dobu záruční doby, během níž je také prodávající povinen poskytovat bezplatnou servisní podporu dodavatele (výrobce).
- 4.5 Má-li dodaná věc vadu, má kupující právo volby nároku z toho vyplývajícího, a to jednoho z následujících nároků nebo jejich přiměřené a vhodné kombinace: (i) dodání náhradní věci, (ii) dodání chybějící části věci, (iii) odstranění právních vad věci, (iv) oprava věci, jestliže je vada opravitelná, (v) přiměřená sleva z ceny věci, (vi) odstoupení od smlouvy. Smluvní strany přednostně sjednávají právo kupujícího požadovat a povinnost prodávající poskytovat bezplatné odstranění vady.
- 4.6 Záruka platí ve stejném rozsahu i na části věci, které byly v rámci záruční doby a reklamací na věci vyměněny. Záruční doba však v tomto případě běží ode dne předání a převzetí opravené části věci.

4.7 V případě výskytu či vzniku vady věci, problému, poruchy či incidentu (dále také souhrnně jen jako „vada“) je kupující povinen ohlásit (reklamovat) tuto vadu prodávajícímu bez zbytečného odkladu na telefonní nebo e-mailový kontakt:

tel.: [REDACTED]

e-mail: [REDACTED]

Prodávající je povinen přijímat oznámení na uvedené kontakty s pokrytím **24 hod. denně 7 dní** v týdnu a se zaručeným zahájením řešení nahlášené závady do **24** hodin od okamžiku jejího nahlášení prodávajícímu. Prodávající bezodkladně potvrdí ohlášení vady elektronickou poštou na adresu, ze které oznámení obdrží, nebo kterou mu kupující telefonicky nebo e-mailem sdělí.

Prodávající je povinen kupujícímu odstranit reklamovanou vadu bezprostředně po obdržení reklamace. Pokud by šlo o vadu, u níž se záruka neuplatní, uhradí přiměřené náklady na odstranění vady kupující. Na tom se smluvní strany musí dohodnout.

4.8 Reklamovanou vadu je prodávající povinen odstranit bezodkladně, nejpozději však do 3 pracovních dnů ode dne ohlášení vady. V případě nedodržení této lhůty je prodávající povinen do následujícího pracovního dne poskytnout kupujícímu náhradní věc stejných vlastností. Zapůjčí-li prodávající náhradní věc, není v prodlení s odstraněním vad, sankce za prodlení s odstraněním vad ve sjednané lhůtě se neuplatní. Bude-li prodávající v prodlení s odstraněním vady věci a/nebo odmítne vadu věci řešit, je kupující oprávněn, po předchozím oznámení prodávajícímu, odstranit vadu sám na náklady prodávajícího.

4.9 Pokud by prodávající neodstraňoval vady, tak jak je ujednáno v tomto článku smlouvy, nebo by věc po odstranění vad vykazovala opakovaně (tj. potřetí) vady, má kupující právo od této smlouvy odstoupit.

4.10 Prodávající má právo rozhodnout, zda provede opravu nebo výměnu části předmětu koupě, kde se vyskytla vada. Vlastnické právo k vyměněným součástem či částem předmětu koupě přechází na prodávajícího okamžikem výměny.

4.11 Prodávající prohlašuje, že pro předmět koupě je dostupný pozáruční servis dostupný pro území ČR v českém jazyce. Poskytování servisních služeb po uplynutí záruky se bude řídit samostatnou dohodou mezi kupujícím a poskytovatelem servisních služeb.

4.12 V případě prodlení prodávajícího s plněním kterékoliv povinnosti dle tohoto článku smlouvy je kupující oprávněn prodávajícímu účtovat smluvní pokutu ve výši 1 000 Kč za každý den prodlení, do maximální výše 100 000 Kč bez DPH. Smluvní pokuta nebrání náhradě škody, a to i nad výši smluvní pokuty.

5. Místo a doba dodání

- 5.1 Prodávající se zavazuje řádně dodat předmět této smlouvy nejpozději **do 60 dnů** od data uveřejnění této smlouvy v Registru smluv.
- 5.2 Předmět smlouvy bude dodán a nainstalován v sídle kupujícího.
- 5.3 Osobou oprávněnou převzít předmět koupě za kupujícího je [REDACTED] Prodávající je povinen kontaktní osobě kupujícího sdělit informaci o dni a hodině předání zboží nejméně jeden pracovní den předem, a to e-mailem nebo telefonicky.
- 5.4 Kupující nabývá vlastnické právo k věci v okamžiku, kdy mu je protokolárně předána oprávněnou osobou prodávajícího.

6. Odstoupení od smlouvy

- 6.1 Kupující je oprávněn odstoupit od smlouvy, pokud je prodávající v prodlení s předáním předmětu koupě nebo jeho části po dobu delší než 30 kalendářních dnů. Kupující je dále oprávněn odstoupit od smlouvy v případech stanovených v § 223 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších právních předpisů (dále jen „zákon o zadávání veřejných zakázek“), a rovněž v případě, že prodávající poruší své povinnosti ze smlouvy podstatným způsobem nebo předmět koupě nebo jeho část vykazuje vadu, pro niž ho nelze řádně užívat, a prodávající takovou vadu neodstraní ani do 20 dnů ode dne písemného uplatnění, případně v dalších případech výslovně ujednaných v této smlouvě či upravených v občanském zákoníku.
- 6.2 O odstoupení od smlouvy uvědomí kupující prodávajícího písemně, přičemž uvede důvod odstoupení. Odstoupení je účinné dnem jeho doručení prodávajícímu.

7. Smluvní pokuty

- 7.1 Při prodlení s dodáním předmětu koupě ve smluvené lhůtě plnění podle čl. 5 odst. 5.1. této smlouvy je kupující oprávněn požadovat po prodávajícím smluvní pokutu ve výši 0,03 % z kupní ceny za každý den prodlení.
- 7.2 Ujednáním o smluvní pokutě v celé smlouvě není dotčeno právo smluvních stran uplatňovat náhradu škody vzniklé nedodržením smluvních povinností, a to i nad výši sjednané smluvní pokuty.

8. Mlčenlivost

- 8.1 Smluvní strany se zavazují zachovávat mlčenlivost ohledně důvěrných, ale i jiných informací druhé smluvní strany, o kterých se při plnění této smlouvy dozvědí.

9. Bezpečnostní požadavky


9.1 Prodávající zodpovídá za použití a zabezpečení jemu předaných účtů.

10. Závěrečná ustanovení

- 10.1. Prodávající bere na vědomí, že úplný text smlouvy včetně ujednání o ceně a všech příloh bude uveřejněn v registru smluv a vyslovuje s tím svůj souhlas. Povinnost uveřejnění smlouvy v registru smluv splní kupující. Smlouva nabývá účinnosti dnem uveřejnění. Platnou se stává podle obecných ustanovení občanského zákoníku.
- 10.2. Prodávající prohlašuje, že má uzavřenu řádnou pojistnou smlouvu pro případ odpovědnosti za škodu způsobenou kupujícímu a zavazuje se mít takovou smlouvu uzavřenu po celou dobu plnění této smlouvy. Limit pro pojistnou částku nesmí činit méně než 10 000 000,- Kč. Toto je prodávající povinen na vyžádání kupujícího řádně prokázat.
- 10.3. Tuto smlouvu je možné změnit nebo zrušit pouze dodatkem v písemné formě.
- 10.4. Práva a povinnosti touto smlouvou neupravené se řídí ustanoveními platných a účinných právních předpisů České republiky, zejména občanským zákoníkem.
- 10.5. Tato kupní smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž má každý právní sílu originálu kupní smlouvy. Každá smluvní strana obdrží jeden exemplář.
- 10.6. Nedílnou součástí této smlouvy jsou následující přílohy:
Příloha č. 1 – Technická specifikace předmětu plnění

Kupující:

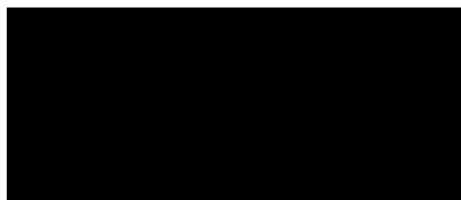
Havlíčkův Brod, dne (viz el. podpis)



Mgr. Markéta Holubová
ředitelka

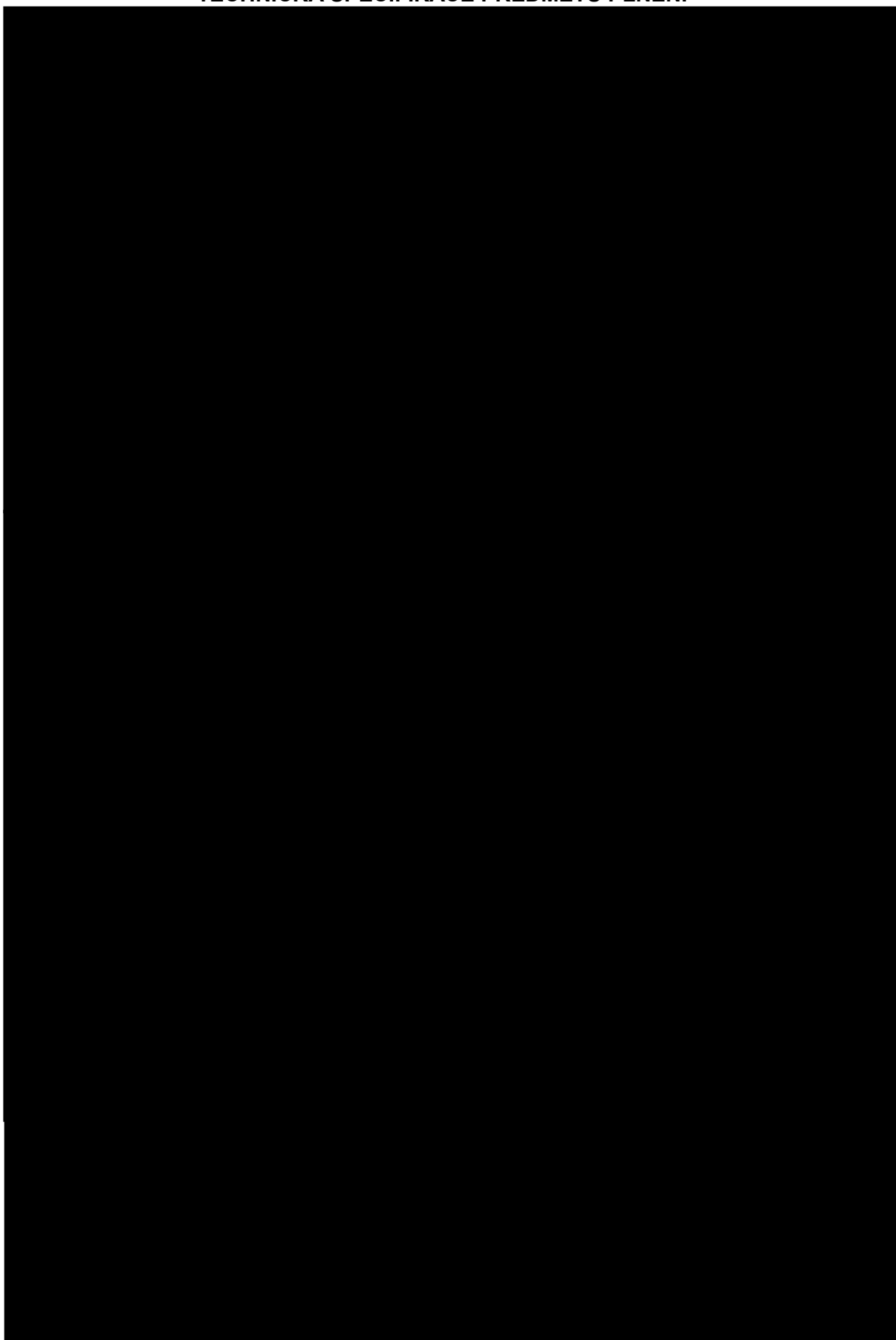
Prodávající:

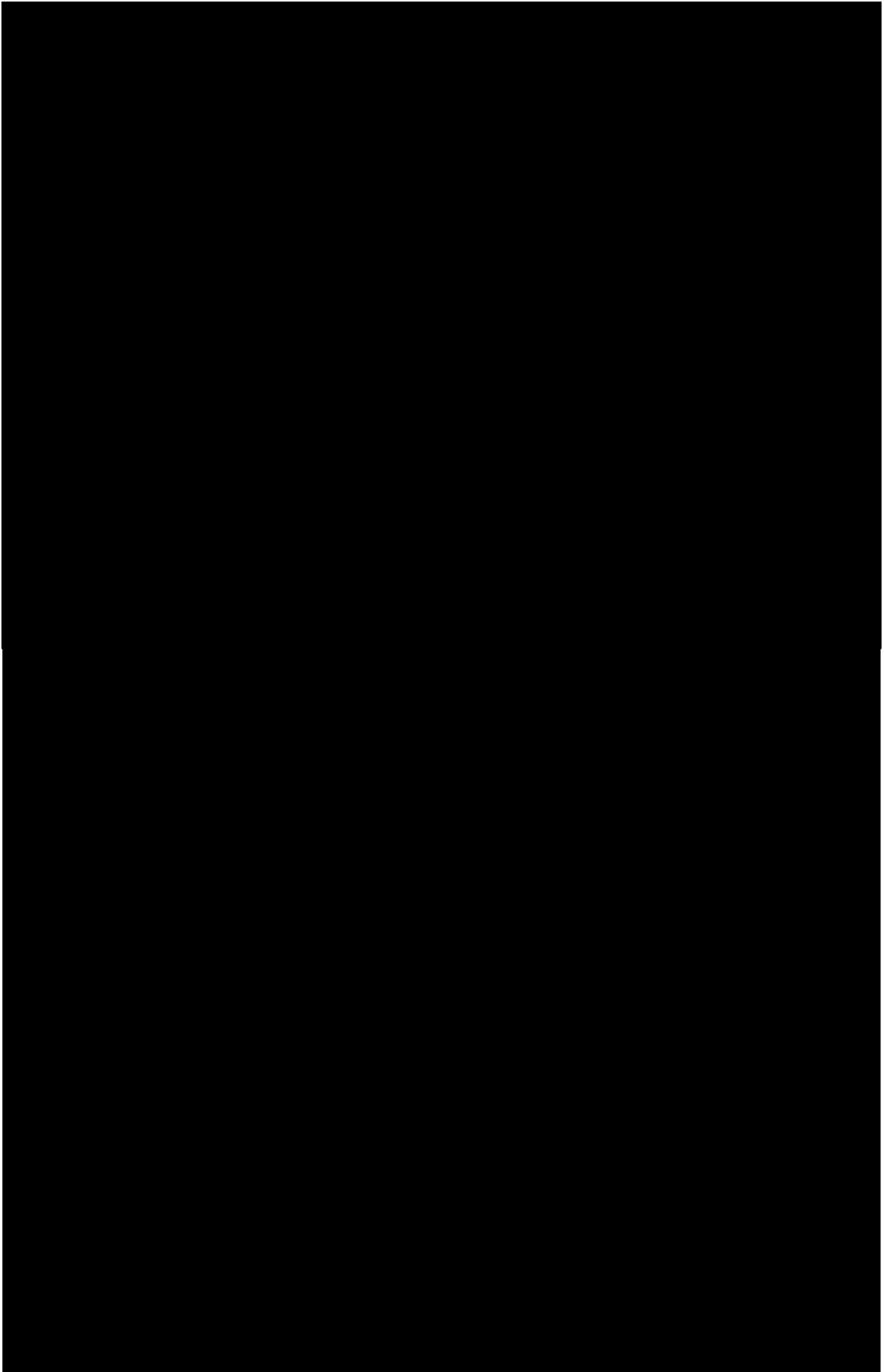
Praha, dne (viz el. podpis)

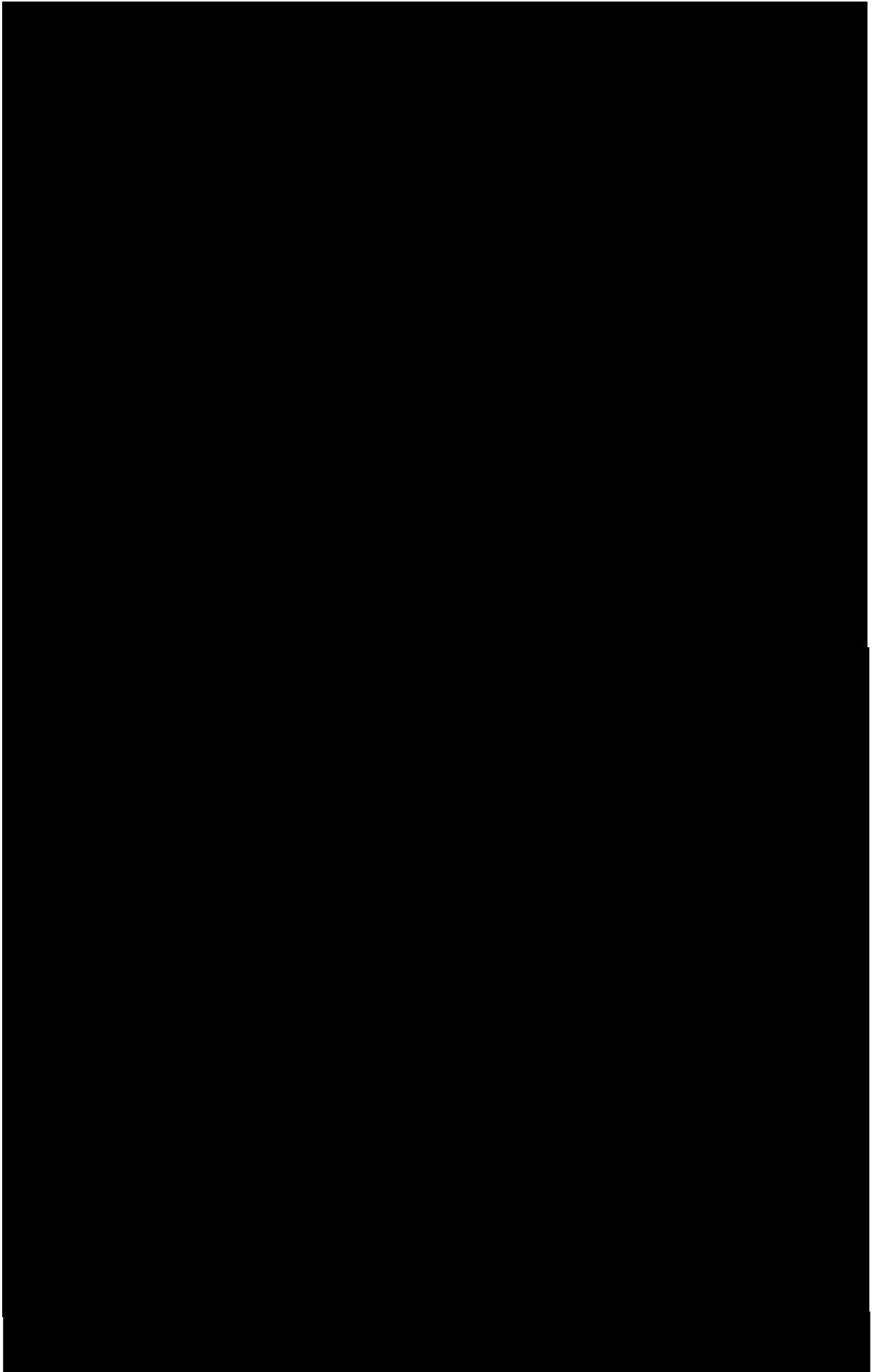


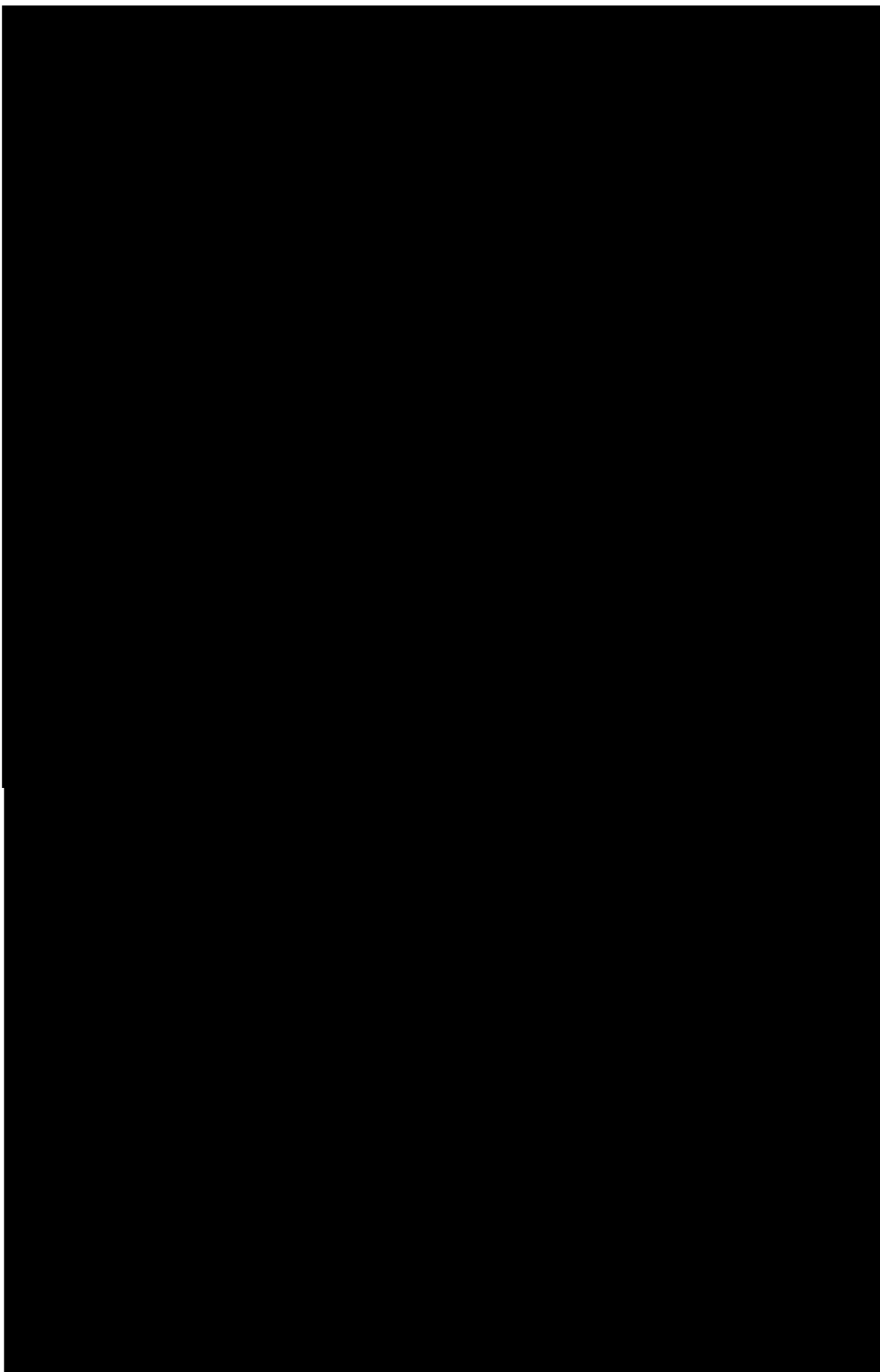
Ing. Jiří Línek
jednatel

TECHNICKÁ SPECIFIKACE PŘEDMĚTU PLNĚNÍ









Bezpečnostně provozní dokumentace

Základní konfigurace:

- Cíl dokumentu: popsat a zdokumentovat postupy, které vedou k nastavení systému do takového stavu, aby bylo možné systém po instalaci provozovat na základní úrovni.
- Forma dokumentu: textový popis (může být i např. formou okomentovaného config souboru).
- Základní konfigurace sítě (nastavení IP adresa, maska, GW, ...).
- Nastavení připojení/komunikace na další systémy (např. DB, web server, SMTP, DNS, NTP, ...), nastavení portů, na kterých služba naslouchá, kam data odesílá, ...
- Nastavení proxy serveru pro komunikaci, seznam URL (nebo domén), kam systém potřebuje komunikovat (směrem do Internetu), ...
- Spuštění potřebných modulů, agentů, komponent, procesů, registrování knihoven, ...
- Nastavení automatických úloh, nastavení systémových účtů, ...
- Detailní popis úrovně přístupových oprávnění/aplikačních rolí.

Záloha, obnova, restart:

- Cíl dokumentu: popsat a zdokumentovat strategii zálohování systému, jakým způsobem, kdy, kam a jak často jsou zálohována data a jakým způsobem se provádí obnova systému po havárii nebo ze zálohy, postupy a konkrétní kroky, které povedou k bezpečnému restartu systému.
- Forma: může být i formou zálohovacího plánu (backup schedule) a disaster recovery plánu, textový popis, návodné obrázky, okomentované příkazy, apod.
- Zálohování:
 - ⊖ Strategie zálohování systému navržená dodavatelem.
 - Kdy a jak často je záloha prováděna.
- Obnova:

- Posloupnost kroků (co a jak udělat), které je třeba provést pro obnovu systému nebo jeho části či dat ze zálohy do jeho plně funkčního stavu.
- Zpracovaný disaster recovery plán, tedy posloupnost kroků (co a jak udělat), které je třeba provést pro obnovu systému po jeho selhání do jeho plně funkčního stavu.
- Restart:
 - Posloupnost kroků (co a jak udělat), které je třeba provést pro bezpečné restartování systému tak, aby naběhl do původního stavu.

Vazby na jiné systémy, rozhraní, datové vztahy a struktury:

- Cíl dokumentu: popsat, jakým způsobem je daný systém navázán na jaké systémy, popsat všechna rozhraní a popsat datové vztahy a struktury.
- Forma: textový popis doplněný o schéma.
- Výčet systémů, na jaké je daný systém navázán (DB, aplikační servery, fileservery, UI, pracovní stanice, zdroje informací /vstupy/, výstupy, datové pumpy, jiné IS, apod.).
- Komunikační protokoly (příp. rozhraní) připojení na jiné systémy.
- Porty, IP adresy, identifikátory NIC, API.
- Schéma datových toků.
- Schéma datových toků osobních údajů, osobních údajů zvláštních kategorií a jiných citlivých informací.
- Forma a struktura dat, způsob přenášení dat (použité protokoly), toky dat z a do kterých systémů, způsob jejich uložení, apod.
- Naplánované úlohy přenosu dat (např. datové pumpy), apod.
- Forma a struktura dat, obecný popis dat.

SW Podpora a záruka na hardware

- Požadováno je poskytování záruky po dobu minimálně 5 let v místě instalace s pokrytím 24 hod. x 7 dní v týdnu a se zaručeným zahájením řešení kritické závady do 24 hodin od jejího nahlášení.
- Součástí záruky musí být i nárok na nové verze software / firmware a aktualizace potřebných databází po dobu minimálně 5 let (tj. jsou již zahrnuty v ceně předmětu plnění).