



VP00320858

č. j.:

2018/10559

VZU

pl.:

2x5

dz.:

01.08.2018 8:23:55

*A01810310*

---

## LICENČNÍ SMLOUVA A SMLOUVA O PODPOŘE

---

SMG  
SERVER/CLIENT/MOBILE  
MODUL „ODEČTOVÉ TRASY“

---

mezi

iot water

a

**Vodárna**  **Plzeň**

**Smluvní strany:**

**IoT.water s.r.o.**, IČO: 055 89 916,

se sídlem Kolbenova 898/11, Vysočany, 190 00 Praha 9,

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 266 551,

bankovní spojení: Československá obchodní banka a.s., č.ú. 277363648/0300,  
zastoupená [REDACTED]

na straně jedné ("IoT" nebo "Poskytovatel")

a

**VODÁRNA PLZEŇ a.s.**, IČ: 252 05 625,

se sídlem Malostranská 2, č.p. 143, 317 68 Plzeň,

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Plzni, oddíl B, vložka 574,

IČO: 252 05 625,

DIČ: CZ25205625,

zastoupená: [REDACTED]

ve věcech technických je oprávněn jednat:  
[REDACTED]

na straně druhé ("Objednatel"),

(IoT a Objednatel společně dále také "Smluvní strany", jednotlivě rovněž "Smluvní strana").

**VZHLEDEM K TOMU, ŽE:**

- (A) IoT podniká v oblasti "IOT" (tzv. "Internet of Things") a v oblasti vývoje software a hardware;
- (B) IoT disponuje unikátním software umožňující komplexní správu odečtů energií (voda, teplo, plyn, elektřina), umožňují konfigurace a správu zařízení dodávaných Poskytovatelem (dále jen "Zařízení") jakožto i dodavatelů zařízení třetích osob, práci s daty a komunikaci s informačními systémy Objednatele;
- (C) Objednatel podniká v oblasti provozování vodovodů a kanalizací pro veřejnou potřebu
- (D) Objednatel má zájem o využití části (modulu) výše uvedeného software;
- (E) Poskytovatel a Objednatel mají zájem upravit práva a povinnosti, která mezi nimi vzniknou v souvislosti s poskytnutím licence k užití v této Smlouvě uvedeného modulu software, která bude Objednateli poskytnuta na základě této licenční smlouvy;

uzavřely Smluvní strany níže uvedeného dne, měsíce a roku následující

**licenční smlouvu a smlouvu o podpoře  
SMG SERVER/CLIENT/MOBILE  
MODUL „ODEČTOVÉ TRASY“  
("Smlouva"):**

## 1. PŘEDMĚT SMLOUVY

- 1.1. Poskytovatel za podmínek uvedených v této Smlouvě poskytuje Objednateli nevýhradní a nepostupitelnou licenci k Software ve smyslu § 2 zákona č. 121/2000 Sb., autorského zákona, v účinném znění (dále jen „**AutZ**“), který je blíže specifikován v Příloze č. 1 této Smlouvy. Poskytovatel poskytuje Objednateli oprávnění Software užit za podmínek stanovených touto Smlouvou. Poskytovatel touto licencí Smlouvou poskytuje licenci k následujícím částem Software:
- SMG Server (dále „**Základní licence**“)
  - SMG Client, SMG Mobile – **Modul odečtové trasy** (dále jen „**Modul 1**“);
- (Základní licence a Modul 1 dále také společně jako „**Software**“).
- 1.2. Objednatel má zájem takové oprávnění přijmout a zavazuje se za poskytnutou licenci k Software zaplatit Poskytovateli odměnu dle čl. 5 této Smlouvy.
- 1.3. Objednatel má zájem, aby mu Poskytovatel zajišťoval služby aktualizace a podpory poskytnutého Software. Objednatel se za zajišťování této služby zavazuje hradit Poskytovateli odměnu dle čl. 5 této Smlouvy.
- 1.4. Vzhledem k rozsahu plnění Poskytovatele a provozním potřebám Objednatele se Poskytovatel zavazuje pro všechna svá plnění definovaná touto Smlouvou poskytovat službu Podpory a helpdesku definovanou níže. Objednatel se za poskytování služby Podpory a helpdesku zavazuje hradit Poskytovateli odměnu uvedenou v článku 5 této Smlouvy.

## 2. LICENČNÍ UJEDNÁNÍ

- 2.1. Smluvní strany sjednávají, že Poskytovatel touto Smlouvou uděluje Objednateli oprávnění k výkonu práva Software užit pouze v původní podobě, a to v následujícím rozsahu:
- licence se uděluje jako nevýhradní;
  - licence se uděluje pro použití se Zařízením Poskytovatele, jakož i pro použití se zařízeními třetích stran;
  - licence se uděluje pro Software uvedený v čl. 1.1
  - licence se uděluje v rozsahu běžného užívání Software k jeho obvyklému účelu ve smyslu ust. § 2358 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, v účinném znění (dále jen „**NOZ**“);
  - licence se uděluje výlučně na území, ve kterém Objednavatel vykonává svou podnikatelskou činnost na území České republiky;
  - Objednatel není oprávněn k provádění jakýchkoli změn Softwaru (ani jakékoli části), tj. zejm. k úpravám, modifikacím, zkoumání, zpětnému odvozování, rozebírání, překladu, zpracování, sestavování, jakož ani k dokončení jakékoli části Softwaru;
  - Objednatel není oprávněn měnit či upravit označení Poskytovatele jako autora Software a/nebo Zařízení;
- (dále jen „**Licence**“).
- 2.2. Objednatel Licencí uvedenou v čl. 2.1. této Smlouvy přijímá. Objednatel není povinen poskytnutou Licencí využít.
- 2.3. Licence se uděluje na dobu trvání majetkových práv k Software tak, jak je, přičemž poskytování nových verzí, oprav a změn Software je podmíněno čerpáním a úhradou služby aktualizace a podpory Software.

- 2.4. Smluvní strany si sjednaly, že okamžikem udělení Licence bude (vždy) okamžik předání a převzetí Softwaru.
- 2.5. Poskytovatel prohlašuje a zavazuje se, že je oprávněn udělit Licenci k Software dle této Smlouvy. Pokud by kdokoliv důvodně a právně závazným způsobem (i) omezoval práva Objednatele v souvislosti s poskytnutou Licencí nebo (ii) mu bránil v jejím řádném výkonu, a to v důsledku nepravdivosti prohlášení Poskytovatele dle předcházející věty („**Nárok třetí osoby**“), je Poskytovatel povinen a zavazuje se na vlastní náklady proti takovému jednání v součinnosti s Objednatelem bránit a uhradit Objednateli vzniklou újmu. Objednatel je v takovém případě povinen umožnit Poskytovateli (či jím zvolené kvalifikované osobě) uplatňovat (ať jako zástupce Objednatele či vedlejší účastník) práva Objednatele a/nebo práva Poskytovatele za účelem efektivní obrany proti Nároku třetí osoby.
- 2.6. V případě, že udělená Licence bude neplatná či bude poskytnuta v rozsahu, který neumožňuje Objednateli Software užít k obvyklému účelu a způsobem sjednaným v této Smlouvě, a Poskytovatel nezjedná nápravu ani do třiceti (30) pracovních dnů ode dne, kdy jej ke zjednání nápravy Objednatel písemně vyzval, nebude-li písemně dohodnuta lhůta jiná, je Objednatel oprávněn odstoupit od této Smlouvy.

### 3. AKTUALIZACE A PODPORA SOFTWARE

- 3.1. Pro zajištění spolehlivého a dlouhodobě udržitelného provozu Software se zavazuje IoT poskytovat aktualizace a podporu Software spočívající především v:
- poskytování nových verzí Software;
  - poskytování oprav chyb a řešení problémů spojených s užitím Software;
  - poskytování dočasných řešení problémů (takzvané „hotfixy“) umožňující zachovat potřebnou funkcionalitu Software do doby systémového odstranění problémů a chyb;
  - zohledňování požadavků Objednatele při plánování vlastností nových verzí Software;
  - instalace nových verzí, dočasných řešení problémů a reinstalace Software na zařízení Objednatele s využitím nástrojů vzdáleného přístupu;
  - základní diagnostika běhu a stavu Software prostřednictvím analýz stavu systému a logů s využitím nástrojů vzdáleného přístupu minimálně jedenkrát (1x) za kalendářní měsíc.

### 4. PODPORA A HELPDESK

- 4.1. Poskytovatel se zavazuje pro všechna svá plnění poskytovaná na základě této Smlouvy poskytovat služby Podpory a helpdesku. Tyto služby spočívají především v:
- poskytnutí přístupu a služeb helpdeskového systému Redmine, ve kterém budou evidovány všechny požadavky a reklamace Objednatele v režimu 24/7/365 (24 hodin denně, 7 dní v týdnu, 365 dní v roce).
  - poskytnutí služeb telefonické hotline dostupné v pracovní době od 8:00 do 16:00 v pracovní dny.
  - nabírání požadavků na podporu a hlášení problémů cestou helpdeskového systému Redmine, telefonické hotline a emailu;
  - diagnostika příčin problémů a řešení požadavků Objednatele včetně konzultací zjištěných provozních problémů nebo požadavků na změny.

## 5. ODMĚNA, PLATEBNÍ PODMÍNKY

5.1. **Odměna.** Objednatel se zavazuje hradit Poskytovateli následující odměny za plnění Poskytovatele dle této Smlouvy:

5.1.a) Za udělení **Základní licence** je Objednatel povinen uhradit Poskytovateli jednorázovou paušální odměnu ve výši [REDAKCE] ("**Paušální odměna Základní licence**")

5.1.b)

5.1.c) Za udělení Licence k **Modulu 1** pro celkem [REDAKCE] **odběrných míst** Objednatele je Objednatel povinen uhradit Poskytovateli jednorázovou paušální odměnu ve výši [REDAKCE] ("**Paušální odměna M1**"), tento počet odběrných míst se vztahuje výlučně na odběrná místa, jejichž odečet probíhá s využitím funkcionalit Modulu 1.

5.1.d) Poskytovatel je oprávněn účtovat licenci za integraci pochůzkových rádií od společnosti Itron do Software ve výši, kterou bude Poskytovatel povinen za tyto licence zaplatit společnosti Itron Czech Republic s.r.o. nebo společnosti, která těmito licenčními právy bude nakládat za podmínky předehozího souhlasu Objednatele s pořízením takové licence.

5.1.e) Aktualizace a podpora Software dle článku 3. této Smlouvy:

- 20 % ceny poskytnuté Licence za 1 rok poskytování služby.
- Platba za první rok služby je splatná současně s odměnou za Licenci.
- Platba za druhý a každý další rok služby je hrazena ročně vždy k prvému pracovnímu dni kalendářního měsíce jejího ročního poskytování.

5.1.f) Podpora a helpdesk dle článku 4. této Smlouvy:

- [REDAKCE] za jeden kalendářní měsíc poskytování služby.
- Služba je hrazena měsíčně vždy k 5. pracovnímu dni kalendářního měsíce následujícího po měsíci, za který je odměna fakturována.
- V rámci této služby mohou být na základě objednávky Objednatele čerpány odborné práce – především v oblasti konzultačních, vývojových a technických služeb:

[REDAKCE]  
[REDAKCE]  
[REDAKCE]  
[REDAKCE]  
[REDAKCE]  
[REDAKCE]  
[REDAKCE]

5.2. **Způsob placení a splatnost.** Odměnu Objednatel uhradí Poskytovateli bezhotovostním převodem na účet uvedený ve faktuře. Odměna je splatná 15. den od předložení faktury (daňového dokladu), která bude obsahovat veškeré právními předpisy požadované náležitosti. Dnem úhrady je den připsání platby na účet Poskytovatele.

5.3. **DPH.** Částky uvedené v čl. 5. této Smlouvy jsou uvedeny bez daně z přidané hodnoty (DPH), která bude za podmínek stanovených zákonem přičtena v zákonem stanovené výši k danému plnění podléhajícímu dani z přidané hodnoty.

5.4. **Prodlení.** V případě, že se Objednatel ocitne v prodlení s kteroukoli platbou Odměny (nebo kterékoli části Odměny uvedené v čl. 5. této Smlouvy) o více než sedm (7) dní, má Poskytovatel nárok na úrok z prodlení ve výši [REDAKCE]. Poskytovatel

v případě prodlení o více než sedm (7) dní zašle Objednateli písemnou výzvu k úhradě dlužné platby.

## 6. DOBA TRVÁNÍ, UKONČENÍ A ODSTOUPENÍ OD SMLOUVY

6.1. **Doba trvání.** Tato Smlouva se uzavírá na dobu trvání Licence.

6.2. **Výpověď.** Výlučně ve vztahu k poskytování plnění dle čl. 3. této Smlouvy (Aktualizace a podpora Software) je kterákoli ze Smluvních stran oprávněna Smlouvu vypovědět i bez udání důvodu s výpovědní dobou v délce 12 měsíců, která počíná běžet dnem doručení výpovědi druhé Smluvní straně.

6.3. **Odstoupení.** Neuhradí-li Objednatel kteroukoli část Odměny ani po šedesáti (60) pracovních dnech následujících po písemné výzvě dle čl. 5 této Smlouvy ze strany Poskytovatele, je Poskytovatel oprávněn od této Smlouvy odstoupit.

## 7. OSTATNÍ USTANOVENÍ

7.1. **Důvěrné informace.** Smluvní strany se zavazují, že nebudou sdělovat žádné třetí osobě podmínky či existenci této Smlouvy a veškeré neveřejné informace, které jedna Smluvní strana přijala nebo přímo či nepřímo získala od druhé Smluvní strany v souvislosti s touto Smlouvou, nebo které byly v ústní či písemné podobě kterékoliv Smluvní straně sděleny v rámci plnění práv a povinností dle této Smlouvy, včetně jakéhokoliv know-how, obchodních tajemství a jiných informací důvěrné povahy (zejména včetně veškerých majetkových, technických, průmyslových a obchodních informací v jakékoliv podobě, ať již v tištěné, ve formě elektronicky uložených dat, filmu na magnetických mediích a mikrofilmů, jakož i informací sdělených ústně) (dále jen "**Důvěrné informace**").

7.2. Závazky Smluvních stran z čl. 7.1. této Smlouvy se neuplatní v případě poskytnutí Důvěrných informací:

- zaměstnancům kterékoli ze Smluvních stran a osobám činným ve prospěch některé ze Smluvních stran (např. advokátům, auditorům, znalecům apod.), pokud je znalost takové Důvěrné informace potřebná pro plnění úkolů takové osoby v rámci realizace této Smlouvy a pokud jsou takové osoby vázány povinností mlčenlivosti alespoň ve stejném rozsahu jako Smluvní strany;
- pokud dotčená Smluvní strana ke zpřístupnění Důvěrné informace dala předem písemný souhlas; nebo
- v případě zákonem uložené povinnosti přezkázat nebo oznámit spáchání trestného činu anebo jiné zákonem stanovené informační povinnosti; Smluvní strana je v takovém případě povinna označit poskytnuté informace jako obchodní tajemství a bez zbytečného odkladu vyrozumět o jejich poskytnutí druhou Smluvní stranu.

7.3. **Smluvní pokuta.** V případě prokázaného porušení povinností sjednaných v čl. 7. této Smlouvy, vzniká poškozené Smluvní straně nárok na smluvní pokutu ve výši [REDAKCE] za každý případ porušení. Zaplacením smluvní pokuty není dotčen případný nárok na úhradu náhrady způsobené újmy.



## 8. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 8.1. **Registr smluv.** Smluvní strany berou na vědomí, že tato Smlouva podléhá režimu Zákona o registru smluv.

V takovém případě je Objednatel povinen zveřejnit tuto Smlouvu v souladu se zákonem a Poskytovatel s tímto postupem výslovně souhlasí. Smluvní strany se dohodly, že zveřejnění této Smlouvy je možné za následujících podmínek:

- a) Smlouva bude zveřejněna do 30 (třiceti) dní ode Dne podpisu;
- b) Cena nebude zveřejněna, neboť představuje obchodní tajemství Poskytovatele, nicméně bude uvedena v rámci metadat v souladu se Zákonem o registru smluv; a
- c) Před samotným zveřejněním Smluvní strany společně zhodnotí, které další části Smlouvy nelze zveřejnit, neboť představují obchodní tajemství Stran, přičemž definitivní rozhodnutí o rozsahu zveřejnění je věcí Objednatele, jenž je povinen postupovat v souladu s požadavky Zákona o registru smluv.

- 8.2. **Oznámení a změny Smlouvy.** Veškerá oznámení související s touto Smlouvou musí být učiněna písemně. Tato Smlouva může být měněna a/nebo doplňována pouze písemně, nestanoví-li tato Smlouva jinak. Smluvní strany současně vylučují aplikaci ustanovení § 1740 odst. 3 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku.

- 8.3. **Výklad smlouvy:** Smluvní strany sjednávají, že smluvní vztah Smlouvou založený bude vykládán výhradně podle obsahu této Smlouvy, bez přihlídnutí k jakékoli skutečnosti, která nastala a/nebo byla sdělena, jednou Smluvní stranou druhé Smluvní straně před uzavřením této Smlouvy. Pro odstranění pochybností Smluvní strany výslovně veškerá ujednání, prohlášení, přísliby a ujištění ruší a nahrazují touto Smlouvou, současně vylučují aplikaci ustanovení § 556 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku.

- 8.4. **Salvátorská klauzule.** Bude-li některé ustanovení této Smlouvy shledáno neplatným nebo nevymahatelným, taková neplatnost nebo nevymahatelnost nezpůsobí neplatnost či nevymahatelnost celé smlouvy s tím, že v takovém případě bude celá Smlouva vykládána tak, jako by neobsahovala jednotlivá neplatná nebo nevymahatelná ustanovení, a v tomto smyslu budou vykládána a vymáhána i práva a povinnosti příslušné Smluvní strany vyplývající ze Smlouvy. Smluvní strany se dále zavazují, že budou navzájem spolupracovat s cílem nahradit takové neplatné nebo nevymahatelné ustanovení platným a vymahatelným ustanovením, jímž bude dosaženo stejného ekonomického výsledku (v maximálním možném rozsahu v souladu s právními předpisy), jako bylo zamýšleno ustanovením, jež bylo shledáno neplatným či nevymahatelným.

- 8.5. **Rozhodné právo.** Tato Smlouva se řídí, podléhá a vykládá v souladu s právním řádem České republiky s vyloučením kolizních norem mezinárodního práva soukromého.

- 8.6. **Soudní příslušnost.** Veškeré spory budou rozhodovány obecnými soudy v souladu s platnými právními předpisy.

- 8.7. **Počet vyhotovení.** Tato Smlouva je vyhotovena ve dvou (2) vyhotoveních s platností originálu, z nichž každá ze stran obdrží po jednom.

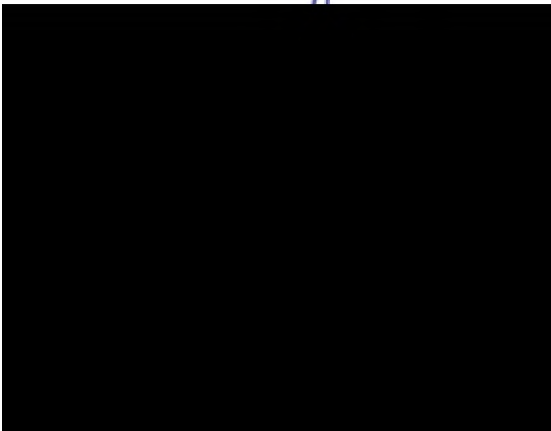
- 8.8. **Platnost a účinnost.** Tato Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu Smluvními stranami a účinnosti dnem zveřejnění v Registru smluv, nestanoví-li tato Smlouva okamžik nabytí účinnosti později.

- 8.9. Smluvní strany po přečtení Smlouvy prohlašují, že souhlasí s jejím obsahem, že Smlouva byla sepsána na základě pravdivých údajů, jejich pravé, svobodné a vážně míněné vůle a

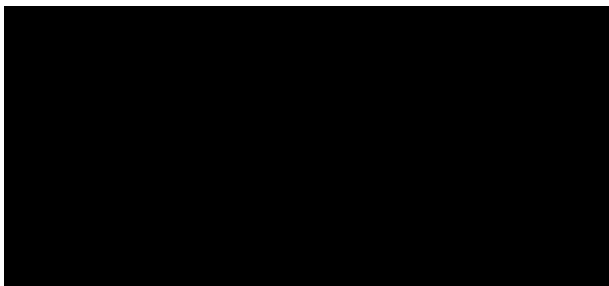
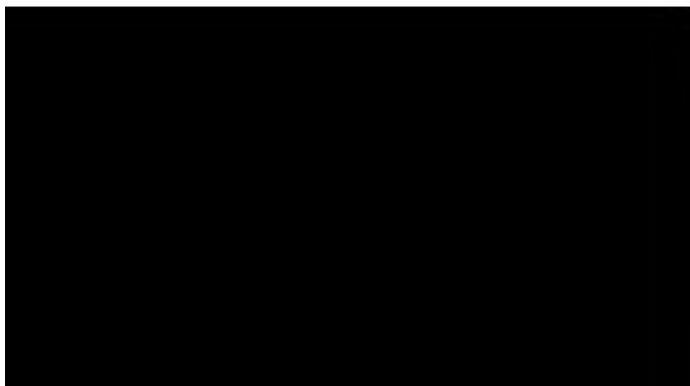
že není sjednána v tísní, v rozumové slabosti, v rozrušení nebo z lehkomyšlnosti, na důkaz čehož připojují níže své vlastnoruční podpisy.

Příloha 1 - Specifikace Software

Příloha 2 – Service Level Agreement (SLA)



v PLZNI dne 24.5.2018





## Příloha 1 – Specifikace Software

Detailní popis funkcionality Software je obsažen v jeho aktuální uživatelské a administrátorské / instalační dokumentaci, která je dodávána s produktem a aktualizovaná v souladu s rozvojem Software (nové funkcionality a vlastnosti). SMG Server, SMG Client, SMG Mobile

Software se skládá z následujících částí:

### SMG Server – základní licence

SMG Server slouží jako aplikační a webový server a datové úložiště. Obsluhuje připojené klientské aplikace (SMG Client, SMG Mobile), poskytuje datové rozhraní pro integraci a předávání dat dalším systémům Objednatele, především z a do zákaznického informačního systému ZIS (USYS).

### SMG Client – Modul odečtové trasy

SMG Client slouží jako aplikační rozhraní pro uživatelský přístup k datům a funkcím SMG Serveru a pro správu odečtů i odečtových zařízení.

### SMG Mobile – Modul odečtové trasy

SMG Mobile slouží pro pracovníky v terénu, umožňuje dokumentovat montáž a nastavení odečtového zařízení, jeho diagnostiku a správu, realizaci odečtu, manuální odečty stavů včetně načtení a zobrazení odečtových tras jednotlivým pracovníkům.

SMG Client, SMG Mobile - Modul odečtové trasy („Modul 1“);

Funkcionalita umožňující realizovat odečty a jejich výsledky ukládat do jednotné databáze spolu se vzdálenými odečty s provázáním na zákaznický informační systém. Modul podporuje jak plánování odečtových tras, tak jejich řízení a realizaci (mobilní aplikace pro pracovníka v terénu – SMG Mobile).

## Základní požadavky na instalaci a provoz

### SMG Server

Běh SMG Serveru vyžaduje instalaci a provoz dvou serverů v následující konfiguraci:

#### Komunikační a databázový server

Hardware	Minimální požadavky	Doporučené požadavky
Procesor (CPU)	2 GHz 64-bit processor Dual-Core	3 GHz 64-bit processor Quad-Core
Operační paměť (RAM)	12 GiB	16 GiB
Pevný disk (HDD)	2x 2 TiB, RAID 1	+ 2x 500 GiB SSD, RAID 1

Software	Požadavky	Poznámka
Operační systém (OS)	Debian 8 "Jessie"	Bez X

#### Aplikační server

Hardware	Minimální požadavky	Doporučené požadavky
Procesor (CPU)	2 GHz 64-bit processor Dual-Core	3 GHz 64-bit processor Quad-Core
Operační paměť (RAM)	8 GiB	12 GiB
Pevný disk (HDD)	100 GiB	

Software	Minimální požadavky	Doporučené požadavky
Operační systém (OS)	Windows Server 2008 R2	Windows Server 2012 R2
.NET Framework (součást OS)	4.5.2	

### SMG Client

Instalace a běh SMG Clienta vyžaduje MS Windows pracovní stanici síťově připojenou k SMG Serverům následující konfiguraci:

Parametr	Hodnota
Aplikace SMG Client	
Síťové připojení	Minimálně 5 Mbit/s
Desktopový operační systém	Windows 7 a vyšší, .NET Framework (volitelná součást OS) 4.6 a vyšší
Operační paměť RAM	Minimálně 8 GiB.
Kapacita HDD	Minimálně 200 GiB.

### SMG Mobile

Instalace a běh SMG Mobile vyžaduje Android smartphone s obrazovkou minimálně 4" a datovou konektivitou do sítě internet + zajištěný přístup pro datové spojení s SMG Serverem:

Parametr	Hodnota
Operační systém	Android 5.0 a vyšší
Fotoaparát	Ano
Připojení do Internetu	Ano
GPS	Ano

## Příloha 2 – Service Level Agreement (SLA)

### 9. SLA SLUŽBY PODPORA A HELPDESK

- 9.1. Pro poskytování služby podpora a helpdesk se uplatní následující SLA:
- SLA S1: Zahájení řešení přijatého požadavku nejpozději do začátku následujícího pracovního dne po pracovním dni přijetí požadavku.
  - SLA S2: Vyřešení havarijních stavů zásadním způsobem omezující nebo znemožňující užití Software (i s pomocí dočasného řešení) do 24 hodin od potvrzeného zahájení řešení. V případě nedodržení výše uvedeného SLA S1 se má pro účely výpočtu SLA S2 za termín potvrzení o zahájení řešení první hodina pracovní doby druhého pracovního dne následujícího po prokazatelném přijetí požadavku. Prokazatelným přijetím požadavku se rozumí zapsání požadavku do helpdeskového systému Redmine.
  - SLA S3: Vyřešení vad a provoz omezujících stavů do 5-ti pracovních dní od potvrzeného zahájení řešení.
- 9.2. Poskytovatel i v součinnosti Objednatele vynaloží veškeré úsilí, které lze spravedlivě požadovat, aby naplnil výše uvedené parametry SLA
- 9.3. V případě nedodržení SLA Poskytovatelem je Objednatel oprávněn za každé porušení SLA S1, za každou započatou hodinu porušení SLA S2 a za každý započatý den porušení SLA S3 uplatnit smluvní pokutu ve výši 500,- Kč.