

SMLOUVA NA DODÁVKU

18/7700/0258

Smluvní strany:

Česká republika – Generální finanční ředitelství

zastoupená: , vedoucím Oddělení ekonomických aplikačních systémů

se sídlem: Žitná 563/12, 120 00 Praha

IČO: 72080043

DIČ: CZ72080043

bankovní spojení: 

(dále jen „**Nabyvatel**“)

a

SEFIRA spol. s r.o.

zastoupená: , jednatelem

se sídlem: Antala Staška 2027/77, 102 00 Praha

zapsaná v OR: OR vedený Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 34572

IČO: 62907760

DIČ: CZ 62907760

bankovní spojení: 

(dále jen „**Poskytovatel**“)

(dále společně také jako „**smluvní strany**“)

uzavírají na základě výsledků řízení o veřejné zakázce malého rozsahu s názvem „*Rozšíření stávající platformy OBELISK o modul pečetení OBELISK Signer*“, v souladu s ustanovením zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZZVZ“),

tuto

Smlouvu o poskytování dodávky

„Rozšíření stávající platformy OBELISK o modul pečetení OBELISK Signer “

(dále jen „**Smlouva**“)

1

Předmět Smlouvy

- 1.1 Předmětem Smlouvy je rozšíření stávající platformy OBELISK o modul pečetění (OBELISK Signer) s podporou HSM modulu. Součástí předmětu veřejné zakázky je dodávka potřebného hardware, software a licencí, včetně technické podpory:
- 1.1.1 Dodání hardware
 - 1.1.2 Dodání licencí SW OBELISK Signer včetně implementace
 - 1.1.3 Technická podpora hardware a software po dobu 12 měsíců od dodání odst. 1.1.1 a 1.1.2
 - 1.1.4 Asistenční služba pro OQSCD po dobu 12 měsíců od dodání odst. 1.1.1 a 1.1.2

(dále jen „**Dodávky a Služby**“).

- 1.2 Poskytovatel se touto Smlouvou zavazuje poskytovat Nabyvateli Dodávky a Služby na vlastní náklad a nebezpečí a v souladu s pokyny Nabyvatele a Nabyvatel se zavazuje za poskytnuté Dodávky a Služby zaplatit cenu dle Smlouvy.

2

Rozsah, místo a termín plnění předmětu Smlouvy

- 2.1 Termín dodání dle čl. 1 odstavce 1.1.1 a 1.1.2 je do tří měsíců od vystavení Smlouvy v registru smluv.
- 2.2 Rozsah služeb dle čl. 1 odstavce 1.1.3 a 1.1.4 je po dobu 12 měsíců od dodání odst. 1.1.1 a 1.1.2

3

Cena předmětu Smlouvy

- 3.1 Cena za poskytované plnění dle této Smlouvy je stanovena dohodou smluvních stran a činí:
- 3.1.1 Cena za dodání hardware Nabyvateli dle čl. 1 odst. 1.1.1 této Smlouvy činí:

cena bez DPH:	907 600 Kč (slovy: devět set sedm tisíc šest set korun českých),
výše DPH (21 %):	190 596 Kč (slovy: jedno sto devadesát tisíc pět set devadesát šest korun českých)
cena včetně DPH:	1 098 196 Kč (slovy: jeden milion devadesát osm tisíc sto devadesát šest korun českých).
 - 3.1.2 Cena za dodání licencí SW OBELISK včetně implementace dle čl. 1 odst. 1.1.2 této Smlouvy činí:

cena bez DPH:	546 600 Kč (slovy: pět set čtyřicet šest tisíc šest set korun českých),
výše DPH (21 %):	114 786 Kč (slovy: jedno sto čtrnáct tisíc sedm set osmdesát šest korun českých)
cena včetně DPH:	661 386 Kč (slovy: šest set šedesát jedna tisíc tři sta osmdesát šest korun českých)

- 3.1.3 Cena za technickou podporu za 1 měsíc dle čl. 1 odst. 1.1.3 této Smlouvy činí:
- | | |
|------------------|--|
| cena bez DPH: | 28 500 Kč (slovy: dvacet osm tisíc pět set korun českých), |
| výše DPH (21 %): | 5 985 Kč (slovy: pět tisíc devět set osmdesát pět korun českých) |
| cena včetně DPH: | 34 485 Kč (slovy: třicet čtyři tisíc čtyři sta osmdesát pět korun českých) |
- 3.1.4 Cena za technickou podporu za 12 měsíců dle čl. 1 odst. 1.1.3 této Smlouvy činí:
- | | |
|------------------|--|
| cena bez DPH: | 342 000 Kč (slovy: tři sta čtyřicet dva tisíc korun českých), |
| výše DPH (21 %): | 71 820 Kč (slovy: sedmdesát jeden tisíc osm set dvacet korun českých) |
| cena včetně DPH: | 413 820 Kč (slovy: čtyři sta třináct tisíc osm set dvacet korun českých) |
- 3.1.5 Cena za asistenční služby za 1 měsíc dle čl. 1 odst. 1.1.4 po dobu této Smlouvy činí:
- | | |
|------------------|---|
| cena bez DPH: | 12 800 Kč (slovy: dvanáct tisíc osm set korun českých), |
| výše DPH (21 %): | 2 688 Kč (slovy: dva tisíce šest set osmdesát osm korun českých) |
| cena včetně DPH: | 15 488 Kč (slovy: patnáct tisíc čtyři sta osmdesát osm korun českých) |
- 3.1.6 Cena za asistenční služby za 12 měsíců dle čl. 1 odst. 1.1.4 této Smlouvy činí:
- | | |
|------------------|---|
| cena bez DPH: | 153 600 Kč (slovy: jedno sto padesát tři tisíc šest set korun českých), |
| výše DPH (21 %): | 32 256 Kč (slovy: třicet dva tisíc dvě stě padesát šest korun českých) |
| cena včetně DPH: | 185 856 Kč (slovy: jedno sto osmdesát pět tisíc osm set padesát šest korun českých) |
- 3.2 Celková maximální cena dle čl. 1 odst. 1.1 této Smlouvy činí:
- | | |
|-------------------------|---|
| cena bez DPH: | 1 949 800 Kč (slovy: jeden milion devět set čtyřicet devět tisíc osm set korun českých), |
| výše DPH (21 %): | 409 458 Kč (slovy: čtyři sta devět tisíc čtyři sta padesát osm korun českých). |
| cena včetně DPH: | 2 359 258 Kč (slovy: dva miliony tři sta padesát devět tisíc dvě stě padesát osm korun českých). |
- 3.3 Celková cena za poskytnuté Dodávky a Služby nepřekročí celkovou maximální cenu dle čl. 3 odst. 3.2 Smlouvy.

Platební podmínky

- 4.1 Cena plnění uvedená ve Smlouvě je sjednána dohodou smluvních stran a je cenou konečnou a nepřekročitelnou, která zahrnuje veškeré náklady Poskytovatele spojené s realizací předmětu Smlouvy.
- 4.2 Cenu plnění je možné změnit pouze v případě, že dojde v průběhu poskytování Služeb ke změnám daňových předpisů upravujících výši DPH. Tato změna nebude smluvními stranami považována za podstatnou změnu Smlouvy a nebude proto pořizován dodatek ke Smlouvě. Poskytovatel bude fakturovat sazbu DPH platnou v den zdanitelného plnění.
- 4.3 Nabyvatel neposkytuje zálohy. Cena bude hrazena na základě daňových dokladů - faktur vystavených Poskytovatelem měsíčně zpětně na základě příslušného odsouhlaseného Akceptačního protokolu, jehož vzor je součástí této Smlouvy jako její Příloha č. 1.
- 4.4 Daňový doklad – faktura bude obsahovat všechny náležitosti daňového dokladu - faktury dle § 29 zák. č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů a dále údaje ve smyslu § 435 občanského zákoníku. Daňový doklad - faktura musí být vystaven ve prospěch bankovního účtu Poskytovatele zveřejněného v ARES a uvedeného v záhlaví Smlouvy, případně jiného bankovního účtu písemně oznámeného Nabyvateli, dojde-li u Poskytovatele ke změně platebních údajů v průběhu plnění Smlouvy.
- 4.5 Smluvní strany se dohodly na tomto způsobu placení:
 - 4.5.1 Fakturace za dodání hardware, software a implementaci dle čl. 1 odst. 1.1.1 a 1.1.2 bude provedena po dodání a po podpisu akceptačního protokolu, který je přílohou této smlouvy.
 - 4.5.2 Fakturace za poskytování technické podpory dle čl. 1 odst. 1.1.3 této Smlouvy bude probíhat měsíčně zpětně vždy k 5. dni měsíce následujícího po kalendářním měsíci, v němž byly poskytovány služby. Součástí faktury bude podepsaný akceptační protokol, který je přílohou této smlouvy. Za 12. měsíc kalendářního roku bude faktura doručena do 14. 12. příslušného kalendářního roku.
 - 4.5.3 Fakturace za poskytování technické podpory dle čl. 1 odst. 1.1.4 této Smlouvy bude probíhat měsíčně zpětně vždy k 5. dni měsíce následujícího po kalendářním měsíci, v němž byly poskytovány služby. Součástí faktury bude podepsaný akceptační protokol, který je přílohou této smlouvy. Za 12. měsíc kalendářního roku bude faktura doručena do 14. 12. příslušného kalendářního roku.
- 4.6 Splatnost daňového dokladu - faktury činí 21 dnů od jeho doručení Nabyvateli. Za den splnění platební povinnosti se považuje den připsání fakturované částky na bankovní účet Poskytovatele.
- 4.7 Daňový doklad – fakturu Poskytovatel Nabyvateli doručí písemně, buď v listinné podobě na adresu Generálního finančního ředitelství, Lazarská 15/7, 11722 Praha 1 nebo elektronicky do datové schránky Nabyvatele (IDDS: p9iuj4f) nebo na emailovou adresu . Nabyvatel upřednostňuje elektronické daňové doklady – faktury vytvářené v IS DOC, akceptovány jsou také elektronické daňové doklady - faktury ve formátu PDF.
- 4.8 Nabyvatel má právo daňový doklad - fakturu před uplynutím lhůty jeho splatnosti bez zaplacení vrátit, aniž by došlo k prodloužení s jeho úhradou, obsahuje-li nesprávné údaje nebo náležitosti dle uvedených právních předpisů. Nová lhůta splatnosti v délce 21 dnů počne plynout ode dne prokazatelného doručení opraveného daňového dokladu – faktury Nabyvateli.

- 4.9 V případě, že se Nabyvateli s ohledem na financování ze státního rozpočtu nepodaří zajistit finanční prostředky na realizaci předmětu Smlouvy, má Nabyvatel právo jednostranně odstoupit od Smlouvy, a to bez nároku na náhradu škody nebo ušlého zisku pro kteroukoliv smluvní stranu. Nabyvatel je povinen informovat Poskytovatele o takové skutečnosti ještě před započatím poskytování Služeb dle této Smlouvy.

5

Poskytování Služeb

- 5.1 Služby budou poskytovány na základě výzvy osoby oprávněné k odsouhlasení Akceptačního protokolu za Nabyvatele a dle jeho pokynů.
- 5.2 Poskytnuté Služby dle čl. 1 odst. 1.1.3 a 1.1.4 této Smlouvy budou schvalovány vždy měsíčně pozadu na základě Akceptačního protokolu. Návrh Akceptačního protokolu předloží Poskytovatel Nabyvateli ke schválení do 5. dne kalendářního měsíce následujícího po kalendářním měsíci, v němž byly poskytovány Služby, k jejichž akceptaci má dojít. Za 12. měsíc kalendářního roku bude návrh Akceptačního protokolu předložen Poskytovatelem ke schválení do 14. 12. příslušného kalendářního roku.
- 5.3 Oboustranně schválený (podepsaný) Akceptační protokol je podkladem pro vystavení daňového dokladu - faktury.

6

Další povinnosti smluvních stran

- 6.1 Nabyvatel se zavazuje vytvořit pro Poskytovatele nezbytné podmínky pro plnění předmětu Smlouvy, předat mu nezbytné podklady a poskytovat součinnost nezbytnou pro plnění předmětu Smlouvy.
- 6.2 Nabyvatel se zavazuje umožnit Poskytovateli přístup k vlastnímu HW a SW v rozsahu nezbytném pro řádné plnění předmětu Smlouvy a vyčlenit mu k součinnosti své zaměstnance v počtu potřebném k součinnosti nezbytné pro plnění předmětu Smlouvy.
- 6.3 Smluvní strany se zavazují komunikovat prostřednictvím svých odpovědných osob. Smluvní strany stanovují tyto odpovědné osoby:

▪ Nabyvatel:

- osobou pro věcná jednání je ,
- osobou oprávněnou k odsouhlasení Akceptačního protokolu je: 


▪ Poskytovatel:

- osobou pro věcná jednání je: 
- osobou oprávněnou k odsouhlasení Akceptačního protokolu je: 

Případná změna osob pro věcná jednání a odpovědných osob je vůči druhé smluvní straně účinná okamžikem, kdy o ní byla písemně vyrozuměna. Tyto změny nejsou důvodem k sepsání dodatku k této Smlouvě.

- 6.4 Smluvní strany berou na vědomí, že tato Smlouva bude uveřejněna v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv). Uveřejnění v registru smluv zajistí Nabyvatel.

7

Práva k předmětu Smlouvy

- 7.1 Poskytovatel zabezpečí, že předmět Smlouvy nebude zatížen právy třetích osob, ze kterých by pro Nabyvatele vyplynuly jakékoliv další finanční nebo jiné nároky ve prospěch třetích osob. V opačném případě Poskytovatel ponese veškeré důsledky takového porušení práv třetích osob.
- 7.2 Majetková práva k případným dílům vzešlých z plnění předmětu Smlouvy přecházejí na Nabyvatele jejich řádným převzetím Nabyvatelem.

8

Práva z vadného plnění a záruka za jakost

- 8.1 Práva a povinnosti z vadného plnění se řídí občanským zákoníkem.
- 8.2 Poskytovatel poskytuje Nabyvateli záruku za jakost předmětu plnění Smlouvy v délce 24 měsíců ode dne poskytnutí Služeb.
- 8.3 Po dobu záruční doby má Nabyvatel právo požadovat po Poskytovateli bezplatné odstranění vady. Reklamací těchto vad uplatní Nabyvatel písemně u Poskytovatele, který je povinen bezodkladně zahájit práce na odstranění reklamované vady.

9

Sankce, odpovědnost za újmu

- 9.1 Za nedodržení časových parametrů uvedených v Příloze č. 2, při poskytování servisu dle čl. 1 odst. 1.1.3 a 1.1.4 této Smlouvy, je Nabyvatel oprávněn účtovat Poskytovateli smluvní pokutu ve výši úrovně parametrů za služby za každý započatý den prodlení a za jednotlivý případ.
- 9.1.1 kategorie A - „Kritická chyba“ 1 500,- Kč
- 9.1.2 kategorie B - „Závažná chyba“ 700,- Kč
- 9.2 Při nedodržení termínu splatnosti faktury Nabyvatelem je Poskytovatel oprávněn požadovat úhradu úroku z prodlení. Výše úroku z prodlení se bude řídit nařízením vlády č. 351/2013 Sb., kterým se určuje výše úroků z prodlení a nákladů spojených s uplatněním pohledávky, určuje odměna likvidátora, likvidačního správce a člena orgánu právnické osoby jmenovaného soudem a upravují některé otázky Obchodního věstníku a veřejných rejstříků právnických a fyzických osob, ve znění pozdějších předpisů.
- 9.3 Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení majetkové i nemajetkové újmy a k minimalizaci vzniklých újem. Smluvní strany nesou odpovědnost za újmu dle platných právních předpisů a Smlouvy.
- 9.4 Uhrazením smluvní pokuty není dotčeno právo smluvních stran na úhradu způsobené újmy vzniklé v souvislosti s plněním předmětu Smlouvy. Zaplacená smluvní pokuta se do případné náhrady újmy nezapočítává.

- 9.5 Újma se hradí v penězích, nebo, je-li to možné nebo účelné, uvedením do předešlého stavu podle volby poškozené strany v konkrétním případě.

10

Důvěrnost informací

- 10.1 Smluvní strany se vzájemně zavazují řádně označovat skutečnosti tvořící předmět jejich obchodního tajemství ve smyslu ustanovení § 504 občanského zákoníku, přičemž se zavazují odpovídajícím způsobem zajišťovat ochranu tohoto obchodního tajemství druhé smluvní strany.
- 10.2 Smluvní strany se zavazují, že zachovají jako neveřejné informace a zprávy týkající se vlastní spolupráce a vnitřních záležitostí smluvních stran, pokud by jejich zveřejnění mohlo poškodit druhou stranu. Povinnost poskytovat informace podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů tím není dotčena.
- 10.3 Ochrana neveřejných informací se nevztahuje zejména na případy, kdy:
- smluvní strana prokáže, že je tato informace veřejně dostupná, aniž by tuto dostupnost způsobila sama smluvní strana;
 - smluvní strana prokáže, že měla tuto informaci k dispozici ještě před datem zpřístupnění druhou stranou, a že ji nenabyla v rozporu se zákonem;
 - smluvní strana obdrží od zpřístupňující strany písemný souhlas zpřístupňovat danou informaci;
 - je zpřístupnění informace vyžadováno zákonem nebo závazným rozhodnutím příslušného orgánu státní správy či samosprávy;
 - auditor provádí u některé ze smluvních stran audit na základě oprávnění vyplývajícího z příslušných právních předpisů.
- 10.4 V případě, že se kterákoli smluvní strana hodnověrným způsobem dozví, popř. bude mít důvodné podezření, že došlo ke zpřístupnění neveřejných informací neoprávněné osobě, je povinna o tom informovat druhou smluvní stranu.
- 10.5 Závazek mlčenlivosti není časově omezen. Povinnost zachovávat mlčenlivost o neveřejných informacích získaných v rámci spolupráce s druhou smluvní stranou trvá i po ukončení spolupráce, popř. po ukončení účinnosti Smlouvy.
- 10.6 Poskytovatel se zavazuje chránit osobní údaje. Poskytovatel se rovněž zavazuje pro případ, že v rámci plnění předmětu Smlouvy se dostane do kontaktu s osobními údaji, že je bude ochraňovat a nakládat s nimi plně v souladu s příslušnými právními předpisy, a to i po ukončení plnění Smlouvy. Strany se v případě kontaktu s osobními údaji, ve smyslu příslušných ustanovení zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů, zavazují uzavřít dodatek ke Smlouvě spočívající v dohodě o zpracování osobních údajů.
- 10.7 Pro případ porušení této povinnosti se sjednává smluvní pokuta ve výši 50 000 Kč za každý případ porušení povinnosti.

Trvání Smlouvy

- 11.1 Smlouva se uzavírá na 12 měsíců od dodání čl. 1 odst. 1.1.1 a odst. 1.1.2.
- 11.2 Smluvní vztah založený touto Smlouvou lze ukončit písemnou dohodou smluvních stran.
- 11.3 Smluvní strany jsou oprávněny vypovědět Smlouvu bez udání důvodu. Výpověď musí být učiněna písemnou formou. Výpovědní doba jsou dva měsíce a počíná běžet prvního dne kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé smluvní straně
- 11.4 Smluvní strany jsou oprávněny odstoupit od Smlouvy v souladu s občanským zákoníkem, zejm. § 2002 a násl. občanského zákoníku. Porušením Smlouvy podstatným způsobem se zejm. rozumí:
- neplnění termínů ze strany Poskytovatele delší než 30 dnů,
 - neplnění povinností Poskytovatele podle této Smlouvy, pokud Poskytovatel nesjedná nápravu ani do 30 dnů od doručení písemné výzvy Nabyvatele s upozorněním na neplnění konkrétní povinnosti.
 - Nedodržení termínu splatnosti daňového dokladu - faktury Nabyvatelem vystaveného v souladu s touto Smlouvou delší než 30 dnů.
- 11.5 Nabyvatel je mimo jiné oprávněn od Smlouvy odstoupit v případech, že:
- a) Poskytovatel vstoupí do likvidace
 - b) je proti Poskytovateli zahájeno insolvenční řízení, pokud nebude insolvenční návrh v zákonné lhůtě odmítnut pro zjevnou bezdůvodnost,
 - c) Poskytovatel bude pravomocně odsouzen za trestný čin.
- 11.6 Odstoupení od Smlouvy musí být písemné, jinak je neplatné. Odstoupení je účinné ode dne, kdy bude doručeno druhé smluvní straně

Závěrečná ustanovení

- 12.1 Tato Smlouva nabývá platnosti dnem vystavení Smlouvy v registru smluv.
- 12.2 Tuto Smlouvu lze měnit nebo doplňovat pouze dohodou stran ve formě písemných, číslovaných dodatků, nestanovuje-li Smlouva jinak.
- 12.3 Vztahy touto Smlouvou výslovně neupravené se řídí platnými právními předpisy, především pak občanským zákoníkem.
- 12.4 Všechny právní vztahy, které vzniknou při realizaci práv a povinností vyplývajících ze Smlouvy, se řídí právním řádem České republiky, zejména pak Občanským zákoníkem.
- 12.5 Smluvní strany nejsou oprávněny postoupit tuto Smlouvu nebo její část bez předchozího písemného souhlasu druhé smluvní strany. Práva a povinnosti vyplývající z této Smlouvy nelze bez souhlasu druhé smluvní strany převádět na třetí stranu.
- 12.6 Tato Smlouva je vyhotovena ve třech vyhotoveních, z nichž jedno obdrží Poskytovatel a dvě Nabyvatel.
- 12.7 Smluvní strany tímto prohlašují, že si Smlouvu před jejím podpisem přečetly, a že ji uzavírají podle jejich pravé a svobodné vůle, určitě, vážně a srozumitelně a na důkaz toho připojují své podpisy.
- 12.8 Nedílnou součástí této Smlouvy jsou její přílohy:

Příloha č. 1 – Vzor Akceptačního protokolu.

Příloha č. 2 – Specifikace servisní podpory a hot-line

V Praze dne 24. 2. 2018

za Nabyvatele:



Vedoucí Oddělení ekonomických aplikačních
systémů

V Praze

dne 23. 8. 2018

za Poskytovatele:



Jednatel

Příloha č. 1 Smlouvy o poskytování služeb

Akceptační protokol číslo:

Datum vystavení:

Celkový počet stran: 1

Poskytovatel:

Nabyvatel:
Česká republika
Generální finanční ředitelství
Lazarská 15/7
117 22 Praha 1

IČO: 72080043
DIČ: CZ72080043

Předmětem akceptace je měsíční poskytnutí služby „**Rozšíření stávající platformy OBELISK o modul pečetění OBELISK Signer**“
dle „Smlouvy o poskytování služeb ze dne.“

Předmět a rozsah akceptace: Protokol je vyhotoven ve dvou výtiscích, jeden je určen pro poskytovatele a druhý pro nabyvatele.

Výsledek (variantu výsledku označte křížkem):

☐ akceptováno	☐ akceptováno s výhradami*	☐ neakceptováno*
---	--	--

** popis výhrad a dohodnutý další postup jsou uvedeny v příloze tohoto protokolu.*

Akceptaci provedli:

Příjmení jméno, titul	Funkce	Podpis
	Vedoucí OEAS	

Garantovaná úroveň servisních služeb

Smluvní strany se dohodly na následující garantované úrovni servisních služeb:

Úroveň hlášení		Garance začátku řešení požadované služby od nahlášení	Doba vyřešení požadavku od nahlášení
V1	„Kritická chyba“	do 4 hodin	do 8 hodin
V2	„Urgentní chyba“	do 8 hodin	do 24 hodin
V3	„Chyba“	do 18 hodin	do 100 hodin ¹

Podmínky poskytování servisních služeb

Pracovní dobou se rozumí doba od 8:00 do 17:00 v pracovních dnech.

Požaduje-li Nabyvatel zajištění garancí poskytnutí služby dle této přílohy v mimopracovní dobu z důvodů plánované akce, (mimořádná práce, údržba atd.), prokazatelně požádá o zajištění příslušné pohotovosti poskytovatele. Současně si strany dohodnou rozsah požadované pohotovosti a konkrétní způsob komunikace platný pro tuto akci.

Lhůty běží jen v pracovní době.

Vyřešením požadavku se rozumí odstranění závady nebo stanovení způsobu náhradního řešení umožňujícího užívání aplikace bez významných omezení a současná dohoda o termínu finálního odstranění závady.

¹ nebo do termínu po dohodě smluvních stran