



## Smlouva o poskytnutí „Virtuální aukční síň PROe.biz“

číslo smlouvy objednatele: 1549 /ORG/09

číslo smlouvy poskytovatele: 534/HAV/Vít

### I.

#### Identifikační údaje smluvních stran

**1. Objednatel:** **statutární město Havířov**  
Svornosti 86/2, 736 01 Havířov-Město

Oprávnění zástupci:

- ve věcech smluvních: Ing. Eduard Heczko, náměstkem primátora pro ekonomiku a správu majetku

- ve věcech technických: Jiří Kubala, vedoucí oddělení informatiky MMH

IČ: 00297488

DIČ: CZ00297488

nezapsán v obchodním rejstříku

Bankovní spojení: [REDACTED]

číslo účtu: [REDACTED]

**2. Poskytovatel:** **Sentinet s.r.o.**  
Čs. legií 1719/5, 702 00 Ostrava-Moravská Ostrava

Oprávnění zástupci:

- ve věcech smluvních: Miloslav Kaplan, ředitel, na základě plné moci

- ve věcech technických: Jiří Špalek, manažer podpory zákazníků

IČ: 25904957

DIČ: CZ25904957

zapsán v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě, oddíl C, vložka 25143

Bankovní spojení: [REDACTED]

číslo účtu: [REDACTED]

dále také obecně „smluvní strany“.



## II. Základní ustanovení

1. Smluvní strany se dohodly, že tento závazkový vztah a vztahy z něj vyplývající, se řídí zák.č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ObchZ“).
2. Zástupci smluvních stran podepisující tuto smlouvu prohlašují:
  - a) že údaje uvedené v čl. I této smlouvy (dále jen „identifikační údaje“) a taktéž oprávnění k podnikání jsou v souladu s právní skutečností v době uzavření smlouvy.
  - b) že podle vnitřních předpisů nebo jiného obdobného předpisu či rozhodnutí orgánu jsou oprávněni podepsat tuto smlouvu a k platnosti smlouvy ze strany poskytovatele není potřeba podpisu jiné osoby či dalšího právního úkonu, přičemž ze strany objednatele s uzavřením této smlouvy vyslovila souhlas porada vedení města Havířova dne 7. 12. 2009
  - c) že poskytovatel byl vybrán na základě zadávacího řízení objednatele zn. VZ/11/ORG/09 - „Elektronický nástroj pro zadávání veřejných zakázek“.
3. Smluvní strany se zavazují, že zástupci smluvních stran, podepisující tuto smlouvu, změny svých identifikačních údajů písemně oznámí (s ověřeným podpisem) bez prodlení druhé smluvní straně.
4. Písemné oznámení o změně identifikačních údajů, a to včetně změny bankovního spojení, smluvní strana zašle druhé smluvní straně.
5. Písemné oznámení o změně zástupce smluvní strany podepisujícího tuto smlouvu smluvní strana doloží dokladem o volbě nebo jmenování.
6. V písemném oznámení smluvní strana vždy uvede odkaz na číslo smlouvy a datum účinnosti oznamované změny.
7. Poskytovatel má a po celou dobu platnosti této smlouvy bude mít sjednanou pojistnou smlouvu pro případ způsobení škody při plnění předmětu smlouvy. Náklady na pojištění nese poskytovatel a má je zahrnuty ve sjednané ceně.
8. Poskytovatel výslovně prohlašuje, že je odborně způsobilý k zajištění předmětu plnění podle této smlouvy a že splnění předmětu není plněním nemožným.

## III. Specifikace předmětu smlouvy

1. Poskytovatel se zavazuje od 1.1.2010 pronajmout objednateli „Virtuální aukční síň PROe.biz“ umístěnou na serveru poskytovatele se vzdáleným přístupem přes internetové rozhraní (asp služba) pro neomezený počet uživatelů na straně objednatele, včetně modulu Poptávky. „Virtuální aukční síň PROe.biz“ musí umožňovat:
  - hodnocení nabídek dle dílčích hodnotících kritérií
  - výběr a nastavení volitelných podmínek
  - variabilitu nastavování počtu aukčních kol
  - provádění vlastních matematických výpočtů
  - využití šablon
  - vyhotovení protokolů o průběhu řízení
  - variabilitu nastavování a zobrazování soutěžních prvků (ceny, pořadí, kritéria, apod.)
  - elektronické rozesílání podkladů a elektronickou komunikaci mezi zadavatelem a uchazeči, včetně zápisu do historie
  - archivaci celého průběhu řízení, včetně možnosti přehrávky dříve realizovaných aukcí
  - export a import dat do a z MS OFFICE
  - zobrazení obrazovky dodavatele v průběhu přípravy a realizace e-aukce
  - vytvoření neomezeného počtu administrátorů a pozorovatelských přístupů.



2. Poskytovatel se dále zavazuje:
- na výzvu objednatele provést v sídle poskytovatele v dohodnutém termínu zaškolení neomezeného počtu osob objednatele vybraných k obsluze a užívání „Virtuální aukční síně PROe.biz“.
  - provádět údržbu „Virtuální aukční síně PROe.biz“ a správu dat objednatele.
  - zajišťovat poskytování služby hotline, a to v pracovní dny od 8:00 do 17:00 hodin. Pracovníci hotline budou v uvedeném čase odpovídat na telefonní a mailové dotazy týkající se funkcionalit a bezproblémového technického zajištění e-aukcí na telefonních číslech +420 596 116 741, +420 724 081 932, mailové adrese [hotline@proe.biz](mailto:hotline@proe.biz).
  - na žádost objednatele zjistit poskytování asistenční uživatelské odborné podpory, jejíž podstatou jsou odborné e-aukční uživatelské konzultace k přípravě a průběhu elektronizovaných nákupních procesů a výběrových řízení objednatelů. Služba bude poskytována na telefonních číslech hotline +420 596 116 741, +420 724 081 932, mailové adrese [hotline@proe.biz](mailto:hotline@proe.biz) a dále na telefonním čísle +420 728 290 228 a mailové adrese [vitova@proe.biz](mailto:vitova@proe.biz) manažerky Jany Vítové, která je za PROe.biz pověřena jednáním a koordinováním asistenční uživatelské odborné podpory.
  - nabídnout objednateli k užití nově vzniklé upgrady, které jsou zahrnuty v ceně uvedené v článku IV. odst. 1. písm a) této smlouvy, přičemž bude-li to aktualizace „Virtuální aukční síně PROe.biz“ vyžadovat, doškolí poskytovatel na výzvu a náklady objednatele jeho osoby v obsluze „Virtuální aukční síně PROe.biz“.
3. Bližší vymezení pojmů použitých v této smlouvě tvoří její přílohu č. 1.

#### IV. Cena

1. Cena za předmět plnění je stanovena na základě výsledku zadávacího řízení objednatele č. VZ/11/ORG/09 a činí:

- a) roční pronájem „Virtuální aukční síně PROe.biz“, včetně modulu Poptávky

Cena bez DPH	60.000,-Kč (1 kalendářní měsíc á 5.000,-Kč)
DPH 19%	11.400,-Kč
Cena včetně DPH	71.400,-Kč

- b) technický HOTLINE a HELPDESK uživatelská podpora pro uživatele objednatele a uchazeče výběrových řízení

ZDARMA

- c) roční asistenční uživatelská odborná podpora

Cena bez DPH	36.000,-Kč (1 kalendářní měsíc á 3.000,-Kč)
DPH 19%	6.840,-Kč
Cena včetně DPH	42.840,-Kč

- d) jedno školení uživatelů objednatele (max. 6 osob na školení)

Cena bez DPH	2.000,-Kč
DPH 19%	380,-Kč
Cena včetně DPH	2.380,-Kč



- e) BONUS – 3 volné vstupy pro osoby objednatele na vzdělávací akce poskytovatele dle výběru objednatele.
2. Sjednaná cena je nejvýše přípustnou a jsou v ní zahrnuty veškeré náklady spojené s předmětem plnění dle této smlouvy.
  3. Sjednaná cena může být změněna pouze tehdy, pokud dojde ke změnám sazeb DPH.

## V. Platební podmínky

1. Cenu dle článku IV. odst. 1. písm. a) a c) této smlouvy je poskytovatel oprávněn objednateli vyúčtovat daňovým dokladem (dále také „faktura“) s datem uskutečnění zdanitelného plnění 1.12. předcházejícího kalendářního roku, přičemž faktura musí být objednateli doručena nejpozději do 15 dnů od data uskutečnění zdanitelného plnění. Smluvní strany se dohodly, že cena dle článku IV. odst. 1. písm. a) a c) této smlouvy pro období od 1.1.2010 do 31.12.2010 bude vyúčtována daňovým dokladem s datem uskutečnění zdanitelného plnění shodným s datem platnosti a účinnosti této smlouvy.
2. V případě, že v průběhu kalendářního roku dojde k ukončení smlouvy, zavazuje se poskytovatel vrátit objednateli adekvátní část zaplaceného ročního pronájmu a roční asistenční uživatelské odborné podpory, a to nejpozději do 30 dnů ode dne ukončení smluvního vztahu.
3. Cenu dle článku IV. odst. 1. písm. d) této smlouvy je poskytovatel oprávněn objednateli vyúčtovat daňovým dokladem s datem uskutečnění zdanitelného plnění shodným s datem zaškolení osob objednatele. Pokud v průběhu kalendářního měsíce proběhne více školení, je poskytovatel oprávněn objednateli vyúčtovat cenu dle článku IV. odst. 1 písm. d) této smlouvy daňovým dokladem s datem uskutečnění zdanitelného plnění shodným s posledním datem zaškolení osob objednatele v daném kalendářním měsíci.
4. Faktura, kromě náležitostí stanovených zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, musí obsahovat:
  - označení plátce:  
Havířov, statutární město  
organizační odbor  
Svornosti 86/2  
736 01 Havířov-Město
  - fakturovanou dobu plnění
  - předmět plnění a jeho přesnou specifikaci ve slovním vyjádření
  - bankovní spojení dle článku 1 této smlouvy
  - vlastnoruční podpis vystavitele.
5. Poskytovatel odpovídá za to, že sazba daně z přidané hodnoty je stanovena v souladu s platnými právními předpisy.
6. Lhůta splatnosti faktur je stanovena na 30 dnů od doručení faktury objednateli.
7. Povinnost zaplatit je splněna dnem připsání příslušné částky na účet poskytovatele uvedený v čl. I. této smlouvy. Změnu účtu poskytovatel musí objednateli oznámit předem postupem sjednaným v článku II. této smlouvy.
8. Nebude-li faktura obsahovat některou náležitost dle odst. 4. tohoto článku smlouvy nebo bude-li chybně vyúčtována cena, je objednatel oprávněn vadnou fakturu před uplynutím lhůty splatnosti bez zaplacení vrátit poskytovateli k provedení opravy. Ve vrácené faktuře (na titulní straně) vyznačí objednatel důvod vrácení. Od doby odeslání nové faktury přestává běžet původní lhůta splatnosti. Celá lhůta splatnosti běží opět ode dne doručení nově vyhotovené faktury.



## VI.

### Práva a povinnosti objednatele a poskytovatele

1. Oprávnění dle této smlouvy se uděluje jako nepřenositelné. Objednatel může realizovat on-line výběrová řízení ve „Virtuální aukční síni PROe.biz“ pouze pro své potřeby. Objednatel není oprávněn k převodu a k prodeji svých práv k užívání „Virtuální aukční síně PROe.biz“ třetí osobě. Porušení tohoto závazku ze strany objednatele zakládá právo poskytovatele od této smlouvy odstoupit a zamezit přístup do „Virtuální aukční síně PROe.biz“.
2. Poskytovatel se zavazuje ve „Virtuální aukční síni PROe.biz“ nastavit základní údaje o objednateli, včetně jeho loga. Objednatel je oprávněn požadovat po poskytovateli úpravu údajů o objednateli uvedených ve „Virtuální aukční síni PROe.biz“. Poskytovatel je povinen opravit údaje ve lhůtě do 3 pracovních dnů ode dne požadavku objednatele.
3. Poskytovatel si vyhrazuje právo na krátkodobé přerušení provozu serverů, např. z důvodu havárie, údržby, oprav nebo výměny těch částí systému, které přímo ovlivňují poskytování služeb dle této smlouvy. Aplikaci je poskytovatel povinen zprovoznit dle podmínek uvedených v příloze č. 2 této smlouvy (Dostupnost aplikace). V tomto případě poskytovatel neodpovídá za případné škody či ušlý zisk objednatele v souvislosti s přerušením poskytovaných služeb. Poskytovatel nenes zodpovědnost za přerušení poskytování služeb zaviněné třetími osobami či zásahem vyšší moci (požár, zemětřesení, apod.), případně poruchou na zařízeních ostatních dodavatelů (výpadek elektřiny, výpadek jiných serverů, apod.), pokud prokazatelně nebyl schopen těmto skutečnostem zabránit nebo předejít.
4. Objednatel souhlasí se zveřejněním své firmy a referenčních informací k marketingovému využití.

## VII.

### Sankční ujednání

1. Neuhradí-li objednatel fakturu ve lhůtě splatnosti, je poskytovatel oprávněn vyúčtovat objednateli úrok z prodlení ve výši 0,2% z dlužné částky za každý i započatý kalendářní den prodlení.
2. Smluvní strany se dále dohodly, že v případě, že objednatel bude v prodlení se zaplacením faktury po dobu delší než 14 dnů, je poskytovatel oprávněn znepřístupnit objednateli přístup do „Virtuální aukční síně PROe.biz“ nebo pozastavit poskytování Asistenční uživatelské odborné podpory do doby, než bude cena objednatelům uhrazena.
3. V případě nedodržení dohodnutého termínu k úpravě údajů dle článku VI. odst. 2. této smlouvy je objednatel oprávněn účtovat poskytovateli smluvní pokutu ve výši 200,-Kč za každý i započatý kalendářní den prodlení.
4. V případě nezprovoznění aplikace za podmínek uvedených v článku VI. odst. 3 této smlouvy, je objednatel oprávněn účtovat poskytovateli smluvní pokutu ve výši 500,-Kč za každý i započatý kalendářní den nedostupnosti aplikace.

## VIII.

### Závěrečná ujednání

1. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
2. Smluvní strany mohou ukončit smluvní vztah písemnou dohodou obou smluvních stran nebo výpovědí bez udání důvodu s výpovědní lhůtou tří měsíců. Výpovědní lhůta začíná



- běžet prvním dnem měsíce následujícím po měsíci, ve kterém byla výpověď doručena druhé smluvní straně.
3. Tato smlouva je vyhotovena ve čtyřech stejnopisech podepsaných oprávněnými zástupci smluvních stran, přičemž objednatel i poskytovatel obdrží dvě vyhotovení.
  4. Veškeré změny a doplňky této smlouvy je třeba učinit formou písemných dodatků, které budou vzestupně číslovány, výslovně prohlášeny za dodatek této smlouvy a podepsány oběma oprávněnými zástupci smluvních stran.
  5. Pro případ, že kterékoliv ustanovení této smlouvy se stane neúčinným nebo neplatným, smluvní strany se zavazují bez zbytečných odkladů nahradit takové ustanovení novým. Případná neplatnost některého z ustanovení této smlouvy nemá za následek neplatnost ostatních ustanovení.
  6. Písemnosti se považují za doručené i v případě, že kterákoliv ze smluvních stran její doručení odmítne či jinak znemožní.
  7. Poskytovatel nemůže bez souhlasu objednatele postoupit svá práva a povinnosti plynoucí ze smlouvy třetí osobě.
  8. V případě nástupnictví jsou nástupnické organizace smluvních stran vázány ustanoveními této smlouvy v plném rozsahu.
  9. Poskytovatel souhlasí s tím, aby tato smlouva byla uvedena v evidenci smluv vedené odborem právních služeb Magistrátu města Havířova. Evidence smluv je veřejně přístupná a obsahuje následující údaje: údaje o smluvních stranách, předmětu smlouvy, číselné označení této smlouvy, datum podpisu smlouvy. Poskytovatel prohlašuje, že tyto skutečnosti nepovažuje za obchodní tajemství ve smyslu § 17 ObchZ a uděluje svolení k jejich užití a zveřejnění bez stanovení jakýchkoliv dalších podmínek.
  10. Smluvní strany shodně prohlašují, že si tuto smlouvu před jejím podpisem přečetly, a že byla uzavřena po vzájemném projednání dle jejich pravé a svobodné vůle určitě, vážně a srozumitelně a její autentičnost stvrzují svými podpisy.
  11. Osoby podepisující tuto smlouvu svým podpisem stvrzují platnost svých jednatelských oprávnění.
  12. Smluvní strany se zavazují, že veškeré případné spory, které vzniknou z této smlouvy, budou řešit vzájemnou dohodou s cílem zachování dobrých obchodních vztahů.
  13. Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami.
  14. Nedílnou součástí této smlouvy jsou přílohy č. 1 a 2.

V Havířově dne 14 -12- 2009

V Ostravě dne 15. 12. 2009

Za objednatele:

Ing. Eduard Heczko  
náměstkem primátora  
pro ekonomiku a správu majetku

Za poskytovatele:

Miloslav Kaplan  
ředitel



**Příloha č. 1 smlouvy o poskytnutí „Virtuální aukční síň PROe.biz“****VYMEZENÍ POJMŮ****Virtuální aukční síň**

elektronický nástroj pro elektronické zadávání veřejných zakázek malého rozsahu formou poptávkového řízení nebo formou elektronických aukcí. Virtuální aukční síň je využitím funkcionalit formou služby (asp) tzv. vzdáleným přístupem prostřednictvím internetu. Virtuální aukční síň PROe.biz opravňuje objednatele k realizaci neomezeného množství on-line výběrových řízení pro jeho potřebu.

**Technické vymezení**

- Přístup k aplikaci sw PROe.biz, který je umístěn na serveru poskytovatele, je řešen **přes webové rozhraní**.
- **Jazyková lokalizace** - nabyvatel získává přístup k sw s lokalizací v uživatelském prostředí i administraci do češtiny, slovenštiny, polštiny, angličtiny, němčiny a maďarštiny.
- Aukční síň bude označena logotypem objednatele.

**TECHNICKÉ A ODBORNÉ SLUŽBY SPOJENÉ S PROVOZEM APLIKACE PROe.biz****Hosting**

hostingem se rozumí poskytování datového (diskového) prostoru na serveru poskytovatele, pro data, jež generuje e-aukční sw, který odběratel resp. administrátoři odběratele užívají

**Údržba****A) serveru:**

provádění zálohování (celého serveru), provádění upgradů jádra systému, řešení případných bezpečnostních a jiných incidentů, procházení systémových a statistických logů

**B) aplikace:**

provádění drobných (průběžných) updatů, vydávání záplat, opravy drobných chyb, které se v průběhu užívání systému mohou vyskytnout

**Správa**

A) správa dat e-aukční sw, databáze se zálohují 2x denně

B) správa, resp. dohled nad zatížením serveru, tzv. monitoring zátěže

**Update**

malá, drobná záplata v sw; drobné úpravy / zásahy v databázi

**Upgrade**

změna sw na novější verzi

**Zaškolení**

zhotovení přístupů do sw aplikace a zaškolení ve využívání e-aukční síň pro neomezený počet uživatelů zadavatele. Školení v rozsahu 4-6 hodin v sídle poskytovatele.



## Hotline

### A) technické požadavky (zdarma):

potíže s přihlášením, s prohlížečem, konfigurací prostředí, nastavení cookies, nemožnost zadat nabídku, potíže s exportem dat, tiskem protokolů

### B) znalostní požadavky (zdarma):

konzultace k funkcionalitám aplikace PROe.biz (nevím, zapomněl jsem, vstupy dat položky / dodavatelé / pozvánka, nastavení průběhu (kola VŘ) funkce podmínek, kritérií, pomocné výpočty)

## Asistenční uživatelská odborná podpora

odborné poradenství v obstaravatelských strategiích, taktikách, zadávání výběrových řízení:

### Konzultační služby

konzultace vhodnosti položky v e-aukci  
poradenství k volbě strategie provedení e-aukce  
konzultace k přípravě a zadání e-aukce  
revize zadání a doporučení změn e-aukce  
návštěva konzultanta v místě vyhlášovatele

### Poskytování šablon, doplnění účastníků

poskytnutí šablony k e-aukci - poskytnutí zadávacích podmínek, položek, účastníků  
doplnění účastníků e-aukce z databáze PROe.biz - hotline PROe.biz dodá kontakty na potenciaální účastníky pouze v případě, že je má v databázi  
vyhledávání nových účastníků aukce - hotline PROe.biz vyhledává účastníky dle zadání, vyhledávání probíhá na internetu popř. v odborných databázích, nalezené účastníky osloví emailem a ověří splnění základních parametrů, předpokládaný rozsah práce je 1 pracovní den

### Administrace, řízení a dohled e-aukcí

administrace e-aukce (soutěžního kola) - seznámení se s předmětem a stavem e-aukce, komunikace s dodavatelem v průběhu e-aukce, řešení technických potíží  
supervize průběhu e-aukce (soutěžního kola) - dohled nad probíhající e-aukcí, signalizace neshod, pomoc v případě technických potíží, případné obvolání účastníků  
prezentace průběhu e-aukce v sídle vyhlášovatele - prezentace probíhající e-aukce, popis jednotlivých obrazovek e-aukčního systému  
realizace e-aukce formou outsourcingu - příprava a realizace e-aukce dle zadání vyhlášovatele

### Školení účastníků

zaškolení účastníků v obsluze SW a úkonech nutných pro účast v aukci - tíl vysvětlení fungování systému a ověření schopnosti účastnit se e-aukce, zadání a změna nabídek, kontrola technického vybavení účastníků  
zaškolení účastníků v obsluze SW při aukci s el. podpisem - tíl vysvětlení fungování systému a ověření schopnosti účastnit se e-aukce, zadání a změna nabídek, export veřejných klíčů, kontrola technického vybavení účastníků, případná instalace potřebných komponentů  
komunikace s účastníky - hotline PROe.biz obvolá účastníky, kteří se stále nepřihlásili do výběrového řízení, popř. znovu odešle pozvánku na jiný email, který účastník uvede  
zaškolení nových administrátorů vyhlášovatele (v sídle vyhlášovatele) - jedná se o základní školení uživatelů, I. Část teorie, II. Část realizace e-aukce z pohledu účastníka, III. Část zadání zkušební e-aukce z pohledu vyhlášovatele, časový rozsah 4-6 hodin, maximální počet osob 10-12  
zaškolení nových administrátorů vyhlášovatele (v sídle provozovatele) - jedná se o základní školení uživatelů, I. Část teorie, II. Část realizace e-aukce z pohledu účastníka, III. Část zadání zkušební e-aukce z pohledu vyhlášovatele, časový rozsah 4-6 hodin, maximální počet osob 5-7

### Ostatní služby

účast specialisty PROe.biz na meetingu nákupního týmu - konzultant PROe.biz se účastní meetingu, který pořádá vyhlášovatel, časový rozsah 3-5 hodin  
organizace a řízení meetingu nákupního týmu - PROe.biz organizuje meeting s nákupci, časový rozsah 4-6 hodin, počet konzultantů PROe.biz 3-4 osoby

Aktivita report: poskytovatel zpracuje a předloží report za období objednatelům určené, nejméně však jeden měsíc. Za každý report si účtuje jednorázovou částku 500,-Kč, která je připočtena ke sjednané částce za asistenční podporu.

Celková částka za asistenční podporu je účtována ode dne oprávnění využívat Virtuální aukční síť PROe.biz na celou dobu účinnosti smlouvy, nebylo-li dohodnuto jinak.



**Příloha č. 2 smlouvy o poskytnutí „Virtuální aukční síň PROe.biz“****SLA PARAMETRY****Lokalizace aplikace**

Poskytovatel garantuje dostupnost aplikace v síti Internet na adrese <http://havirov.proe.biz>. Poskytovatel i objednatel zaručí dostatečně dimenzovanou kapacitu svých Internetových linek pro optimální provoz aplikace. Pokud není aplikace přesto dostupná, jedná se podle následujícího odstavce.

**Dostupnost aplikace**

Poskytovatel zaručuje po oznámení poruchy provozu aplikace (příčina problému není na straně uživatele a nahlášení provedla autorizovaná osoba uživatele) maximální reakční dobu 1 hodinu v pracovní dny. Poskytovatel garantuje opětovné a bezchybné zprovoznění aplikace do maximálně 1 hodiny po zahájení řešení nahlášeného problému. Pokud není poskytovatel schopen zajistit opětovnou funkci aplikace do následujícího pracovního dne do 6.00, zavazuje se poskytovatel zpřístupnit náhradní řešení (náhradní provoz aplikace z jiného serveru) do dalších 24 hodin, jinak je objednatel oprávněn požadovat po poskytovateli finanční náhradu za nefunkčnost procesu. Při zjištění poruchy ve dnech pracovního klidu poskytovatel zajistí opětovnou funkci do následujícího pracovního dne do 6.00.

**Zabezpečení aplikace**

Osoby objednatele tzv. administrátoři používají pro sestavení spojení a přihlášení do aplikace přístupové jméno a heslo. Přístupy do aplikace zřizuje objednateli výhradně poskytovatel, a to na základě písemného (emailového) požadavku. Minimální délka přístupového jména i hesla je 8 znaků. Hesla administrátorů jsou šifrována algoritmem MD5. Účastník, objednatel používá pro sestavení spojení a přihlášení do aplikace jméno a heslo, jež se řídí výše uvedenými pravidly (jméno i heslo si volí sám). Přístupový klíč, který je jedinečný pro každý e-aukční případ získává účastník po úspěšném přihlášení se do daného obchodního případu (klíč přiděluje aplikace automaticky náhodně generovaným 10-ti místným kódem).

Poskytovatel garantuje bezpečný a důvěrný přístup do aplikace pouze autorizovaných osobám uživatele. Přístupy všech uživatelů jsou monitorovány a logovány. Uživatelé uchovávají své přístupové údaje s maximální opatrností a vyvinout maximální úsilí k tomu, aby nedošlo k jejich zcizení. Pokud je důvěrnost a integrita aplikace narušena (úmyslný nebo neúmyslný útok z vnějšího prostředí Internetu – zcizení dat, neoprávněný přístup) je poskytovatel povinen neprodleně tuto skutečnost oznámit objednateli a podniknout všechny kroky k opětovnému zabezpečení aplikace v součinnosti s objednatel. V případě požadavku za šifrování toku dat e-aukční aplikace nabídne poskytovatel objednateli zajištění SSL certifikátu pro jeho doménu. Poskytovatel zajišťuje SSL certifikáty pomocí svých smluvních partnerů.

**Zálohování dat a aplikace**

Aplikační funkcionalitu poskytovatel zálohuje 1x měsíčně. Databáze a veškeré datové struktury poskytovatel spolehlivě zálohuje 2x denně s tím že, vždy jedna denní záloha je archivována na spolehlivé externí médium. Média jsou zakládána do trezoru.

V případě ztráty dat je poskytovatel povinen neprodleně tuto skutečnost oznámit objednateli a zajistit nápravu. Pokud je ztráta dat nezvratná, zavazuje se poskytovatel na vlastní náklady tyto data opětovně získat (vytvořit). Pokud data nelze opětovně získat prokazatelně z chyby poskytovatele, poskytovatel uhradí objednateli škodu, vzniklou ztrátou těchto dat.

**Uživatelská podpora a dokumentace**

Školení uživatelů a jejich podporu zajišťuje poskytovatel za úplatu. Poskytovatel je povinen vypracovat uživatelskou příručku k aktuální verzi aplikace, kterou předá objednateli.