SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

„ZAJIŠTĚNÍ SERVISNÍ PODPORY MODULU ENERGETICKÝ MANAGEMENT INFORMAČNÍHO SYSTÉMU FAMA+"

uzavřená podle § 2586 a následujících zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, v platném znění

Článek I.
Smluvní strany

1.

Obchodní firma:	**TESCO SW a.s.**
Sídlo:	tř. Kosmonautů 1288/1, Hodolany, 779 00 Olomouc
IČO:	258 92 533
DIČ:	CZ699000785
Zastoupená:	[redacted]
Bankovní spojení:	Česká spořitelna, a.s.
Číslo účtu:	5151342 / 0800

Zapsaná dne 16.10.2001 pod spisovou značkou B 2530 u Krajského soudu v Ostravě.
dále jen ***Zhotovitel*** na straně jedné

2.

Obchodní jméno:	**Pardubický kraj**
Sídlo:	Komenského náměstí 125, 532 11 Pardubice
IČO:	70892822
DIČ:	CZ70892822
Zastoupen:	PhDr. Janou Hanikovou, vedoucí odboru Kancelář ředitele úřadu
Bankovní spojení:	KB, a.s., pobočka Pardubice
Číslo účtu:	78-9025640267/0100

dále jen ***Objednatel*** na straně druhé

Článek II.
Podklady pro uzavření smlouvy

1. Podkladem pro uzavření této smlouvy je dokument:

   1.1. Smlouva o dílo VZ/OM/18/13, Pokračující práce v souvislosti s implementací systému managementu hospodaření s energií v souladu s normou ČSN EN ISO 50001 na všechny objekty ve vlastnictví Pardubického kraje (vč. objektů v hospodaření příspěvkových organizací kraje) ze dne 24. 4. 2013 uzavřená mezi Pardubickým krajem, Komenského náměstí 125, 532 11 Pardubice, IČO: 70892822 a DEA Energetická agentura, s.r.o., Benešova 425, 664 42 Brno, IČO: 41539656 (dále jen „smlouva o dílo")

2. Zhotovitel prostřednictvím smlouvy o dílo uvedené v čl. II. odst. 1. bodu 1.1 této smlouvy dodal Objednateli IS FaMa+ (dále jen „systém"), a to modul Energetický management (dále jen „modul").

3. Spravovaná síť Pardubického kraje spadá pod ustanovení zákona č. 181/2014 Sb. o kybernetické bezpečnosti a jeho vyhlášek. Systém je implementován v této spravované síti.

Článek III.
Předmět smlouvy

1. Za předpokladu, že se nejedná o právo z vadného plnění dle smlouvy o dílo, je předmětem této smlouvy o zajištění servisní podpory níže blíže specifikovaný závazek Zhotovitele poskytovat Objednateli služby servisní podpory (dále jen „služby") a závazek Objednatele za poskytnuté služby zaplatit Zhotoviteli cenu dle této smlouvy. Služby poskytované dle této smlouvy se dělí na:

   1.1. **služby poskytované na paušální bázi** – kategorie těchto služeb, jejich definice a specifikace jsou uvedeny v **Příloze č. 1** této smlouvy; rozsah těchto služeb je uveden v **Příloze č. 2** této smlouvy; reakční lhůty, ve kterých budou tyto služby poskytovány, jsou uvedeny v **Příloze č. 3** této smlouvy.

   1.2. Pojmy užívané v této smlouvě jsou definovány v **Příloze č. 4** této smlouvy.

2. Předmětem plnění není:

   2.1. implementace poskytnuté nové verze systému do prostředí Objednatele

   2.2. realizace servisních požadavků, které byly způsobeny:

   a) chybným užitím systému či modulu Objednatelem v rozporu s dokumentací systému
   b) zásahem třetí strany
   c) vyšší mocí
   d) komponentami nedodanými na základě smlouvy o dílo, zejména systémovou infrastrukturou (hardware, systémový a komunikační software, databáze, apod.)

3. Požadavky dle předchozího odstavce lze řešit oboustrannou dohodou smluvních stran.

Článek IV.
Místo a způsob plnění

1. Místem plnění je sídlo Objednatele. V případě, že pro poskytnutí příslušné služby není nezbytná osobní přítomnost zaměstnanců Zhotovitele, mohou být služby provedeny u Objednatele formou vzdáleného připojení za podmínek dohodnutých oběma smluvními stranami.

2. Smluvní strany se dohodly, že v záležitostech týkajících se technické stránky plnění dle této smlouvy bude komunikovat Zhotovitel přímo s Objednatelem. Základní formou komunikace mezi Zhotovitelem a Objednatelem je přímý zápis požadavku na webových stránkách https://helpdesk.tescosw.cz prostřednictvím oprávněných osob Objednatele. Seznam oprávněných osob je uveden v **Příloze č. 5**.

3. V případě technických potíží, které zabraňují Objednateli použít formu dle předchozího odstavce, a které jsou mimo vliv Objednatele či Zhotovitele, lze zprávu odeslat formou **elektronické pošty na adresu: si_hotline@tescosw.cz.**

4. Požadavky Objednatele, hlášené formami dle odstavce 2 a 3, musí být hlášeny Zhotoviteli prostřednictvím helpdesku, e-mailem nebo telefonicky (viz odst. 2. a 3. tohoto článku) a musí být specifikovány všechny náležitosti.

5. Objednatel zadává požadavky prostřednictvím aplikace Helpdesk, dostupné z webových stránek https://helpdesk.tescosw.cz, která umožňuje vedle vlastní specifikace požadavku sledovat stavy požadavku. V případě emailového nebo telefonického hlášení zadává požadavek za objednatele zhotovitel. Po vyřešení požadavku ze strany Zhotovitele je stav požadavku změněn na „ukončeno" a Objednatel je informován automaticky generovaným e-mailem. Následně Objednatel rozhoduje o akceptaci nebo odmítnutí řešení. Akceptované řešení opravňuje

Zhotovitele ukončit realizaci požadavku. Doplňující informace k zadanému požadavku jsou jak ze strany Zhotovitele, tak ze strany Objednatele realizovány ve formě komentářů, které jsou evidovány k danému požadavku. O existenci nových komentářů nebo o změně stavu požadavku jsou dotčené strany informovány prostřednictvím notifikačních e-mailů.

Článek V.
Cena

1. Cena za služby poskytované Objednateli dle čl. III. této smlouvy je stanovena dohodou smluvních stran podle zákona č. 526/1990 Sb., o cenách, ve znění pozdějších předpisů.
2. Cena za služby dle čl. III. odst. 1. bodu 1.1. této smlouvy je stanovena v paušální měsíční výši:

Rekapitulace paušální měsíční výše:

Kategorie služby	Produkt/část	Cena celkem v Kč bez DPH za měsíc
Garanční služby	Energetický management	2 000 Kč
Konzultační služby (Hotline)	Energetický management	3 000 Kč
Implementační služby (rozvoj)	Energetický management	3 000 Kč
Aktualizační služby (nové verze)	Energetický management	2 000 Kč
Měsíční cena celkem bez DPH:		10 000 Kč

Cena je stanovena na základě **Přílohy č. 2** (rozsah služeb). K ceně bude účtována DPH ve výši dle platných právních předpisů.

Článek VI.
Platební podmínky

1. Ceny dle čl. V. této smlouvy budou uhrazeny na základě faktur – daňových dokladů (dále jen „faktura") vystavených Zhotovitelem.
2. Splatnost faktury je 30 dní od doručení faktury Objednateli na adresu jeho sídla.
3. Paušální částka dle čl. V. odst. 2. této smlouvy bude hrazena čtvrtletně, a to jestliže Objednatel nebude mít připomínky k provedenému plnění. Podkladem pro kontrolu plnění bude vždy zaslaný výstup vyřešených a nevyřešených požadavků z aplikace Helpdesk.). Dnem zdanitelného plnění se rozumí poslední kalendářní den příslušného období.
4. Faktura musí obsahovat všechny náležitosti uvedené v § 29 a násl. zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění platném k okamžiku vystavení faktury.
5. Pokud faktura nebude obsahovat všechny zákonem a touto smlouvou stanovené náležitosti, je Objednatel oprávněn ji do data splatnosti vrátit Zhotoviteli s vymezením chybějících náležitostí nebo nesprávných údajů s tím, že Zhotovitel je poté povinen

vystavit novou fakturu s novým termínem splatnosti. V takovém případě Objednatel není v prodlení s úhradou faktury.

6. V případě, že Objednatel fakturu vrátil bezdůvodně, přestože je faktura správná a předepsané náležitosti obsahuje, lhůta splatnosti se nestaví a pokud Objednatel fakturu neuhradil v původním termínu splatnosti, je v prodlení.
7. Faktury se platí bankovním převodem na účet druhé smluvní strany uvedený na faktuře. Povinnost Objednatele zaplatit Zhotoviteli vyúčtovanou dohodnutou cenu je splněna dnem odeslání platby z účtu Objednatele.
8. Objednatel nebude Zhotoviteli poskytovat žádné zálohy před zahájením poskytování služeb. Cena byla stranami sjednána bez jakýchkoli výhrad jako závazná, zaručená, maximální přípustná a nepřekročitelná. Strany vylučují použití všech dispozitivních ustanovení platných právních předpisů upravujících zvýšení ceny. Cena se nebude měnit v důsledku inflace, změny kurzu české koruny vůči zahraničním měnám či v důsledku jiných faktorů ovlivňujících měnový kurz a stabilitu měny.

Článek VII.
Trvání smlouvy

1. Zhotovitel prohlašuje, že vůči Objednateli nemá žádné závazky, které by jinak odpovídaly předmětu této smlouvy a že Objednateli neposkytl před účinností této smlouvy žádné služby, které jsou předmětem této smlouvy.
2. Služby uvedené v čl. III. odst. 1. této smlouvy začnou být Objednateli poskytovány po podpisu této smlouvy.
3. Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
4. Tato smlouva zaniká:

   4.1. písemnou dohodou smluvních stran

   4.2. písemnou výpovědí s výpovědní dobou, a to i bez udání důvodu

   4.3. písemnou výpovědí bez výpovědní doby dle čl. VII. odst. 6. této smlouvy.
5. Výpověď musí být písemná a musí být doručena druhé smluvní straně. Výpovědní doba dle čl. VII. odst. 4. bodu 4.2. této smlouvy činí tři měsíce a počíná běžet prvního dne měsíce následujícího po měsíci, v němž byla výpověď doručena druhé smluvní straně.
6. Je-li Objednatel v prodlení s platbou ceny dle čl. V. této smlouvy po dobu delší než 30 dnů a nezjedná nápravu ani po písemném upozornění ze strany Zhotovitele s náhradní lhůtou k plnění ne kratší než 10 pracovních dnů, nebo poruší-li některá ze smluvních stran závažným způsobem ujednání uvedení v této smlouvě, je takové jednání důvodem pro výpověď této smlouvy bez výpovědní doby. Za den ukončení doby trvání této smlouvy výpovědí bez výpovědní doby (účinnost výpovědi) se považuje den, kdy byla písemná výpověď doručena druhé smluvní straně.
7. Za závažné porušení ujednání uvedených v této smlouvě se považuje takové porušení smluvních podmínek, které nebylo viníkem napraveno ani po dvou písemných upozorněních poškozené strany ve lhůtách v těchto upozorněních uvedených. Mezi těmito dvěma upozorněními musí být časová prodleva alespoň jeden týden.
8. Odmítne-li smluvní strana, jíž je adresována zásilka obsahující výpověď, převzetí zásilky, považuje se tato zásilka za doručenou dnem odmítnutí převzetí takové zásilky.
9. Výpovědí není dotčen nárok na náhradu škody vzniklé porušením povinností vyplývajících z této smlouvy, ani nárok na zaplacení smluvní pokuty, který vznikl před nabytím účinností výpovědi, ani nárok Zhotovitele na zaplacení ceny za plnění řádně poskytnuté před nabytím účinností výpovědi.

Článek VIII.
Práva a povinnosti Objednatele

1. Objednatel se zavazuje zaplatit Zhotoviteli dohodnuté ceny za služby poskytnuté dle této smlouvy.
2. Objednatel je povinen určit oprávněné osoby pro styk se Zhotovitelem, které budou po dobu trvání této smlouvy zabezpečovat nezbytnou součinnost mezi Zhotovitelem a Objednatelem a zajišťovat potřebné informace a materiály k plnění této smlouvy. Objednatel může tyto oprávněné osoby zaměnit jinými, které budou vhodné pro výkon výše uvedených činností, a to po předchozím písemném vyrozumění Zhotovitele.
3. Oprávněné osoby odpovídají za obsah a správnost předaných požadavků a informací.
4. Objednatel se zavazuje akceptovat předané plnění nebo vznést připomínky k předanému plnění do 5 pracovních dnů od prokazatelného termínu předání a převzetí plnění. V opačném případě se předané a převzaté plnění po uplynutí 5 denní lhůty považuje za akceptované.
5. Objednatel zajistí součinnost a maximální podporu svých zaměstnanců při realizaci této smlouvy.
6. Povinností Objednatele je zajistit, aby docházelo k pravidelnému zálohování systému (dat i programů) tak, aby nedošlo k jejich ztrátě nebo poškození.

Článek IX.
Práva a povinnosti Zhotovitele

1. Zhotovitel se zavazuje plnit své povinnosti vyplývající z této smlouvy s odbornou péčí a odpovědností tak, aby systém byl udržován nepřetržitě v provozuschopném, funkčním stavu. Zhotovitel odpovídá za kvalitu a včasnost vykonaných prací a školení a dodání písemných materiálů ve smyslu výše uvedených ujednání.
2. Zhotovitel je odpovědný za škodu, která Objednateli vznikne prokazatelným neplněním nebo vadným plněním jeho závazků vyplývajících z této smlouvy.
3. Zhotovitel neodpovídá za jakékoli škody, opožděná nebo neposkytnutá plnění, pokud toto bude zapříčiněno neposkytnutím potřebných informací či dokumentů ze strany Objednatele, nebo zásahem třetí strany do systému. Rozsah potřebných informací specifikuje Objednateli Zhotovitel po nahlášení nebo potvrzení přijetí požadavku.

Článek X.
Smluvní pokuty, sankce

1. Pro případ prodlení Objednatele s úhradou ceny dle čl. V. této smlouvy má Zhotovitel nárok na zaplacení úroku z prodlení ve výši stanovené platnými právními předpisy.
2. Pro případ prodlení Zhotovitele s provedením paušální služby či rozvoje modulu dle této smlouvy a s nedodržením příslušných termínů má Objednatel nárok na smluvní pokutu ze strany Zhotovitele ve výši 0,05 % ze smluvní ceny, za každý den takového prodlení.
3. Smluvní strany jsou oprávněny požadovat náhradu škody v plné výši i v případě, že jim vznikl nárok na zaplacení smluvní pokuty.

Článek XI.
Ostatní ujednání

1. Odpovědní zaměstnanci smluvních stran oprávnění jednat v rámci této smlouvy:

1.1. ve věcech smluvních
Za Objednatele:

Za Zhotovitele:

[redacted]

1.2. ve věcech organizačních a akceptačních:
Za Objednatele:

Za Zhotovitele:

[redacted]

2. Obě strany se zavazují, že v souvislosti s plněním smlouvy učiní opatření k zajištění ochrany před šířením počítačových virů a nelegálních programů.
3. Zhotovitel prohlašuje, že zajištěním servisní podpory systému dle této smlouvy neporušuje práva třetích osob ve smyslu autorského zákona a že tak činí v souladu s autorským zákonem.

Článek XII.
Závěrečná ujednání

1. Smlouva představuje komplexní a úplné ujednání mezi smluvními stranami.
2. Tato smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem jejího zveřejnění v registru smluv. Smluvní strany berou na vědomí, že nebude-li smlouva zveřejněna ani devadesátý den od jejího uzavření, je následujícím dnem zrušena od počátku.
3. Smluvní strany se dohodly, že Objednatel bezodkladně po uzavření této smlouvy odešle smlouvu k řádnému uveřejnění do registru smluv vedeného Ministerstvem vnitra ČR. O uveřejnění smlouvy Pardubický kraj bezodkladně informuje druhou smluvní stranu, nebyl-li kontaktní údaj této smluvní strany uveden přímo do registru smluv jako kontakt pro notifikaci o uveřejnění.
4. Smluvní strany prohlašují, že žádná část smlouvy nenaplňuje znaky obchodního tajemství (§ 504 z. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník).
5. Zhotovitel bude po celou dobu plnění předmětu smlouvy oprávněným uživatelem nabízeného aplikačního programového vybavení.
6. Veškeré právní vztahy založené, resp. vyplývající z této smlouvy, které zde nejsou výslovně upravené, včetně eventuálních řešení vzájemných sporů, se řídí ustanoveními příslušných právních předpisů České republiky, zejména občanským zákoníkem.
7. Změny a doplnění této smlouvy lze učinit pouze na základě písemné dohody smluvních stran. Takové dohody musí mít podobu datovaných, vzestupně číslovaných dodatků této smlouvy podepsanými jejich zástupci.
8. Tato smlouva včetně příloh je vyhotovena ve 2 stejnopisech, z nichž každá strana obdrží po jednom vyhotovení. Obě vyhotovení jsou rovnocenná a mají platnost originálu.
9. Smluvní strany, resp. jejich zástupci, shodně prohlašují, že jsou způsobilé k tomuto právnímu jednání, že si smlouvu před jejím podpisem přečetly, rozumí jí a s jejím

obsahem souhlasí, a že ji uzavírají svobodně a vážně. Na důkaz výše uvedeného připojují své vlastnoruční podpisy.

10. Součástí smlouvy jsou tyto přílohy:

10.1. Příloha č. 1: Kategorie poskytovaných služeb, jejich definice a specifikace

10.2. Příloha č. 2: Rozsah poskytovaných služeb

10.3. Příloha č. 3: Reakční lhůty

10.4. Příloha č. 4: Služby poskytované na dodávkové bázi (Rozvoj modulu)

10.5. Příloha č. 5: Slovník pojmů

10.6. Příloha č. 6: Seznam oprávněných osob Objednatele

V Pardubicích dne: - 3 -09- 2018

V Olomouci dne: - 3 -09- 2018

[redacted]

-010-

IČ: [redacted]533

(3)

TESCOSW

Příloha č. 1. **Kategorie poskytovaných služeb, jejich definice a specifikace:**

Specifikace služeb		
Kategorie služby	**Oblast služby**	**Popis obsahu služeb**
Garanční služby (Provoz)	Energetický management IS FAMA+	Odstraňovat programové chyby kategorie A související s provozem aplikace. Programová chyba kategorie A je taková chyba, kdy programový produkt nebo jeho některou klíčovou funkci není možné používat, dochází k závažnému narušení uživatelských dat, dochází k opakovanému zhroucení celého systému.
		Odstraňovat programové chyby kategorie B související s provozem aplikace. Programová chyba kategorie B je taková chyba, kdy použitelnost programového produktu je snížena, důležité úlohy jsou nezpracovatelné.
		Odstraňovat programové chyby kategorie C související s provozem aplikace. Programová chyba kategorie C je taková chyba, kdy programový produkt nebo jeho důležité úlohy pracují, ale omezeně s chybou, která má vliv na ostatní části systému.
Konzultační služby (Hot-line)	Energetický management IS FAMA+	Pro zvolené zástupce Objednatele poskytování konzultací a hot-line týkající se provozu aplikace prostřednictvím emailové a telefonické komunikace Zpracování podkladů související s provozem a rozvojem systému dle požadavku Objednatele. Zahrnuje posouzení požadavku, zpracování návrhu řešení, projednání s klíčovými uživateli.
Implementační služby (rozvoj)	Energetický management IS FAMA+	Realizace menší úpravy aplikace dle požadavků zvolených zástupců Objednatele v rozsahu předplacených hodin v daném měsíci. Za menší úpravy aplikace se považují např. tyto úpravy:- změny workflow- úpravy formulářů (rozšíření o další atributy, skrytí atributů, úpravy aplikačních metod)- úpravy tiskových výstupů- vyžádaná školení v sídle Objednatele
Aktualizační služby (nové verze)	Energetický management IS FAMA+	Udělení práva k užití nových verzí systému na základě obecných autorských změn v rozsahu dle Objednatelem zakoupených licencí. Objednatel má nárok na aktuální verzi SW díla po dobu účinnosti aktualizační služby. Implementace (instalace, zaškolení, migrace dat) není obsažena v ceně licenční smlouvy.
Služby poskytované na dodávkové bázi	Energetický management IS FAMA+	Služba poskytuje možnost rozvoje systému dle specifických požadavků Objednatele. Poskytování služeb je vázáno na jednotlivé objednávky rozvojových prací ze strany Objednatele. Tato kategorie není plněním této smlouvy.

TESCOSW

Příloha č. 2. **Rozsah poskytovaných služeb**

Rozsah služeb			
Kategorie služby	**Jednotka rozsahu**	**Oblast služby**	**Měsíční rozsah na prvek**
Garanční služby	FaMa+	Energetický management	Rozsah poskytnutých služeb není časově, ani kapacitně omezen. Poskytování služeb se vztahuje pouze na ty moduly, které jsou uvedeny ve sloupci "Oblast služby".
Konzultační služby (Hot-line)	FaMa+	Energetický management	3 hodin měsíčně
Implementační služby (rozvoj)	FaMa+	Energetický management	3 hodiny měsíčně
Aktualizační služby (nové verze, update)	FaMa+	Energetický management	Rozsah poskytnutých služeb není časově, ani kapacitně omezen. Poskytování služeb se vztahuje pouze na ty moduly/produkty, které jsou uvedeny ve sloupci "Oblast služby".
Služby poskytované na dodávkové bázi	FaMa+	Energetický management	Rozsah poskytnutých služeb není časově, ani kapacitně omezen. Poskytování služeb je vázáno na jednotlivé objednávky rozvojových prací ze strany Objednatele, které nejsou předmětem této smlouvy.

TESCOSW

Příloha č. 3. **Reakční lhůty**

Reakční lhůta může být po vzájemné dohodě Zhotovitele a Objednatele upravena.

V situaci, kdy se žádá o vzdálený přístup nebo součinnosti Objednatele, tak se přerušují garantované doby odezvy pro odstranění chyb.

Reakční lhůty služeb						
			Časový rozsah		Reakční lhůty	
Kategorie služby	Oblast služby	Druh činnosti	Dny v týdnu	Provozní hodiny	Max. doba odezvy	Max. doba zahájení řešení
Garanční služby (Provoz)	IS FAMA+ Energetický management	Odstraňovat programové chyby kategorie A	Po-Pá	08:00-15:00	1 hod	6 hod
		Odstraňovat programové chyby kategorie B	Po-Pá	08:00-15:00	2 hod	12 hod
		Odstraňovat programové chyby kategorie C	Po-Pá	08:00-15:00	4 hod	16 hod
Konzultační služby (Hot-line)	IS FAMA+ Energetický management	Všechny činnosti konzultačních služeb	Po-Pá	08:00-15:00	4 hod	8 hod
Implementační služby (rozvoj)	IS FAMA+ Energetický management	Všechny činnosti dle nasmlouvaného množství hodin	Po-Pá	08:00-15:00	1 pracovní den	2 pracovní dny
Aktualizační služby (nové verze, update)	IS FAMA+ Energetický management	Všechny činnosti aktualizačních služeb	Po-Pá	08:00-15:00	1 pracovní den	5 pracovních dní
Služby poskytované na dodávkové bázi	IS FAMA+ Energetický management	Všechny činnosti dodávkové báze	Po-Pá	08:00-15:00	1 pracovní den	10 pracovních dní

TESCOSW

Příloha č. 4. **Slovník pojmů**

Slovník pojmů	
Pojem	**Výklad**
Chyba	Chyba je takový stav programového produktu, kdy produkt při svému běhu neočekávaně ukončí vykonání požadované operace
Neshoda	Stav, kdy produkt vykonává požadované operace, ale jejich výsledek nesplňuje očekávání uživatele.
Pracovní dny	Jedná se o dny pondělí až pátek mimo dny státního svátku
Provozní hodiny	Provozní hodiny jsou hodiny, ve kterých jsou poskytovány uvedené služby.
Max. doba odezvy	Odezva je úkon, při kterém dojde ze strany Zhotovitele k telefonickému nebo písemnému potvrzení akceptace požadavku ze strany Objednatele a stanovení začátku realizace požadavku.
Maximální doba vyřešení požadavku	Vyřešení požadavku je takový úkon, při kterém dojde ke zpracování a vyřešení požadavku dle aktuálních technických možností Zhotovitele a ke spokojenosti Objednatele. Vyřešení se vztahuje na technickou realizaci požadavku. Reakční lhůta může být po vzájemné dohodě Zhotovitelem upravena.
Následující instalační cyklus	Následující instalační cyklus je definován jako první instalační cyklus, který zhotovitel realizuje nejpozději k poslednímu dni následujícího měsíce ode dne zadání požadavku.

TESCOSW

Příloha č. 5. **Seznam oprávněných osob Objednatele**

Seznam oprávněných osob Objednatele		
Jméno	Telefon	E-mail
[redacted]		