

Smlouva

o poskytování provozní podpory informačního systému PPP 2016-2018

Česká republika - Ústřední kontrolní a zkušební ústav zemědělský, organizační složka státu

se sídlem Hroznová 63/2, 656 06 Brno

IČ: 00020338

jednající Ing. Daniel Jurečka, ředitel Ústředního kontrolního a zkušebního ústavu zemědělského

(dále též jako „Zadavatel“)

a

doc. Ing. Václav Jirsík, CSc.

se sídlem Slovanské náměstí 1141/10, 612 00 Brno

registrovaný 24.3.1993 pod č.j.02/25213/00/0, ŽÚ města Brna

IČ: 12168718, DIČ: CZ 5603052136

Bankovní spojení: Komerční banka, a.s., číslo účtu: 270743621/0100

jednající doc. Ing. Václav Jirsík, CSc.

(dále též jako „Poskytovatel“)

(společně též „Smluvní strany“)

u z a v í r a j í

podle ustanoveními § 2586 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník
a § 2 a § 65 a násl. zákona č. 121/2000 Sb. (autorský zákon), ve znění pozdějších
předpisů

níže uvedeného dne, měsíce a roku

tuto

smlouvu **o poskytování provozní podpory informačního systému PPP 2016-2018.**

I. Předmět smlouvy

Předmětem veřejné zakázky je poskytnutí služeb podpory pro provoz a rozvoj informačních systémů (dále jen „**služby podpory**“):

PPP (Plant Protection Products) zahrnujícího následující moduly:

- Systém pro povolování přípravků a dalších prostředků na ochranu rostlin včetně modulu hodnocení SZÚ
- Veřejný registr přípravků na ochranu rostlin
- GEP stanice a polní pokusy (GEP = Good Experimental Practice)
- Kontrola mechanizačních prostředků
- Postregistrační kontrola včetně offline klienta a Cross Compliance

Registr POR

Registr subjektů

-

II. Specifikace požadovaných služeb

- 1 Služby podpory informačního systému PPP (dále jen „**Software**“) budou spočívat zejména v:
 - a) řešení provozních problémů vzniklých při užívání Software u zadavatele, včetně odstraňování pozáručních závad Software (dále jen „**Řešení provozních problémů**“),
 - b) poskytování rad a konzultací pracovníkům zadavatele při řešení provozních problémů vzniklých při užívání Software a pro správné a efektivní užívání Software (dále jen „**Konzultace**“),
 - c) školení pracovníků zadavatele – tj. pracovníků podpory a administrátorů Software (dále jen „**Školení**“)
 - d) realizaci požadavků na vylepšení a úpravy Software vznesených odbornými pracovníky zadavatele (vyplývajících např. z legislativních změn), včetně aktualizace systémové a uživatelské dokumentace (dále jen „**Úpravy Software**“)
 - e) podpora při formulování požadavků na další rozvoj Software (dále jen „**podpora rozvoje Software**“),
 - f) instalace nových verzí Software včetně metodické podpory při instalaci a vytváření metodických pokynů (dále jen „**Instalace**“),
- 2 Zadavatel se za podmínek Smlouvy zavazuje zaplatit za poskytnuté služby podpory dohodnutou cenu.
- 3 Poskytovatel je oprávněn plnit vybrané služby podpory prostřednictvím subdodavatelů, vždy však odpovídá, jako by plnil sám.

III. Základní pravidla plnění předmětu smlouvy

- 1 Plnění předmětu ve všech bodech smlouvy (články IV –IX této smlouvy) bude realizováno na základě následujících pravidel:
- 2 O plnění mohou požádat kontaktní osoby vyjmenované v článku XIV. - bod 3.
- 3 Veškeré žádosti o plnění budou realizovány formou zápisu do informačního systému Helpdesk a jeho prostřednictvím přiřazena Poskytovateli, v naléhavých případech lze požádat o řešení problémů telefonicky s následným zapsáním Zadavatelem do systému HepIDesk.
- 4 O veškerých Poskytovatelem provedených a Zadavateli předaných plněních bude Poskytovatelem proveden záznam v systému HepIDesk.

IV. Řešení provozních problémů

- 1 Poskytovatel se zavazuje řešit provozní problémy na základě požadavků Zadavatele v pracovní dny, na místě vzniku provozních problémů nebo na jiném pracovišti Zadavatele jím určeném.
- 2 Poskytovatel se zavazuje po zapsání požadavku Zadavatele do HepIDesk nebo obdržení telefonické žádosti, zahájit práci na odstranění provozního problému a odstranit provozní problém ve lhůtách podle tabulky Časové garance podpory, uvedené v příloze č. 1, která tvoří nedílnou součást této smlouvy. Poskytovatel je povinen provozní problém odstranit nebo v případě nutnosti podstatné úpravy Software, přesahující uvedené lhůty v tabulce, navrhnout Zadavateli harmonogram opravy a navrhne ve spolupráci s ním operativní řešení.

V. Konzultace

- 1 Poskytovatel bude nápomocen při řešení provozních problémů, a to ve smyslu poskytování rad a konzultací pracovníkům Zadavatele při řešení provozních problémů vzniklých při užívání Softwaru a pro správné a efektivní užívání Software.

VI. Školení

- 1 Poskytovatel se zavazuje poskytovat Zadavateli školení na základě objednávek Zadavatele v rozsahu, v termínech a na místech stanovených Zadavatelem. Služba bude poskytována v pracovních dnech, v době od 8:00 hodin do 16:00 hodin.
- 2 Zadavatel je povinen objednat školení v dostatečném předstihu, minimálně však 10 pracovních dnů. Poskytovatel je povinen potvrdit akceptaci objednávky Zadavatele do tří pracovních dnů po jejím obdržení. Změna termínu nebo rozsahu školení je možná jen na základě vzájemné dohody Zadavatele a Poskytovatele.

VII. Úpravy Software

- 1 Poskytovatel se zavazuje provést Zadavateli drobné úpravy Software dle konkrétních potřeb Zadavatele, a to v pracovních dnech, v době od 8:00 hodin do 16:00 hodin.
- 2 Drobnou úpravou se rozumí úprava Software, která nerozšiřuje stávající schválenou funkčnost Software. Jedná se úpravu, jejíž pracnost není vyšší než 16 hodin, nebo po vzájemné domluvě.

VIII. Podpora rozvoje Software

- 1 Poskytovatel se zavazuje podporou při formulování požadavků na další rozvoj Software.

IX. Instalace

- 1 Poskytovatel se zavazuje provádět pro Zadavatele instalace nových verzí Software včetně metodické podpory správného nasazování a spravování Software dle konkrétních potřeb Zadavatele. Součástí metodické podpory je tvorba metodických pokynů pro instalaci, údržbu a obnovu Software. Služba bude poskytována mimo pracovní dobu, aby nebyl narušen provoz Software v době od 6:00 do 18:00, nebo po vzájemné domluvě.
- 2 Závazný pokyn k Instalaci je Poskytovateli oprávněna za Zadavatele udělit odpovědná osoba, která je uvedena v této smlouvě v článku XIV. - bod 3., a to zapsáním do HepIDesk.

X. Závazné prohlášení Poskytovatele

1. Poskytovatel je subjektem oprávněným k výkonu podnikatelských činností souvisejících s plněním této smlouvy, přičemž postavení Poskytovatele na trhu, jeho odborné a personální i materiální zdroje dávají předpoklad pro řádné a kvalifikované plnění všech závazků vyplývajících z této Smlouvy.
2. Poskytovatel závazně prohlašuje, že je oprávněn uzavřít tuto Smlouvu a řádně plnit závazky v ní obsažené bez právních vad.
3. Poskytovatel dále prohlašuje, že na jeho majetek nebyl prohlášen konkurz, nebylo proti němu zahájeno konkurzní nebo vyrovnávací řízení, konkurz nebyl zamítnut pro nedostatek majetku a že není předlužen, ani v likvidaci vůči němu nehrozí ani nebylo zahájeno žádné řízení dle zákona o úpadku a způsobech jeho řešení.

XI. Místo plnění smlouvy

1. Místem plnění této veřejné zakázky je u zadavatele na adrese Zemědělská 1a, 613 00 Brno.

XII. Trvání smlouvy

1. Tato Smlouva se uzavírá na dobu určitou od 1.1.2016 do 31.12. 2018.
2. Výpovědní lhůta se stanovuje na 3 měsíce a začíná běžet prvního dne měsíce následujícího po prokazatelném doručení písemné výpovědi druhé smluvní straně.
3. Písemnou dohodou účastníků smlouvy může být Smlouva ukončena kdykoliv.

XIII. Cena a platební podmínky

- 1 Celková cena (tj. za 36 měsíců) za poskytování služeb (viz článek I.) je stanovena dohodou smluvních stran ve výši 1.933.200,- Kč bez DPH, DPH 21% je 405.972,- Kč.

Celková cena včetně 21% DPH je 2.339.172,-Kč, slovy:
dvamilionytřicetdevěttisícstosedmdesátdva korun českých.

Celková cena je pevná a neměnná po celou dobu trvání smlouvy o poskytování provozní podpory informačního systému PPP.

- 2 Měsíční paušální cena za služby uvedené v článku I. je 53.700,- Kč bez DPH, DPH 21% je 11.277,00 Kč.

Měsíční paušální cena včetně 21% DPH je 64.977,-Kč, slovy
šedesátčtyřtisícdevětsetsedmdesátsedm korun českých.

Měsíční paušální cena je pevná a neměnná po celou dobu trvání smlouvy o poskytování provozní podpory informačního systému PPP.

- 3 Jednotná hodinová sazba za služby uvedené v článku I. je 1.790,-Kč bez DPH, DPH 21% je 375,90 Kč

Jednotná hodinová sazba včetně 21% DPH je 2.165,90 Kč, slovy
dvatisícejednostošedesátpět 90/100 korun českých.

Jednotná hodinová sazba je pevná a neměnná po celou dobu trvání smlouvy o poskytování provozní podpory informačního systému PPP.

- 4 Výše DPH se řídí zákonem.
- 5 Časový rozsah poskytovaných služeb (viz článek I.) je 1080 člověkohodin za 36 kalendářních měsíců, 30 člověkohodin / 1 měsíc. Celkový objem prací bude rovnoměrně rozprostřen na celé období kalendářního roku tak, že za jeden měsíc bude čerpána 1/36 tohoto objemu, pokud nebude dohodnuto jinak. Poskytovatelem v daném měsíci nevyčerpaná část objemu služeb a bude převedena do následujícího období.
- 6 Poskytovatelem nevyčerpané kapacity, definované čl. XIII odst.5 Smlouvy převede tento nevyčerpaný čas do následujícího období k dalšímu plnění.
- 7 Cena za plnění veřejné zakázky bude zadavatelem hrazena na základě měsíčních daňových dokladů - faktur, které dodavatel vystaví nejdříve následující pracovní den po skončení příslušného kalendářního měsíce, na základě zadavatelem

odsouhlaseného měsíčního výkazu práce. Splatnost daňového dokladu bude do 21 dnů ode dne jeho vystavení.

- 8 Faktura musí obsahovat všechny náležitosti řádného účetního a daňového dokladu ve smyslu příslušných zákonných ustanovení, zejména zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů.

Faktury budou hrazeny bankovním převodem na bankovní účet Poskytovatele číslo 270743621/0100.

XIV. Komunikace a součinnost

- 1 Smluvní strany jsou povinny informovat se navzájem o veškerých skutečnostech důležitých pro plnění závazků této Smlouvy.
- 2 Kontaktní osobou Poskytovatele ve věcech smluvních a plnění předmětu Smlouvy je doc. Ing. Václav Jirsík, CSc., mobil 603 193 594, email variex@quick.cz. Vlastní práce spojené s předmětem plnění Smlouvy mohou být vykonávány dalšími pracovníky Poskytovatele, dle potřeb a rozhodnutí kontaktní osoby Poskytovatele, změna pracovníka však musí být s dostatečným časovým předstihem písemně oznámena Zadavateli.
- 3 Kontaktními osobami ze strany Zadavatele ve věcech smluvních je Ing. Aleš Prošek. Výkonu práv a povinností Zadavatele se mohou zúčastnit i další zaměstnanci Zadavatele, které určí Zadavatel a písemně sdělí Poskytovateli.
- 4 Kontaktní osoby jsou oprávněné vzájemně komunikovat, protokolárně přebírat části plnění předmětu Smlouvy a vyjadřovat se k průběhu plnění předmětu Smlouvy, včetně specifikace nedostatků a podepisovat protokoly podle Smlouvy.
- 5 Smluvní strany se zavazují v průběhu plnění předmětu Smlouvy nezměnit kontaktní osobu bez závažných důvodů. V případě změny kontaktní osoby je strana, která kontaktní osobu změnila, povinna jmenovat bez zbytečného prodlení novou kontaktní osobu a písemně informovat neprodleně o této skutečnosti druhou smluvní stranu.

XV. Odpovědnost za škodu a Záruka

1. Smluvní strany nesou odpovědnost za způsobenou škodu v rámci platných právních předpisů a této smlouvy. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod.
2. Žádná ze smluvních stran neodpovídá za škodu, která vznikla v důsledku věcně nesprávného nebo jinak chybného zadání, které obdržela od druhé smluvní strany. Žádná ze smluvních stran není odpovědná za prodlení způsobené prodlením s plněním závazků druhé smluvní strany.
3. Smluvní strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé okolnosti bránící řádnému plnění této smlouvy. Smluvní strany

se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání okolností vylučujících odpovědnost.

4. Poskytovatel neodpovídá
 - za škody vzniklé prokazatelným používáním Software v rozporu s Poskytovatelem předanými metodickými pokyny, resp. neposkytnutím vyžádané součinnosti Zadavatelem,
 - za další skutečnosti, které nejsou v moci Poskytovatele (např. přerušený elektrický proud),
 - nesprávným používáním Software pro účel této smlouvy rozumíme prokazatelné používání v rozporu s předanými metodickými pokyny,
 - nesprávným nastavením Software pro účel této smlouvy rozumíme nesprávným naplněním parametrů aplikací Software Zadavatelem (např. přidělení přístupového práva uživateli, výmaz dat a aplikací, apod. v rozporu s Poskytovatelem předanými metodickými pokyny).
5. Poskytovatel odpovídá za vady a škodu způsobené:
 - Poskytovatelem a jím pověřenými pracovníky při poskytování služeb dle této Smlouvy a za škodu vzniklou v důsledku nesprávného počínání Zadavatele, které je přímým důsledkem neposkytnutí pokynů v případech, kdy je Poskytovatel povinen dle této Smlouvy pokyny poskytnout nebo Poskytovatel poskytnul nesprávné pokyny.
 - Skutečností, že plnění závazků dle této Smlouvy je v rozporu s podmínkami této Smlouvy.
 - Porušením příslušných právních předpisů Poskytovatelem.
6. Poskytovatel poskytuje Zadavateli záruku na služby dle této Smlouvy, a to po dobu 2 let ode dne předání konkrétní služby Poskytovateli.

XVI. Sankce

1. V případě, že Poskytovatel poruší některou z povinností vyplývajících z této Smlouvy, je Zadavatel oprávněn účtovat smluvní pokutu za každé jednotlivé porušení této smluvní povinnosti.
2. Pro případ každého prvního porušení smluvní povinnosti – každého prvního jednání Poskytovatele v rozporu s ustanovením článku IV Řešení provozních problémů se sjednává smluvní pokuta ve výši 25.000,- Kč.
3. V případě opakovaného porušení téže smluvní povinnosti je Poskytovatel povinen uhradit smluvní pokutu v dvojnásobné výši.
4. Smluvní pokuta je splatná do 21 dnů od doručení faktury obsahující její vyúčtování.
5. Zaplacením smluvní pokuty nezaniká nárok Zadavatele na náhradu vzniklé škody. Stanovená smluvní pokuta se nezapočítává do náhrady způsobené škody.
6. V případě prodlení Zadavatele s placením faktur je Poskytovatel oprávněn požadovat úrok z prodlení z dlužné částky, za každý i započatý den prodlení, stanovený dle nařízení vlády č. 351/2013 Sb.

7. Úhrada sankce nebrání oprávněné straně uplatňovat náhradu způsobené škody.

XVII. Odstoupení od smlouvy

1. V případě neplnění podstatných závazků, vyplývajících z této Smlouvy, budou mít obě Strany právo v souladu s obchodním zákoníkem odstoupit od Smlouvy, a to prostřednictvím písemného odstoupení. Takové odstoupení bude platné a nabude účinnosti dnem jeho doručení druhé Smluvní straně.
2. Za podstatné porušení Smlouvy vedoucí k odstoupení od Smlouvy Smluvní strany považují následující případy:
 - Poskytovatel nedokáže poskytnout všechny nebo část svých služeb během lhůt smluvených v této Smlouvě.
 - Poskytovatel po obdržení oznámení Zadavatele o porušení Smlouvy nedokáže opravit své chyby nebo nesplní jakýkoliv jiný závazek během 30 denní lhůty nebo delšího časového období písemně stanoveného Zadavatelem.
 - Zadavatel neuhradí Poskytovateli Cenu za poskytnutí služeb ve lhůtě 30 dnů ode dne její splatnosti, ani po obdržení písemné upomínky Poskytovatele, nebo delšího časového období písemně stanoveného Poskytovatelem.

XVIII. Okolnosti vylučující odpovědnost

1. V případě výskytu okolnosti vylučující odpovědnost (dále jen „vyšší moc“), která by znemožnila kterékoliv ze Smluvních stran včasné a řádné splnění podmínek této Smlouvy, odsunuje se doba plnění podmínek této Smlouvy o dobu trvání zásahu vyšší moci a dobu nezbytnou k odstranění jejích následků.
2. Za vyšší moc se považuje překážka, jež nastala nezávisle na vůli povinné strany a brání jí ve splnění její povinnosti, jestliže nelze rozumně předpokládat, že by povinná strana tuto překážku nebo její následky odvrátila nebo překonala, a dále, že by v době vzniku závazku tuto překážku předpovídala.

XIX. Závěrečná ujednání

1. Tato Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma Stranami a účinnosti od 1.1.2016.
2. Pokud není v této Smlouvě výslovně uvedeno jinak, bude každé oznámení, žádost, výzva nebo jiné sdělení na základě této Smlouvy:
 - provedeno písemně a doručeno osobně nebo zasláno jako doporučený dopis se zaplaceným poštovním,
 - bude považováno za doručené, a to v případě dopisu při jeho doručení, a
 - bude zasláno:

Poskytovateli na adresu:

doc. Ing. Václav Jirsík, CSc.

612 00 Brno, Slovanské náměstí 1141/10

Zadavateli na adresu:

Ústřední kontrolní a zkušební ústav zemědělský

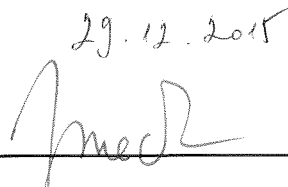
Ing. Aleš Prošek

161 00 Praha 6, Ztracená 1099/10

nebo na takovou adresu, číslo telefaxu nebo elektronickou adresu, která bude příslušnou Smluvní stranou písemně oznámena druhé Smluvní straně. Písemnost se rovněž považuje za doručenou dnem, v němž kterákoliv ze Smluvních stran její doručení odmítne či jinak znemožní její převzetí.

3. Smluvní strany se tímto dohodly a souhlasí, že Poskytovatel není bez předchozího výslovného souhlasu druhé Smluvní strany oprávněn postoupit či převést jakákoliv svá práva či povinnosti vyplývající z této Smlouvy na jakoukoliv Třetí osobu.
4. Poskytovatel a Zadavatel vynaloží maximální úsilí ke smírnému vyřešení veškerých sporů vyplývajících z této Smlouvy včetně sporů o jejich platnost a o případných nárocích na náhradu škody v důsledku jejich porušení. V případě, že nebude jakýkoliv spor vyřešen smírnou cestou, bude tento rozhodnut příslušným soudem.
5. Nedílnou součástí Smlouvy jsou následující přílohy:
 - Příloha 1 Časová garance podpory poskytování provozní podpory informačního systému PPP
6. Tato Smlouva byla sepsána ve třech vyhotoveních, z nichž jedno vyhotovení obdrží Poskytovatel a dvě vyhotovení obdrží Zadavatel.
7. Tato Smlouva a práva a povinnosti Poskytovatele a Zadavatele z ní vyplývající se řídí právním řádem České republiky, zejména příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů a zákona č. 121/2000 Sb., autorského zákona. Držitelem autorského práva k software PPP (Plant protection Products) složeného z modulů Systém pro povolování přípravků a dalších prostředků na ochranu rostlin, Hodnocení SZÚ, Veřejný registr přípravků na ochranu rostlin, GEP stanice a polní pokusy, Mechanizační kontrola, Postregistrační kontrola včetně offline klienta, Hlášení o uvádění POR na trh, Registr subjektů je doc. Ing. Václav Jirsík, CSc. Autor uděluje zadavateli výhradní časově a prostorově neomezenou licenci k šíření užívání díla včetně úprav díla. Licenční poplatek byl uhrazen v cenách smluv za dílo, na základě kterých byly uvedené počítačové programy zhotoveny.
8. Smluvní strany shodně prohlašují, že se seznámily s obsahem smlouvy, včetně Přílohy 1. Časová garance podpory poskytování provozní podpory informačního systému PPP, že smlouva byla ujednána podle jejich pravé a svobodné vůle, což stvrzují podpisy oprávněných zástupců.

9. Smlouvu lze měnit nebo doplňovat pouze písemnými dodatky podepsanými oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
10. Tato Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu oběma Smluvními stranami.
11. Přílohy jsou nedílnou součástí této Smlouvy.

V Brně dne 29. 12. 2015


za Zadavatele

Ing. Daniel Jurečka
ředitel

ČESKÁ REPUBLIKA
ÚSTŘEDNÍ KONTROLNÍ A ZKUŠEBNÍ ÚSTAV ZEMĚDĚLSKÝ
Hroznová 2, 656 06 Brno
-118-

V Brně dne 16. 12. 2015


za Poskytovatele

doc. Ing. Václav Jirsík, CSc.
jednatel

Ing. Václav JIRSÍK
Slovanské náměstí 1141/10
612 00 BRNO

Příloha 1

Časová garance poskytování provozní podpory informačního systému PPP

Činnost	Zahájení opravy
Nefunkčnost klíčových funkcí Aplikace jsou přístupné uživatelům pomocí internetového prohlížeče. V případě nedostupnosti aplikací z důvodu chyby na straně aplikací nebo chyby klíčových funkcí garantuje dodavatel zahájení opravy do 8 (slovy osmi) pracovních hodin (definice pracovní doby: pondělí až pátek kalendářního týdne od 8:00 do 16:00, vyjma státem uznaných státních svátků) od zjištění problému nebo oznámení chyby zadavatelem na dohodnutou linku hotline nebo na emailovou adresu helpdesk. O nahlášené chybě je proveden zápis do systému HepIDesk SRS. Ke klíčovým funkcím patří tyto funkce: 1) Nelze zobrazit hlavní seznamovou stránku, ze které se zakládají záznamy, při jejím zobrazení Software havaruje při chybě. 2) Nelze uložit záznam, 3) Nelze se přihlásit do aplikace, Software havaruje při chybě. 4) Nefungují tisky protokolů z aplikace 5) Při použití standardního nebo rozšířeného filtru Software havaruje při chybě. 6) Speciální seznamové stránky, ze kterých se nezadávají záznamy při pokusu o zobrazení havarují při chybě 7) Nefunguje komunikace s aplikací třetí strany a je to prokazatelně chyba na straně dodavatele Software 8) Nefungují webové služby 9) Nefunguje export do datového skladu 10) Nefungují exporty 11) Překlepy v protokolech 12) Nefunguje tisk nad seznamy 13) Padá aplikace při určité kombinaci zadání navzájem si odporujících hodnot 14) V seznamových stránkách se nezobrazují všechny údaje, nebo jsou údaje chybně zobrazeny	DO 8 PRACOVNÍCH HODIN OD NAHLÁŠENÍ
Nefunkčnost ostatních funkcí V případě problémů neklíčových funkcí garantuje dodavatel zahájení opravy do 12:00 následujícího pracovního dne od nahlášení chyby výše uvedeným způsobem. O nahlášené chybě je proveden zápis do systému HepIDesk SRS.	DO 12:00 NÁSLEDUJÍCÍ PRACOVNÍ DEN

Termín opravy nefunkčnosti klíčových funkcí – do 24 hodin od nahlášení nefunkčnosti.

Termín opravy nefunkčnosti ostatních funkcí – do 5 pracovních dnů od nahlášení nefunkčnosti.