

SMLOUVA O DÍLO

uzavřená v souladu s ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník (dále jen „OZ“),
ve znění pozdějších předpisů

Objednatel:

Název: **Nemocnice Strakonice a.s.**
Sídlo: Radomyšlská 336, 386 29 Strakonice 1
Statutární orgán: **MUDr. Bc. Tomáš Fiala, MBA, předseda představenstva**
IČ: 26095181
DIČ: CZ 699005400
Bankovní spojení: XXXXXXXXXX

a

Zhotovitel:

Název: O2 Czech Republic a.s.
Sídlo: Za Brumlovkou 266/2, 140 22 Praha 4
Statutární orgán: Ing. Jindřich Fremuth – předseda představenstva; Ing. Jan Bechyně –
místopředseda představenstva; Mgr. Václav Zakouřil – člen představenstva
IČ: 60193336
DIČ: CZ60193336
Bankovní spojení: Komerční banka, a.s., XXXXXXXXXX

Objednatel a Zhotovitel uzavírají tuto smlouvu o dílo na základě vyhodnocení výsledků nadlimitní veřejné zakázky s názvem „**Výstavba 5G sítě včetně zajištění konektivity a podpory dodané sítě**“, **evid. č. Z2025-035300**, vyhlášené v otevřeném řízení dle zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek.

1. Předmět plnění

1.1. Předmětem plnění této smlouvy je:

- a) **výstavba a provoz privátní 5G sítě (5G MPN)**, dle specifikace uvedené v Příloze č. 1 této smlouvy – Specifikace předmětu plnění,
- b) **bezplatný záruční servis** pro všechny dodané prvky, dle záručních podmínek specifikovaných v čl. 6 Odpovědnost za vady, záruka za jakost,
- c) **garance pozáručního servisu 5G sítě** včetně příslušenství, po dobu minimálně 5 let, dle servisních podmínek specifikovaných v čl. 7 Pozáruční servis.

2. Cenová ujednání

2.1. Zhotovitel se zavazuje dodat Objednateli předmět plnění v rozsahu uvedeném v článku 1.1 této smlouvy a specifikovaném v příloze č. 1 této smlouvy, za cenu sjednanou na základě podané nabídky vybraného dodavatele.

2.2. Cena díla

Celková cena za předmět plnění: 12 326 653,00 Kč bez DPH

Celková cena za předmět plnění: 14 915 250,13 Kč včetně DPH

2.3. Cena díla zahrnuje veškeré náklady Zhotovitele, jako například dopravné, balné, celní a daňové poplatky, náklady na servisní podporu, zaškolení obsluhy, náklady na koordinaci, licence SW, náklady na autorská díla, pojištění, montážní a instalační práce, zprovoznění, provedení požadovaných zkoušek a vyhotovení požadovaných dokladů, případně jakékoli další výdaje spojené s realizací díla.

2.4. Celkovou a pro účely fakturace rozhodnou cenou se rozumí cena včetně DPH.

2.5. Celková cena za předmět plnění je Zhotovitelem garantována jako cena maximální, nejvýše přípustná a lze jí překročit pouze v případě, kdy dojde ke změně sazby DPH.

3. Doba a místo plnění

3.1. **Doba plnění**

Smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to od zahájení realizace předmětu plnění dnem nabytí účinnosti smlouvy (dnem zveřejnění v Registru smluv) až do doby plné akceptace a předání díla, nejpozději však **do 30. 11. 2025**. K prodloužení tohoto termínu může dojít pouze na základě dohody smluvních stran při splnění podmínek dle § 222 ZZVZ pro tzv. nepodstatnou změnu závazku a současně v případě, že ze strany dotačního titulu NPO a kontrolního orgánu dojde k prodloužení fyzické realizace projektu a budou zajištěny odpovídající podmínky tak, aby bylo v případě potřeby možno ze strany zadavatele požádat o prodloužení termínu dokončení projektu.

3.2. Místo plnění

Sídlo zadavatele Nemocnice Strakonice, a.s. na adrese Radomyšlská 336, 386 01 Strakonice 1.

4. Platební podmínky

- 4.1. Zálohy nebudou poskytovány.
- 4.2. Zhotovitel je oprávněn vystavit Objednateli po plné akceptaci a předání díla v místě plnění konečnou fakturu, odpovídající sjednané ceně.
- 4.3. Objednatel se zavazuje dílo od Zhotovitele řádně a včas převzít a uhradit Zhotoviteli kupní cenu v souladu s podmínkami sjednanými touto smlouvou.
- 4.4. Doba splatnosti faktury bude stanovena minimálně na 30 dní od data jejího doručení Objednateli.
- 4.5. Zhotovitel se zavazuje, že jím vystavená faktura bude obsahovat všechny náležitosti účetního a daňového dokladu stanovené obecně závaznými právními předpisy a smluvními ujednáními. Zhotovitel je povinen zaslat fakturu za předmět plnění na oficiální emailovou adresu pro příjem elektronických faktur: [REDACTED] Faktura se považuje za přijatou až v momentu potvrzeného doručení na tuto adresu.
- 4.6. Veškeré účetní doklady, vztahující se k předmětu veřejné zakázky, budou obsahovat název a registrační číslo dotačního projektu (*Pilotní aplikační řešení elektronizace zdravotnické péče Nemocnice Strakonice, reg. č.: CZ.31.6.0/0.0/0.0/24_156/0011402*).
- 4.7. Úhrada za plnění z této smlouvy bude realizována bezhotovostním převodem na účet poskytovatele, který je správcem daně (finančním úřadem) zveřejněn způsobem umožňujícím dálkový přístup ve smyslu ustanovení § 98 zákona č. 235/2004 Sb. o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o DPH“).
- 4.8. Veškeré platby mezi smluvními stranami se uskutečňují prostřednictvím bankovního spojení uvedeného v záhlaví této smlouvy. Zhotovitel prohlašuje, že uvedené číslo jeho bankovního účtu splňuje požadavky dle § 109 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění, a jedná se o zveřejněné číslo účtu registrovaného plátce daně z přidané hodnoty.
- 4.9. Pokud se po dobu účinnosti této smlouvy poskytovatel stane nespolehlivým plátcem ve smyslu ustanovení § 106a zákona o DPH, smluvní strany se dohodly, že Objednatel (Nemocnice Strakonice) uhradí DPH za zdanitelné plnění přímo příslušnému správci daně. Objednatelem takto provedená úhrada je považována za uhrazení příslušné části smluvní ceny, rovnající se výši DPH fakturované Zhotovitelem.
- 4.10. V případě, že vystavená faktura obsahuje nesprávné údaje, nesrovnalosti nebo chybí-li ve faktuře některé z náležitostí uvedené v předchozích odstavcích, je Objednatel oprávněn fakturu vrátit Zhotoviteli do doby její splatnosti. V takovém případě je Zhotovitel povinen vystavit novou odpovídající fakturu, s novým termínem splatnosti dle podmínek smlouvy.

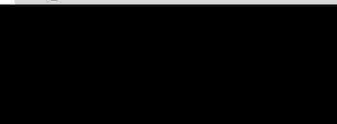
5. Dodací podmínky

- 5.1. Zhotovitel se zavazuje oznámit termín zahájení realizace předmětu plnění minimálně 3 dny před plánovaným termínem následujícím osobám Objednatele na kontakt:

Bc. Milan Škrle MBA, vedoucí IT



Mgr. Martin Vodvářka



- 5.2. Předání a převzetí díla bude dokončeno podpisem předávacího protokolu, ve kterém budou uvedeny výsledky splnění díla podle této smlouvy:
- dodávka díla;
 - dodávka technické dokumentace skutečného provedení díla (tj. administrátorská a uživatelská dokumentace);
 - protokol o úspěšném provedení akceptace.
- 5.3. Zhotovitel je povinen předat Objednateli nejpozději při konečné akceptaci a předání díla veškerou dokumentaci, nutnou k převzetí a řádnému užívání díla, kterou vyžadují příslušné obecně závazné právní předpisy a zadávací dokumentace.
- 5.4. Zhotovitel zajistí úvodní školení pracovníků Objednatele, v rámci údržby a obsluhy 5G sítě a souvisejícího vybavení. Školení bude probíhat v místě plnění, po dobu minimálně 1 pracovního dne. Náklady na školení jsou zahrnuty v kupní ceně díla.

6. Odpovědnost za vady, záruka za jakost

- 6.1. Zhotovitel prohlašuje, že dodané zboží je způsobilé k užití v souladu s jeho určením a odpovídá všem požadavkům obecně závazných právních předpisů, a že je bez vad faktických i právních.
- 6.2. Každá ze smluvních stran nese odpovědnost za způsobenou škodu v rámci platných právních předpisů a smlouvy. Zhotovitel plně odpovídá za splnění smlouvy rovněž v případě, že příslušnou část plnění poskytuje prostřednictvím třetí osoby (poddodavatele).
- 6.3. Obě strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod.
- 6.4. Zhotovitel poskytuje záruku za jakost dodaného díla/zboží:
- 24 měsíců.

Záruční doba počíná běžet dnem předání a převzetí zařízení objednatelům.

- 6.5. Poskytnutá záruka za jakost znamená, že dodané dílo/zboží bude po dobu záruky za jakost plně funkční a bude mít vlastnosti odpovídající právním předpisům, obsahu technických norem, eventuálně dalších technických požadavků či norem (např. ISO), které má zařízení splňovat, a které se na dané zařízení vztahují, a bude mít vlastnosti uváděné výrobcem či Zhotovitelem.
- 6.6. Zhotovitel se v záruční době zavazuje k provádění preventivních kontrol všech dodaných prvků, včetně kontroly kvality, kalibrace a nastavení zařízení dle pokynů výrobce. Dále je povinen k provádění povinných bezpečnostně technických kontrol v souladu s požadavky příslušných předpisů v platném znění, včetně elektrické revize. Veškeré náklady jsou zahrnuty v kupní ceně díla.
- 6.7. Objednatel je oprávněn reklamovat ve výše uvedené záruční době vady díla u Zhotovitele, a to písemnou formou. V reklamaci musí být popsána vada díla, nebo alespoň způsob, jakým se projevuje a určen nárok objednatele z vady díla, případně požadavek na způsob odstranění vad díla, a to včetně termínu pro odstranění vad díla Zhotovitelem. Objednatel má právo volby způsobu odstranění důsledku vadného plnění, tuto volbu může měnit i bez souhlasu Zhotovitele.
- 6.8. Objednatel je povinen oznámit případnou závadu Zhotoviteli, bez zbytečného odkladu, písemně, a telefonicky:

e-mail: 

telefon: 

(doplň účastník zadávacího řízení)

- 6.9. V případě výskytu vady na díle v záruční době je Zhotovitel povinen vadu bezplatně odstranit.
- 6.10. Záruka za jakost se prodlouží o dobu, po kterou nebude zařízení provozuschopné z důvodu závad, na něž se vztahuje záruka za jakost.
- 6.11. Záruka zaniká v důsledku neodborné demontáže, montáže a úprav předmětu smlouvy prováděnou pracovníky, kteří k tomu nejsou pověřeni Zhotovitelem.

7. Pozáruční servis

- 7.1. Objednatel požaduje po Zhotoviteli (bez ohledu na to, zda se jedná přímo o Zhotovitele nebo jeho poddodavatele) garanci autorizovaného pozáručního servisu 5G sítě včetně příslušenství, po dobu minimálně 5 let od skončení záruční doby.
- 7.2. Servisní činnost bude Zhotovitelem (bez ohledu na to, zda se jedná přímo o Zhotovitele nebo jeho poddodavatele) prováděna v rozsahu, nutném pro řádný a bezporuchový provoz dodaného vybavení, podle technické dokumentace výrobce a platných právních předpisů.
- 7.3. Pro pozáruční servisní služby 5G sítě bude uzavřena samostatná servisní smlouva, ve které budou sjednány ceny jednotlivých servisních úkonů. Smlouva bude uzavřena po skončení záruční doby dodané 5G sítě.
- 7.4. Pozáruční servisní zabezpečení zahrnuje zejména:
- preventivní kontroly 5G sítě a příslušenství, včetně kontroly kvality a nastavení dle pokynů výrobce a podle zákona, minimálně 2x ročně,
 - opravy poruch a závad 5G sítě a její uvedení do stavu plné využitelnosti vzhledem k jejím technickým parametrům,

- vzdálený monitoring, dálková diagnostika.

7.5. Objednatel se zavazuje, že řádně provedenou technickou údržbu, odstraňování případných závad, upgrade 5G sítě, dodávky náhradních dílů, práce a služby převezme a zaplatí Zhotoviteli cenu sjednanou.

8. Nabytí vlastnického práva

- 8.1. Objednatel uznává, že autorská práva a práva průmyslového vlastnictví k předanému software, zahrnující zejména počítačové programy nebo SW moduly, náleží Zhotoviteli nebo k nim má Zhotovitel právo užívání na základě licence poskytnuté třetí stranou, která je nositelem autorského, nebo průmyslového práva.
- 8.2. Zhotovitel poskytuje Objednateli nevýhradní, časově a prostorově neomezenou licenci k užití dodaného software všemi způsoby, které připouští platná právní úprava, včetně možnosti daný software upravit, změnit, poskytnout pro potřeby rozšíření či přepracování a podobně. U software třetích stran se rozsah licence řídí podmínkami příslušných licenčních ujednání.
- 8.3. Do 10 dnů po obdržení písemné žádosti Objednatele je Zhotovitel povinen předat Objednateli potřebné zdrojové kódy dodaného software, který byl vyvinut specificky pro Objednatele v rámci plnění této smlouvy či databázi vytvořených na míru pro Objednatele, včetně potřebných údajů pro přístup k jednotlivým software modulům v režimu administrátora tak, aby bylo možné případný takový software upravit či využít pro rozšíření nebo jinou modifikaci dodaného systému. Tento požadavek se nevztahuje na software třetích stran, ke kterému Zhotovitel nemá přístup ke zdrojovým kódům nebo nemá oprávnění k jejich předání. Současně se zdrojovými kódy dodá Zhotovitel Objednateli o dokumentaci příslušného požadovaného software tak, aby bylo možné jej zpracovat ve smyslu předchozí věty. Výsledný software vytvořený s využitím zdrojových kódů Zhotovitele je Objednatel oprávněn využít výhradně pro vlastní potřebu a není oprávněn jej dále šířit. Cena licence je zahrnuta v ceně díla a zahrnuje i právo software nevyužívat.

9. Součinnost

- 9.1. Smluvní strany jsou povinny vyvíjet veškeré úsilí k vytvoření potřebných podmínek pro realizaci předmětu smlouvy, které vyplývají z jejich smluvního postavení. To platí i v případech, kde to není výslovně uloženo v jednotlivých ustanoveních smlouvy. Především jsou smluvní strany povinny vyvinout součinnost v rámci smlouvou upravených postupů a vyvinout potřebné úsilí, které lze na nich v souladu s pravidly poctivého obchodního styku požadovat, k řádnému splnění jejich smluvních povinností.
- 9.2. Zhotovitel je povinen uchovávat veškerou dokumentaci související s realizací veřejné zakázky a projektem včetně účetních dokladů minimálně do konce roku 2040. Pokud je v českých právních předpisech stanovena lhůta delší, musí ji zhotovitel použít.
- 9.3. Dodavatel je povinen po dobu 10 let od ukončení projektu (minimálně však do roku 2040) poskytovat požadované informace a dokumentaci související s realizací projektu zaměstnancům nebo zmocněncům pověřených orgánů (MMR, Ministerstva průmyslu a obchodu, Ministerstva financí, Evropské komise, Evropského účetního dvora, Nejvyššího kontrolního úřadu, příslušného orgánu finanční správy (dále jen OFS) a dalších oprávněných orgánů státní správy) a

je povinen vytvořit výše uvedeným osobám podmínky k provedení kontroly vztahující se k realizaci projektu a poskytnout jim při provádění kontroly součinnost.

- 9.4. Objednatel je povinen zajistit Zhotoviteli přístup do prostor instalace díla v pracovní době Objednatele, od 7:00 do 16:00 v pracovní dny, včetně vjezdu do areálu nebo parkování.
- 9.5. Objednatel je povinen seznámit před započítím díla odpovědného zástupce Zhotovitele s vnitřními předpisy jako je bezpečnostní politika, bezpečnost práce, pohyb osob po objektech apod.
- 9.6. Zhotovitel se zavazuje po celou dobu trvání této smlouvy zajistit dodržování veškerých právních předpisů pracovněprávních, týkajících se oblasti zaměstnanosti a bezpečnosti a ochrany zdraví při práci, a to vůči všem osobám, které se na plnění této smlouvy podílejí (bez ohledu na to, zda se jedná o osoby Zhotovitele nebo jeho poddodavatelů). Zhotovitel se dále zavazuje zajistit, že všechny osoby, které se na plnění této smlouvy podílejí (bez ohledu na to, zda se jedná o osoby Zhotovitele nebo jeho poddodavatelů) jsou vedeny v příslušných registrech (např. registr pojištěnců SSZ a mají příslušná povolení k pobytu v ČR).
- 9.7. Zhotovitel se zavazuje zajistit férové podmínky vůči svým poddodavatelům spočívající ve férových podmínkách platebního systému a v zajištění důstojných pracovních podmínek. Zhotovitel se zavazuje po dobu trvání této smlouvy dodržovat vůči svým poddodavatelům srovnatelné smluvní podmínky, jaké má sám sjednány s Objednatelem, zejména v oblasti rozdělení rizika, platebních podmínek a smluvních pokut, a to s ohledem na charakter, rozsah a cenu plnění poddodavatele.
- 9.8. Zhotovitel se zavazuje po celou dobu trvání této smlouvy zajistit dodržování veškerých právních předpisů z oblasti práva ochrany životního prostředí, jež naplňuje cíle environmentální politiky související se změnou klimatu, využíváním zdrojů a udržitelnou spotřebou a výrobou, především zákona č. 114/1992 Sb., o ochraně přírody a krajiny, ve znění pozdějších předpisů a zákona č. 17/1992 Sb., o životním prostředí, ve znění pozdějších předpisů. Při nakládání s odpady je Zhotovitel povinen se řídit zákonem č. 541/2020 Sb. a zajistit řádné ekologické třídění odpadu.
- 9.9. V případě, že dílo bude obsahovat realizaci stavebních prací, je zhotovitel povinen v souladu s technickými pokyny k uplatňování zásady „významně nepoškozovat“ (2021/C58/01) bude u všech investic do infrastruktury alespoň 70 % stavebního a demoličního odpadu připraveno k opětovnému použití nebo recyklaci. Opatření zejména vyžaduje, aby hospodářské subjekty provádějící stavební práce zajistily, že nejméně 70 % (hmotnostních) odpadů neklasifikovaných jako nebezpečné (s výjimkou přirozeně se vyskytujících materiálů uvedených v kategorii 17 05 04 na Evropském seznamu odpadů vytvořeném rozhodnutím 2000/532/ES ze dne 3. května 2000, kterým se nahrazuje rozhodnutí 94/3/ES, kterým se stanoví seznam odpadů podle čl. 1 písm. a) směrnice Rady 75/442/EHS o odpadech a rozhodnutí Rady 94/904/ES, kterým se stanoví seznam nebezpečných odpadů ve smyslu čl. 1 odst. 4 směrnice Rady 91/689/EHS o nebezpečných odpadech (oznámeno pod číslem dokumentu K(2000) 1147)) vzniklého na staveništi bude připraveno k opětovnému použití, recyklaci a k jiným druhům materiálového využití, včetně zásypů, při nichž jsou jiné materiály nahrazeny odpadem, v souladu s hierarchií způsobů nakládání s odpady a protokolem EU pro nakládání se stavebním a demoličním odpadem. Výše uvedené bude prokázáno doložením zejména vážnými listky a doklady o předání na příslušnou skládku či jiného materiálového využití.

10. Smluvní pokuty

- 10.1. Zhotovitel je povinen v rámci záruční doby nastoupit na opravu nahlášené závady nejpozději do 24 hodin, počítaných od nahlášení závady Objednatelem. Závadu je poté povinen odstranit nejpozději do 72 hodin, počítaných od nástupu Zhotovitele k odstranění závady, pokud se strany nedomluví jinak.
- 10.2. Smluvní strany jsou v případě porušení svých závazků povinny hradit tyto smluvní pokuty:

Název položky	Hodnota
Smluvní pokuta při nedodržení závazných termínů (minimálně % z celkové ceny nedodaného díla/zboží včetně DPH) za každý den prodlení	0,01 %
Smluvní pokuty za pozdní nástup na odstranění reklamovaných vad v záruční době (minimálně % z pořizovací ceny každého jednotlivého předmětu reklamace vč. DPH) za každý den prodlení	0,03 %

- 10.3. Smluvní strany se zavazují zaplatit druhé smluvní straně úrok z prodlení ve výši stanovené obecně závazným předpisem z dlužné částky za každý den prodlení se splněním svého peněžitého závazku dle této smlouvy.
- 10.4. Smluvní pokutou není dotčeno právo na náhradu škody.

11. Zánik závazků

- 11.1. Závazky smluvních stran ze smlouvy zanikají:
- jejich splněním,
 - dohodou smluvních stran formou písemného dodatku ke smlouvě, takový dodatek musí být písemný a obsahovat vypořádání všech závazků, na které smluvní strany, které takový dodatek uzavírají, mohly pomyslet, jinak je neplatná,
 - odstoupením od smlouvy lze pouze z důvodů stanovených ve smlouvě nebo zákonem,
 - skončením účinnosti smlouvy nebo jejím zánikem zanikají všechny závazky smluvních stran ze smlouvy, skončením účinnosti smlouvy nebo jejím zánikem nezanikají nároky na náhradu škody, zaplacení smluvních pokut sjednaných pro případ porušení smluvních povinností, a ty závazky smluvních stran, které podle smlouvy nebo vzhledem ke své povaze mají trvat i nadále, nebo u kterých tak stanoví zákon.

12. Závěrečná ustanovení

- 12.1. Zhotovitel není oprávněn postoupit práva, povinnosti, závazky a pohledávky z této smlouvy třetí osobě bez předchozího písemného souhlasu Objednatele.
- 12.2. Zhotovitel se zavazuje ochraňovat veškeré informace získané v průběhu provádění díla a poskytování technické podpory tak, že tyto informace nebude dále rozšiřovat nebo reprodukovat a nezpřístupní je třetí straně.

- 12.3. Zhotovitel prohlašuje, že je odborně způsobilý pro veškeré činnosti, které jsou předmětem této smlouvy, že má všechna potřebná oprávnění nezbytná pro řádné provedení kompletního díla, že disponuje takovými kapacitami a odbornými znalostmi, které jsou k provedení díla nezbytné a že je dílo v daném rozsahu, čase a místě realizovatelné. Obdobně Zhotovitel prohlašuje, že má všechna potřebná oprávnění nezbytná pro řádné provádění servisní podpory, že disponuje takovými kapacitami a odbornými znalostmi, které jsou k provádění servisní podpory nezbytné.
- 12.4. Pokud v této smlouvě není stanoveno jinak, řídí se právní vztahy z ní vzniklé právním řádem České republiky, zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, a zákonem č. 121/2000 Sb. (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů.
- 12.5. Zhotovitel prohlašuje, že se před uzavřením smlouvy nedopustil v souvislosti se zadávacím řízením předcházejícím uzavření této smlouvy sám nebo prostřednictvím jiné osoby žádného jednání, jež by odporovalo zákonu nebo dobrým mravům nebo by zákon obcházelo, zejména že nenabízel žádné výhody osobám podílejícím se na zadání veřejné zakázky, na kterou s ním Objednatel uzavřel smlouvu, a že se nedopustil žádného jednání narušujícího hospodářskou soutěž.
- 12.6. Jakákoliv ústní ujednání, která nejsou písemně potvrzena oprávněnými zástupci obou smluvních stran, jsou právně neúčinná.
- 12.7. Smlouvu lze měnit pouze písemnými dodatky, podepsanými oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
- 12.8. Tato smlouva je vyhotovena v elektronické podobě, přičemž obě smluvní strany obdrží její elektronický originál.
- 12.9. Veškerá textová dokumentace, která při plnění smlouvy předává, musí být předána či předložena v českém jazyce nebo slovenském jazyce.
- 12.10. Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem uveřejnění v Registru smluv.
- 12.11. Smluvní strany se shodly na tom, že Objednatel zveřejní tuto smlouvu a související přílohy v informačním systému veřejné správy – Registru smluv, ve lhůtě a za podmínek stanovených dle zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv, v platném znění, a to včetně osobních údajů.
- 12.12. Smluvní strany prohlašují, že si tuto smlouvu přečetly, že s jejím obsahem souhlasí a že vyjadřuje jejich pravou, svobodnou a vážnou vůli. Smluvní strany dále prohlašují, že tuto smlouvu neuzavřely v tísní ani za nápadně nevýhodných podmínek. Na důkaz toho připojují své podpisy.

Seznam příloh smlouvy:

Příloha č. 1 – Specifikace předmětu plnění

Příloha č. 2 – Kupní ceny

Příloha č. 3 – SLA

Ve Strakonících

V Praze

Dle data elektronického podpisu

Dle data elektronického podpisu

.....

Petr Krutký, Key Account Manager

**MUDr. Bc. Tomáš Fiala, MBA,
předseda představenstva
Nemocnice Strakonice, a.s.**

Příloha č. 1 kupní smlouvy

SPECIFIKACE PŘEDMĚTU PLNĚNÍ

Následující dokumenty jsou z důvodu velikosti přiloženy zvlášť jako samostatné elektronické soubory:

- Technická specifikace (Příloha č. 4 ZD)
- Projektová dokumentace (Příloha č. 4 nabídky)
- Technické / produktové listy (Přílohy č. 5–12 nabídky)

KUPNÍ CENY

Kupní cena se skládá z jednorázové ceny a dále měsíční platby za poskytnutí SLA, Maintenance a správu celé 5G privátní sítě.

Jednorázová cena zahrnuje zejména:

- plánování a návrh 5G MPN, včetně projektové dokumentace viz příloha č. 1 Specifikace předmětu plnění
- zajištění dodávky, instalace a konfigurace privátního CORE v režimu HA konkrétní počty jednotlivých zařízení viz příloha č. 1 Specifikace předmětu plnění
- zajištění dodávky a instalace a konfigurace 5G radiových stanic, sloužících pro pokrytí vybraných budov
- vybudování potřebné infrastruktury pro provoz 5G MPN
- dodávka SIM karet v počtu 200 ks
- záruční servis pro privátní 5G síť včetně příslušenství po dobu 24 měsíců
- zajištění pozáručního servis po dobu 60 měsíců (bude předmětem samostatné smlouvy)

Podrobný popis jednotlivých dodávaných položek, jejich počet i forma instalace jsou popsány v příloze č. 1 Specifikace předmětu plnění.

Souhrnně se jedná o tyto položky:

RAN část (Radio Access Network)

NÁZEV	popis	KS
SMC Canopy 5GOD1 30dBm	Radiová jednotka Outdoor 1W	23
SMC Canopy 5GID1 23dBm	Radiová jednotka Indoor 200mW	27
Mikrotik CRS326-4C+20G+2Q (20 x copper ports 2,5 Gb/s + 2x40 Gb/s QSFP, PTP supported on all ports)	SWITCH	10
Mikrotik CRS326-24S+2Q+ (Optical 24 ports 10 Gb/s SFP+ + 2x40 Gb/s QSFP, PTP supported on SFP+ and QSFP+ interfaces)	SWITCH	2
Planet UPOE-1600G - 16GE port PoE++ (8x90W + 8x60W)	PoE injektor	1
Planet UPOE-800G - 8GE port PoE++ (8x95W)	PoE injektor	9
GRANDMASTER	Zařízení pro synchronizaci času	2

Příloha č. 2 kupní smlouvy

GRANDMASTER	GPS Antena	2
Licence RAN		1
Licence GRANDMASTER		1
Instalace CORE+RAN+SWITCH		1

Část zahrnující CORE

NÁZEV	popis	KS
Server SuperMicro SC514-R407C mini1U	Max kapacita je 1000 uživatelů	2
SIM karty		200
Monitorovací nástroj		2
Implementace		1
NOC Alarm Umbrella license	CETIN	yes
DSE-SUPMNT_OPS	Druid Support	

Licence pro CORE

DSE-DR_5GGWSmall	Licence pro server CORE	2
DSE-DR_NMData1+	Uživatelské Licence pro Data	150

Jednorázová cena za výše uvedené položky činí. 11 716 153,00 Kč bez DPH

Měsíční cena za SLA, Maintenance a správu celé 5G privátní sítě, práce Network Operation Center, 10 175,-Kč bez DPH / měsíc po dobu 60měsíců

Příloha č. 2 kupní smlouvy

Celková cena

	Jednotková cena	Počet	Celkem
Jednorázová cena	11 716 153,00 Kč	1	11 716 153,00 Kč
Měsíční cena	10 175,00 Kč	60	610 500,00 Kč
Celková cena bez DPH			12 326 653,00 Kč

SLA (HW)

**Dohoda o úrovni Služeb podpory
(Service Level Agreement)**

1. Účel a pojmy

1.1. Účel

Účelem tohoto dokumentu je vymezit Služby podpory, které jsou poskytovány na základě Smlouvy a definovat jejich požadovanou úroveň.

1.2. Slovník pojmů

System	Souhrnné označení všech položek HW a/nebo SW, dodaných na základě Smlouvy.
Akceptační řízení	Postup sjednaný smluvními stranami a popsáný ve Smlouvě, jehož účelem je ověřit, že Plnění ve smyslu Smlouvy bylo řádně dokončeno. V rámci řešení Požadavků Objednatele při akceptačním řízení Poskytovatel prokazuje, že je realizace Požadavku dokončena a splňuje akceptační kritéria. Akceptační řízení je ukončeno a dokumentováno podpisem „Akceptačního protokolu“, popřípadě výkazu činností.
Cílový koncept	Popis budoucího stavu, kterého má být dosaženo po realizaci Služby.
Dokumentace	Soubor písemných, digitálních nebo jiných záznamů, které popisují služby, postupy a záznamy o činnostech, na které se Smlouva vztahuje.
Dostupnost	Parametr, který vyjadřuje provozní spolehlivost procentem celkového provozního času, ve kterém není užívání Systému omežováno výskytem Vad kategorie A. Závazný způsob výpočtu je uveden dále v textu.
Helpdesk	Webová aplikace provozovaná Poskytovatelem, určená jako jednotné místo pro hlášení Vad, Chyb a Incidentů a Vyžádaných konzultací a služeb.
Hotline	Telefonická služba, poskytovaná Objednateli Poskytovatelem nepřetržitě k rychlému hlášení Vad, Chyb a Incidentů kategorie A a B.



Příloha č. 3 kupní smlouvy

Chyba	Zvláštní typ Vady, která byla způsobena vlivem neodborné manipulace či svévolného poškození ze strany Objednatele či osoby pověřené Objednatel a k jejímuž odstranění je třeba součinnosti Poskytovatele. Účelně vynaložené náklady Poskytovatele spojené s odstraněním Chyb budou Objednateli účtovány sazbou Služeb podpory. Kategorizace Chyb, stejně jako sjednané doby pro jejich odstranění, je stejná jako u Vad.
Incident	Nefunkčnost nebo nesprávná funkčnost Systému nebo jeho části, která není způsobena Poskytovatelem ani Objednatel, není Vadou ani Chybou ve smyslu této přílohy a vzniká z důvodů na straně třetí osoby či v důsledku jiné okolnosti (např. vyšší moc). Účelně vynaložené náklady Poskytovatele spojené se součinností při odstranění Incidentů budou Objednateli účtovány sazbou Služeb podpory. Kategorizace Incidentů, stejně jako sjednané doby pro jejich odstranění, je stejná jako u Vad.
Koncový uživatel	Jakýkoli pracovník Objednatele, užívající v rámci plnění svých pracovních povinností Systém nebo jeho část.
Nouzový režim	Dočasné řešení Vad, Chyb nebo Incidentů kategorie A, které zajistí Objednateli alespoň takový režim užívání Systému, kdy je Objednatel schopen plnit své závazky vůči třetím osobám a státu a Systém nevykazuje nadále charakteristiky Vady kategorie A.
Objednatel	Smluvní strana, která si objednává Služby od Poskytovatele.
Plnění	Služba, kterou je Poskytovatel služby povinný poskytnout Objednateli na základě Smlouvy.
Poskytovatel	Smluvní strana, která se zavazuje poskytovat Služby definované ve Smlouvě.

Příloha č. 3 kupní smlouvy

Požadavek	Žádost Objednatele směrem k Poskytovateli služeb o provedení určitého úkonu nebo řešení v rámci Smlouvy.
Repair Time	Doba vyřešení Vady, Chyby a Incidentu a znamená dobu mezi časem od prokazatelného oznámení Vady, Chyby a Incidentu ze strany Objednatele Poskytovateli, a časem prokazatelného vyřešení Vady, Chyby a Incidentu Poskyvatelem.
Response Time	Doba reakce na Vadu, Chybu nebo Incident znamená dobu mezi časem prokazatelného nahlášení Vady, Chyby nebo Incidentu ze strany Objednatele Poskytovateli, a časem prokazatelné reakce Poskyvatele na jejich oznámení. Reakcí Poskyvatele se rozumí kvalifikovaná reakce pracovníkem, který je kompetentní oznámenou událost řešit, ne administrativní reakce (např. automatizované nebo jiné potvrzení přijetí oznámení).
Rollback	Postup, při kterém je nově nainstalovaná aktualizace (verze) Systému odinstalována a je znovu uvedena do provozu verze původní.
SLA	Service Level Agreement – tato dohoda o rozsah a úrovni Služeb podpory.
Služba	Konkrétní činnost nebo soubor činností, které Poskyvatel zajišťuje pro Objednatele na základě Smlouvy.
Technická specifikace	Podrobný popis technických požadavků, parametrů nebo standardů, které se vztahují k poskytované Službě.
Vada	Nefunkčnost nebo nesprávná funkčnost Systému nebo jeho části, rozpor mezi vlastnostmi Systému (nebo jeho samostatné dílčí části) a vlastnostmi popsány v Technické specifikaci, Cílovém konceptu nebo Dokumentaci Systému se zohledněním případných změn v Akceptačním protokolu, nebo rozpor s vlastnostmi Systému, popsány v objednané úpravě Systému.
Vyžádané konzultace a služby	Odborné telefonické, písemné nebo osobní konzultace nebo jiné služby, týkající se předmětu smlouvy, které jsou poskytnuty Poskyvatelem na vyžádání Objednatele a nejsou součástí jiných poskytovaných Služeb podpory. V SLA je definován rozsah Vyžádaných konzultací a služeb, které jsou zahrnuty do paušální úhrady Služeb podpory.

2. Obecná ustanovení

- 2.1. Poskytovatel je certifikovaným partnerem nebo má souhlas od výrobce k poskytování Služeb podpory(servisu) Systému.
- 2.2. Poskytovatel bere na vědomí, že vlastníkem dat vložených Objednatelem do Systému je Objednatel, že data uložená v Systému jsou pro Objednatele nepostradatelná a ztrátou přístupu k nim nebo nemožností jejich zpracování by Objednateli vznikla škoda.
- 2.3. Odpovědnými osobami pro potřeby poskytování Služeb podpory jsou:
 - a) za Objednatele: Bc. Milan Škrle
 - a. Kontaktní údaje dispečinku Objednatele:

 - b) za Poskytovatele: Oddělení podpory služeb
 - a. Kontaktní údaje dispečinku Poskytovatele: O2 ServiceDesk

- 2.4. Komunikace týkající se běžných technických anebo organizačních konzultací mohou být mezi odpovědnými osobami prováděny i telefonicky. Tyto konzultace budou zahrnuty do rozsahu poskytování Služeb podpory pouze po písemné dohodě Poskytovatele a Objednatele. Písemná dohoda může proběhnout i e-mailem, nebo prostřednictvím systému Helpdesk.

3. Služby podpory a jejich parametry

- 3.1. Služby podpory jsou
 - 3.1.1. Zajištění správného, stabilního a plného fungování Systému po celou dobu trvání Smlouvy zejména v souvislosti s aktualizacemi programového vybavení Systému prováděného jeho výrobcem nebo Poskytovatelem v případě SW a plnou funkčnost Systému bez snížení výkonu, spolehlivosti a bezpečnosti v případě HW.

Příloha č. 3 kupní smlouvy

- 3.1.2. Garance průběžné podpory.
- 3.1.3. Provozování Helpdesku Poskytovatelem.
- 3.1.4. Provozování nepřetržité telefonické služby Hotline k urgentnímu řešení Chyb, Vad a Incidentů kategorie A a B.
- 3.1.5. Odstraňování Vad Systému Poskytovatelem ve stanovených termínech.
- 3.1.6. Podpora a součinnost řešení Chyb ve stanovených termínech.
- 3.1.7. Podpora a součinnost řešení Incidentů ve stanovených termínech.
- 3.1.8. Zajištění plného souladu instalovaného SW Systému s platnou legislativou České republiky po celou dobu platnosti a účinnosti Smlouvy ve všech částech Systému, a to nejpozději dnem účinnosti legislativních změn.
- 3.1.9. Dodávky oprav, updatů, upgradů a nových verzí SW komponent Systému.
- 3.1.10. Implementace oprav, updatů, upgradů a nových verzí SW komponent Systému po předchozí domluvě a v součinnosti s Objednatelem. Pro vyloučení pochybností se uvádí, že součinnost Objednatele u této služby neruší povinnost Poskytovatele provést instalaci. Tuto povinnost má Poskytovatel vždy, není-li v konkrétním případě s Objednavatelem dohodnuto jinak.
- 3.2. Jestliže ve vztahu k plnění podle Smlouvy vznikne v souvislosti se zaváděním nebo aktualizací systému řízení bezpečnosti informací nebo v souvislosti se zaváděním, prováděním nebo aktualizací bezpečnostních opatření podle zákona o kybernetické bezpečnosti a jeho prováděcích předpisů potřeba uzavřít dodatek k této smlouvě nebo zvláštní smlouvu, zavazuje se Poskytovatel poskytnout Objednateli veškerou součinnost nezbytnou k formulaci obsahu takového dodatku, resp. smlouvy. Poskytovatel se pro tento případ rovněž zavazuje poskytnout součinnost směřující k uzavření takového dodatku, resp. smlouvy v souladu se ZZVZ.
- 3.3. Školení, dokumentace a služby informovanosti při poskytování Služeb podpory
- 3.3.1. Poskytovatel zaškolí správce Systému nebo jiné osoby, určené Objednatelem, při implementaci nových verzí a/nebo úprav, buď vzdáleně formou videokonference nebo na místě u Objednatele.
- 3.3.2. K dodaným úpravám a aktualizacím Systému musí být dodána vždy s předstihem změnová dokumentace a změny se musí promítnout do uživatelské a správcovské dokumentace nejpozději ke dni instalace změny.
- 3.3.3. Pokud je součástí Systému aplikační software, zavazuje se Poskytovatel bez prodlení informovat Objednatele o veškerých softwarových produktech, nebo jejich částech, uvolňovaných v rámci této podpory a rovněž o všech nově samostatně dodávaných funkcích a modulech tohoto aplikačního SW.
- 3.4. Parametry řešení Vad, Chyb a Incidentů
- 3.4.1. Kategorie Vad, Chyb a Incidentů jsou definovány takto:

KATEGORIE VADY CHYBY INCIDENTU	POPIS KATEGORIE
A (kritická)	Událost v Systému, která je zásadní pro činnost Objednatele; nelze pokračovat v činnosti Systému nebo jeho části a není k dispozici žádné dočasné řešení problému.

Příloha č. 3 kupní smlouvy

B (závažná)	Událost v Systému, kdy je důležitá funkcionality nebo důležitá část Systému nefunkční nebo v podstatných rysech vykazuje nesprávnou funkčnost a toto není možné nahradit jinou funkcionalitou nebo částí Systému.
C (běžná)	Událost, která není kritická nebo závažná, ale při níž je některá z funkcionalit nebo částí Systému nedostupná nebo pracuje chybně, je však možné ji dočasně nahradit jiným doporučeným způsobem nebo přerušit použití funkce nebo dané části Systému až do zajištění nápravy bez významného dopadu na činnost Objednatele.

3.4.2. Parametry Response Time a Repair Time jsou definovány takto

KATEGORIE VADY CHYBY INCIDENTU	RESPONSE TIME	REPAIR TIME
A (kritická)	2 h	12 h
B (závažná)	2 h	36 h
C (běžná)	5 prac. dnů	bude dohodnutý ad hoc u každé události

3.4.3. Parametr Dostupnost je definován jako poměr součtu času, kdy je Systém v provozu bez výskytu Vad kategorie A oproti celkovému očekávanému provoznímu času za vyhodnocované období (tedy bez časů profylaktických prohlídek a dohodnutých plánovaných odstávek a Objednatelem nahlášených odstávek). Počítá se s provozem 24x7, včetně sobot, nedělí a svátků. Vyhodnocuje se měsíčně za uplynulé období trvání SLA. Vyjadřuje se v procentech se dvěma desetinnými místy. Dostupnost Systému je požadovaná **nejméně na úrovni 99,5 %** za hodnocené období.

3.5. Postupy služeb Helpdesku a Hotline a řešení Vad, Chyb a Incidentů

3.5.1. Oznamovat Vady, Chyby i Incidenty jsou oprávněny určené osoby za Objednatele. Seznam těchto osob a případné změny uvede v Helpdesku osoba oprávněná ve věcech technických dle Smlouvy.

3.5.2. Pro hlášení Vad, Chyb a Incidentů kategorie A a B je k dispozici telefonická Hotline dostupná nepřetržitě (24x7). Běh lhůt, ve kterých je Poskytovatel povinen reagovat (Response Time) na Vady, Chyby, a Incidenty, popřípadě je odstranit (Repair Time), počíná běžet okamžikem nahlášení. Po nahlášení na Hotline je Poskytovatel povinen vytvořit nebo doplnit záznam do Helpdesku.

3.5.3. Pro hlášení Vad, Chyb i Incidentů je dostupná Poskytovatelem provozovaná webová aplikace HelpDesk, obsluhovaná pracovníky Poskytovatele v pracovní dny mezi 9:00 a 17:00 CET/CEST. Běh lhůt, ve kterých je Poskytovatel povinen reagovat (Response Time) na Vady, Chyby, a Incidenty, popř. je odstranit (Repair Time), počíná běžet okamžikem nahlášení v pracovní dny mezi 9:00 a 17:00, jinak v 7:00 následujícího

Příloha č. 3 kupní smlouvy

- pracovního dne, pokud nebyla událost kategorie A nebo B hlášena prostřednictvím Hotline. Pracovními dny se rozumí pondělí–pátek, kromě státních svátků v ČR.
- 3.5.4. Veškeré lhůty řešení Vad, Chyb a Incidentů budou měřeny v reálném čase. Do měření času se nezapočítává:
- 3.5.5. Prodlení v komunikaci prokazatelně zaviněné Objednatelem, evidované v systému Helpdesk nebo komunikací pomocí e-mailu v případě, že je Helpdesk nefunkční.
- 3.5.6. Prodlení v komunikaci se třetími stranami a v jejich součinnosti, je-li nezbytná, prokazatelně zaviněné těmito stranami (poskytovateli okolních subsystémů, HW a jiných SW), pokud jde o subsystémy, které souvisejí s provozem Systému a nejsou v odpovědnosti Poskytovatele nebo jeho poddodavatelů.
- 3.5.7. Posun času řešení na základě písemného rozhodnutí o tomto posunu Objednatelem a čas, potřebný na poskytnutí nezbytné součinnosti ze strany Objednatele, ke které byl Poskytovatelem Objednatel písemně (také emailem či prostřednictvím Helpdesk) vyzván.
- 3.5.8. Do měření času se naopak započítává doba, po kterou řeší Incident poddodavatelé Poskytovatele nebo výrobci jednotlivých součástí Systému; Poskytovatel se nemůže zříct odpovědnosti za dodržení termínů poukazem na termíny svých poddodavatelů nebo výrobců dodaných částí Systému.
- 3.5.9. Chyby, Vady a Incidentsy, jejich výskyt, způsob řešení a termíny zaznamenání a vyřešení, jak jsou uvedeny níže, jsou oběma smluvními stranami zaznamenávány v Helpdesku.
- 3.5.10. Kategorizaci Vady, Chyby či Incidentu provádí Objednatel. Objednatel je rovněž oprávněn stanovit priority řešení s tím, že Poskytovatel má právo odmítnout prioritní řešení, pokud řádně a ve lhůtě Repair Time odůvodní nemožnost prioritního řešení.
- 3.5.11. V případě, kdy není Helpdesk funkční, je Objednatel oprávněn Vadu, Chybu a Incident oznámit e-mailem nebo hlásit na telefonní číslo Hotline Poskytovatele s tím, že Poskytovatel poté bez zbytečného odkladu zaznamená toto oznámení do Helpdesk, přičemž uvede, že se jedná o oznámení dodatečné a obě strany si v Helpdesk potvrdí původní čas (e-mailového, telefonického) přijetí oznámení.
- 3.5.12. Poskytovatel má právo provést verifikaci, zda jde o Vadu, Chybu nebo Incident a verifikaci kategorizace, a případně sdělit svůj nesouhlas s klasifikací Vady, Chyby nebo Incidentu stanovenou Objednatelem; uplynutím Response Time pro Vadu, Chybu nebo Incident dle klasifikace provedené Objednatelem zaniká právo Poskytovatele na sdělení nesouhlasu. V případě, kdy Poskytovatel nesouhlasí s klasifikací, je povinen odůvodnit tento nesouhlas a prokázat odůvodněnost svého návrhu překlasifikace. O případné překlasifikaci rozhoduje s konečnou platností Osoba oprávněná ve věcech smluvních na straně Objednatele. Poskytovatel má přitom povinnost i ve sporných případech a případech, kdy nesouhlasí s klasifikací Vady, Chyby nebo Incidentu, postupovat podle rozhodnutí a klasifikace Vady, Chyby nebo Incidentu provedené Objednatelem, a to až do případného pravomocného rozhodnutí soudu o klasifikaci Vady, Chyby nebo Incidentu; tím není dotčeno případné právo Poskytovatele na náhradu mu vzniklé škody v souvislosti s nesprávnou klasifikací provedenou Objednatelem.
- 3.5.13. Objednatel připouští postupné řešení Vad, Chyb a Incidentů, a to tak, že z kategorie A je možné pomocí Nouzového režimu navrženého Poskytovatelem ve sjednané době snížit

Příloha č. 3 kupní smlouvy

- kategorizaci na B a obdobně i z B na C, takové řešení je však podmíněno souhlasem Objednatele zaznamenaným v systému Helpdesk.
- 3.5.14. Poskytovatel nenese odpovědnost za věcnou a obsahovou správnost dat zadaných Koncovými uživateli. Do času dle sjednaných SLA se nezapočítává čas potřebný na nezbytnou obnovu nebo opravu chybných nebo nedostupných dat, pokud tuto chybovost dat nebo jejich nedostupnost nezpůsobil Poskytovatel nebo Vada Systému.
- 3.5.15. Poskytovatel oznamuje vyřešení Vad, Chyb i Incidentů zápisem do systému Helpdesk, v případě kategorie A a B v době mimo provozní dobu Helpdesku také telefonicky oprávněné osobě, která Vadu, Chybu a Incident hlásila.
- 3.5.16. Objednatel má právo nesouhlasit s vyřešením Vady, Chyby a Incidentu. V případě nesouhlasu s tímto řešením předloží reklamaci vyřešení. Tato reklama obnovuje řešení Požadavku Objednatele na odstranění Vady, Chyby či Incidentu. Do celkového času řešení se doba od předání řešení do předání reklama nezapočítává.
- 3.5.17. Na způsobu řešení a eventuální změně lhůty vyřešení Vady, Chyby i Incidentu se Poskytovatel a Objednatel mohou v konkrétním případě dohodnout jinak, vždy však zápisem v systému Helpdesku a oprávněnými osobami obou smluvních stran.
- 3.5.18. Vyhodnocení měřených parametrů Response time, Repair time a Dostupnost zasílá Poskytovatel Objednateli na jeho vyžádání. Maximálně však 1x měsíčně. Toto vyhodnocení slouží jako podklad pro vzájemnou komunikaci Objednatele s Poskytovatelem za účelem udržení požadované úrovně SLA.
- 3.5.19. Pokud bude Poskytovatel pro dodržení parametrů SLA vyžadovat připojení Systému na vzdálený dohled, Objednatel mu toto připojení umožní za podmínek, které jsou v souladu se Zákonem o kybernetické bezpečnosti.
- 3.6. Sankce za nedodržení požadovaných parametrů Služeb podpory jsou následující:
V každém jednotlivém případě nedodržení reakční doby v rámci poskytování služby stanovené v bodě 3.5.2 – SLA je objednatel oprávněn požadovat a dodavatel povinen uhradit objednateli smluvní pokutu ve výši určené dle následujícího schématu:

Priorita	Nedodržení reakční doby	Nedodržení dohodnutého termínu vyřešení požadavku
Havarijní	2.000 Kč za jednotlivý požadavek a za každou započatou hodinu prodlení	5.000 Kč za jednotlivý požadavek a den prodlení s vyřešením požadavku
Vysoká	2.000 Kč za jednotlivý požadavek a za každý započatý pracovní den prodlení	3.000 Kč za jednotlivý požadavek a den prodlení s vyřešením požadavku
Standardní	2.000 Kč za jednotlivý požadavek a za každý započatý pracovní den prodlení	2.000 Kč za jednotlivý požadavek a den prodlení s vyřešením požadavku