

SMLOUVA

O POSKYTOVÁNÍ SERVISNÍCH SLUŽEB SPOJENÝCH S PROVOZEM A TECHNICKOU ÚDRŽBOU DOHLEDOVÉHO BEZPEČNOSTNÍHO SYSTÉMU

č.: 20181001

uzavřená v souladu s ustanovením § 536 a násl. Obchodního zákoníku, mezi těmito smluvními stranami:

VR Services s.r.o.

se sídlem: Pod Pražskou 267, 252 03 Řitka
jednající: Martinem Rožníčkem, jednatelem společnosti
IČ: 28256646
DIČ: CZ28256646.
zapsána v OR: Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 135777
bankovní spojení: Raiffeisen bank a.s.
číslo účtu: 3010232001/5500

(dále jen "Poskytovatel") na jedné straně

a

Obec Řitka

se sídlem: Na Návsi 54, 252 03 Řitka
jednající: Mgr. Kamilem Abbidem, starostou obce
IČ: 00241644
bankovní spojení: Česká spořitelna, a. s.
číslo účtu: 389820399/0800

(dále jen "Objednatel") na straně druhé

Smluvní strany, vědomy si svých závazků v této Smlouvě obsažených a s úmyslem být touto Smlouvou vázány, dohodly se na následujícím znění smlouvy:

1.

ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 1.1. Poskytovatel prohlašuje, že je právnickou osobou řádně založenou a vzniklou a že splňuje veškeré podmínky a požadavky v této smlouvě stanovené a je oprávněn tuto smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené.
- 1.2. Objednatel prohlašuje, že je oprávněn tuto smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené.

2.

DEFINICE POJMŮ

Smluvní strany se dohodly, že níže uvedená slova nebo slovní spojení označená velkým počátečním písmenem budou mít ve Smlouvě následující význam a to bez ohledu na to, v jaké slovní formě budou použita:

„**DBS**“ je dohledový bezpečnostní systém složený z kamer, záznamových a zobrazovacích zařízení ve vlastnictví Objednatele.

„**Nahlášení Vady**“ je prokazatelný okamžik nahlášení Vady Poskytovateli, tedy datum a čas doručení emailového ohlášení Vady Objednatelem, a to v souladu s postupem nahlášení Vady.

„**Obchodní zákoník**“ je zákon č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, ve znění pozdějších změn a doplňků.

„**Smlouva**“ znamená tuto smlouvu uzavřenou mezi Poskytovatelem a Objednatelem.

„**Služby**“ se rozumí provedení profylaxe, poskytování servisních služeb a další související činnosti prováděné Poskytovatelem za účelem řádného chodu Systému.

Servisními službami se rozumí zejména odstraňování Vad Systému Poskytovatelem.

Souvisejícími činnostmi se rozumí zejména pravidelná údržba a kontrola funkčnosti Systému, nastavení pohledů kamerových prvků dle pokynů Objednatele, či změna přednastavených pohledů a tras u PTZ kamer Poskytovatelem.

„**Systém**“ je soustava analogových kamer, IP MPx kamer, hardwaru a softwarových aplikací systému nezbytných pro provoz kamerového systému.

„**Ukončení odstranění Vady**“ je prokazatelné ukončení odstraňování vady Poskytovatelem, a to formou potvrzení Servisního protokolu, ze strany Objednatele. Za odstraněnou vadu se považuje i návrh na výměnu hardwarové části systému Objednatele v případě, že není možné hardware opravit. K tomuto návrhu slouží servisní protokol, kde bude uveden popis zjištěné neodstranitelné vady komponenty systému.

„**Vada (porucha, havárie)**“ je rozpor mezi skutečnými vlastnostmi Systému nebo jeho části a vlastnostmi obvyklými, a který způsobil, že Systém není schopen řádně plnit svou funkci, pro kterou je Objednatelem provozován.

„**Zahájení odstraňování Vady**“ je okamžik, kdy se Poskytovatel dostaví na místo Vady, resp. v případě, že je možné řešit Vadu vzdáleně a je to tak dohodnuto mezi smluvními stranami, okamžik zahájení telefonní konzultace s Objednatelem nebo okamžik zahájení vzdáleného připojení k Objednateli za účelem řešení Vady.

3.

PŘEDMĚT SMLOUVY

- 3.1. Předmětem této Smlouvy je závazek Poskytovatele za podmínek stanovených v této Smlouvě poskytovat Objednateli Služby specifikované v této smlouvě. Objednatel se za takové plnění Poskytovatele zavazuje zaplatit Poskytovateli dohodnutou cenu a poskytnout v této Smlouvě stanovenou součinnost.
- 3.2. Poskytování Služby především zahrnuje technickou správu DBS dohledového bezpečnostního systému Objednatele, který je ke dni podpisu této smlouvy tvořen ze čtyř záznamových zařízení a jedenácti kamer. Služby dle této smlouvy budou poskytovány na Systém do maximální velikosti 30ti kamer na maximálně 10ti záznamových zařízeních. To znamená, že Objednatel může svůj DBS rozšiřovat až do této výše. Poskytovatel bude zajišťovat případnou technickou komunikaci se společností Eurosignal, která pro Objednatele poskytuje bezdrátové přenosy mezi některými kamerami a záznamovým zařízením.

Záznamová zařízení:	DVR Aver DiGi EH 6216 H - úložiště HDD 1TB DVR Aver DiGi EH1004-H – úložiště 1TB NVR DiGi Line DGI-1704 LSP 48 - úložiště HDD 1TB NVR DiGi Line DGI-1708 LSP 80 - úložiště 4TB
Kamery:	PTZ Panasonic WV-SV396- 1,3 MPx speed dome 36x optický zoom IPL-C501- 5MPx objektiv 3,3-12mm PTZ XTR- 49DVFX22ODN 540 TVř 22x optický zoom XDV-4712DVP-DN 66 – 700TVř objektiv 2,8-12 mm XDV-47DVP550DN – 700 TVř objektiv 5-50mm XDV-4712DVP-DDN40 650 TVř objektiv 2,8-12mm LILIN X-DV-724 2MPx objektiv 3,6mm IPL-D409 4MPx objektiv 2,8mm Hikvision DS-2CD2412F 1,3Mpx objektiv 2,8mm 2x IPL-C209 2MPx objektiv 2,8mm
Ostatní:	LCD monitor 21,5" VGA a HDMI vstup 4x napájecí zdroj 24V AC 3,3A pro kamery Ethernetový switch 100Mbit 5portů konzole pro uchycení kamery XTR-39DVFX10 WV-Q122SK konzole pro uchycení kamery WV-SV396

4.

PRÁVA A POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN

Práva a povinnosti Poskytovatele:

- 4.1. Poskytovatel se zavazuje, že Služby provedené Poskytovatelem na základě této Smlouvy budou odpovídat právnímu řádu České republiky platnému v době poskytnutí Služeb.
- 4.2. Osoby, které se na straně Poskytovatele jakýmkoli způsobem zúčastní na poskytování Služeb, budou po celou dobu pod vedením a přímou kontrolou Poskytovatele. Poskytovatel se zavazuje zajistit, že osoby, které vykonávají na straně Poskytovatele v souvislosti s touto Smlouvou jakoukoliv činnost v prostorách Objednatele, budou respektovat veškerá pravidla a nařízení týkající se chování v prostorách Objednatele.
- 4.3. Poskytovatel se zavazuje postupovat při poskytování Služeb vždy s odbornou péčí, v souladu se Smlouvou a pokyny Objednatele.
- 4.4. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Služby dle této Smlouvy (zejm. servisní zásahy) ve lhůtách stanovených dle této Smlouvy.
- 4.5. Poskytovatel má právo na platby dle této Smlouvy.

Práva a povinnosti Objednatele:

- 4.6. Objednatel má po dobu trvání Smlouvy nárok na Služby poskytované Poskytovatelem.

5.

MÍSTO A DOBA PLNĚNÍ

- 5.1. Místem poskytnutí Služby je obec Řitka.
- 5.2. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Služby po celou dobu trvání smluvního vztahu, a to ode dne účinnosti této Smlouvy, tj. od: 1.10.2018

6. CENA

- 6.1. Cena Služeb je stanovena dohodou smluvních stran a činí 21 000,- Kč za měsíc bez DPH.
- 6.2. Veškeré ceny uvedené v této Smlouvě jsou uvedeny bez daně z přidané hodnoty („DPH“). DPH bude k ceně připočtena ve výši dle platných právních předpisů.
- 6.3. Cena nadstandardních služeb je uvedena v Příloze č. 1 této Smlouvy.

7. PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 7.1. Cena dle čl. 6 je splatná na základě daňového dokladu (faktury) vystaveného Poskytovatelem nejdříve první den příslušného kalendářního měsíce, ve kterém jsou Služby poskytovány.
- 7.2. Daňové doklady musí obsahovat náležitosti dle ustanovení příslušných obecně závazných předpisů platných na území České republiky a číslo Smlouvy. Nebude-li daňový doklad obsahovat výše uvedené náležitosti, má Objednatel právo daňový doklad, případně jeho kopii vrátit ve lhůtě splatnosti dle čl. 7.4, k opravě a doplnění. V takovém případě se na daňový doklad hledí, jako by nebyl Objednateli doručen. Ode dne doručení opraveného daňového dokladu Objednateli běží nová lhůta splatnosti.
- 7.3. Poskytovatel je povinen na vyzvání Objednatelem přiložit k vystaveným daňovým dokladům příslušné servisní protokoly podepsané Objednatelem. Objednatel je oprávněn požadovat po Poskytovateli, aby k vystaveným daňovým dokladům přiložil další dokumenty prokazující nárok Poskytovatele na vystavení a úhradu příslušného daňového dokladu.
- 7.4. Splatnost oprávněně a řádně vystavených daňových dokladů se sjednává na 15 dnů ode dne jejich vystavení Poskytovatelem.
- 7.5. Jednotlivé platby uhradí Objednatel bezhotovostním převodem na účet Poskytovatele uvedený na příslušném daňovém dokladu. Platba se považuje za splněnou dnem, kdy byla příslušná částka odesána z účtu Objednatele ve prospěch účtu Poskytovatele.
- 7.6. Adresa pro fakturaci je shodná s adresou Objednatele uvedenou v záhlaví této Smlouvy.

8. OCHRANA DŮVĚRNÝCH INFORMACÍ

- 8.1. „Důvěrnými informacemi“ se pro účely této Smlouvy rozumí informace, o kterých vzhledem k povaze takových informací mohly smluvní strany předpokládat, že na jejich utajení má druhá smluvní strana oprávněný zájem nebo které nejsou v obchodních kruzích běžně dostupné.
- 8.2. Smluvní strany se dohodly, že pokud takto získají od druhé smluvní strany Důvěrné informace, budou s těmito informacemi nakládat jako s vlastním obchodním tajemstvím, aniž by bylo nutné takové informace jako „Důvěrné“ vždy jednotlivě označovat a to i v případě ukončení účinnosti této Smlouvy. Výše uvedené nevylučuje možnost v jednotlivých případech při zvýšeném zájmu toto označení pro jednotlivé informace použít. Smluvní strany berou zároveň na vědomí, že některé z Důvěrných informací jsou také předmětem obchodního tajemství druhé strany, chráněným dle příslušných ustanovení Obchodního zákoníku.
- 8.3. Smluvní strany se zavazují, že veškeré Důvěrné informace, které od sebe navzájem získají, budou použity výhradně pro plnění účelu, ke kterému budou sdělovací stranou určeny. Příjemce Důvěrné informace se zavazuje používat přiměřené péče, avšak v žádném případě ne v menší míře, než je míra péče, kterou využívá k ochraně svých důvěrných informací, které jsou podobného významu, k ochraně před neoprávněným užíváním, poskytnutím, zveřejněním nebo šířením Důvěrné informace.
- 8.4. Příjemce může poskytnout či zpřístupnit Důvěrnou informaci bez předchozího souhlasu sdělovací strany pouze na základě soudní nebo jiné zákonné žádosti či požadavku druhé smluvní strany. Příjemce je povinen neprodleně informovat o takové události sdělovací stranu, nebrání-li mu v tom zákonné omezení.

- 8.5. Sdělojící strana je srozuměna s tím, že příjemce může v současné době nebo v budoucnu interně nebo od třetích stran získávat, bez porušení povinností vyplývajících z této Smlouvy takové informace, které mohou být podobného charakteru jako informace sdělojící strany. Takto získané informace mohou být poté zveřejněny volně. Strana, která takto informace získala, musí způsob jejich získání na žádost druhé smluvní strany prokázat.
- 8.6. Veškeré Důvěrné informace zůstávají ve vlastnictví sdělojící strany a žádné oprávnění či jiná práva vztahující se k těmto informacím, s výjimkou práva použít Důvěrné informace k účelu, pro který byly poskytnuty, nejsou udělena příjemci nebo na něj převedena. Na písemnou žádost sdělojící strany vrátí příjemce ihned této straně veškeré Důvěrné informace zachycené na hmotných nosičích, včetně, nikoliv však výlučně, počítačových programů, dokumentace, poznámek, plánů, náčrtů a kopií, týkajících se informací, nebude-li mezi stranami dohodnuto písemně jinak.

9.

SANKČNÍ UJEDNÁNÍ

- 9.1. V případě prodlení Poskytovatele s odstraněním Vady, oproti lhůtám stanoveným v Příloze č. 2 této Smlouvy, má Objednatel vůči Poskytovateli nárok na zaplacení smluvní pokuty ve výši 1/30 měsíčního paušálu za každý započatý den prodlení.
- 9.2. Smluvní pokuta je splatná do 30 kalendářních dnů ode dne doručení písemné výzvy k jejímu zaplacení Poskytovateli.
- 9.3. Bude-li Objednatel v prodlení s úhradou řádně vystaveného daňového dokladu (faktury), potom je Poskytovatel oprávněn požadovat za každý den prodlení úrok z prodlení ve výši 0,5 % z dlužné částky. Úrok z prodlení bude splatný do 30 kalendářních dnů ode dne doručení účetního dokladu (faktury), kterým bude příslušný úrok z prodlení účtován.

10.

ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU

- 10.1. 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.
- 10.2. Žádná ze smluvních stran neodpovídá za škodu, která vznikla v důsledku věcně nesprávného nebo jinak chybného zadání, které řádně obdržela od druhé smluvní strany v případě, že na nesprávnost takového zadání druhou stranu písemně upozornila před vznikem odpovídající škody. Žádná ze smluvních stran není odpovědná za prodlení způsobené prodlěním s plněním závazků druhé smluvní strany.

11.

VYŠŠÍ MOC

- 11.1. Povinná strana není v prodlení v případě zásahu vyšší moci.
- 11.2. Vyšší mocí se rozumí takové překážky, které nastaly po vzniku závazku nezávisle na vůli stran, mají mimořádnou povahu, jsou neodvratitelné, nepředvídatelné, nepřekonatelné a brání objektivně splnění povinností dle této Smlouvy (např. válečný stav, občanské nepokoje, požár, záplavy, epidemie, karanténní opatření). Plnění se nepovažuje za nemožné, jestliže je jej možno provést za použití jiného technologického postupu, než bylo původně předpokládáno, za ztížených podmínek nebo až po sjednaném čase. Za nemožnost plnění se nepovažuje změna majetkových poměrů některé ze stran nebo změna hospodářské situace.
- 11.3. Jestliže překážky odpovídající vyšší moci nastanou, je povinná strana povinna neprodleně informovat druhou stranu o povaze, počátku a konci události vyšší moci, která brání splnění povinností dle této Smlouvy. Termín plnění se v tomto případě prodlužuje o dobu trvání vyšší moci.
- 11.4. Odpovědnost povinné strany však není vyloučena a termín plnění se neprodlužuje, pokud okolnosti vyšší moci nastaly až v době, kdy povinná strana již byla v prodlení s plněním závazku dle této Smlouvy, nebo pokud povinná strana nesplnila svoji povinnost neprodleně informovat druhou stranu o povaze a počátku události vyšší moci.

- 11.5. V případě, že doba trvání okolností vyšší moci přesáhne 30 dnů, může Objednatel písemným oznámením zaslaným Poskytovateli od této Smlouvy odstoupit s účinností ode dne doručení oznámení o odstoupení Poskytovateli.

12.

SOUČINNOST A VZÁJEMNÁ KOMUNIKACE

- 12.1. Smluvní strany se zavazují vzájemně spolupracovat a poskytovat si veškeré informace potřebné pro řádné plnění svých závazků. Smluvní strany jsou povinny se vzájemně informovat o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro řádné plnění této Smlouvy.
- 12.2. Smluvní strany jsou povinny plnit své závazky vyplývající z této Smlouvy tak, aby nedocházelo k prodlení s plněním jednotlivých termínů a s prodlením splatnosti jednotlivých peněžních závazků.
- 12.3. Veškerá komunikace mezi smluvními stranami bude probíhat prostřednictvím oprávněných osob, nebo statutárních orgánů smluvních stran.
- 12.4. Smluvní strany se zavazují, že v případě změny své adresy budou o této změně druhou smluvní stranu informovat nejpozději do 7 dnů.
- 12.5. Každá ze smluvních stran jmenuje oprávněnou osobu. Oprávněné osoby budou zastupovat smluvní stranu ve smluvních a obchodních záležitostech souvisejících s plněním této Smlouvy.

13.

POSTOUPENÍ PRÁV A ZÁVAZKŮ

- 13.1. Žádná práva z této Smlouvy nemohou být postoupena jednou smluvní stranou bez předchozího písemného souhlasu druhé smluvní strany. Poskyvatel může pověřit plněním některých povinností z této Smlouvy třetí osobu jen s předchozím písemným souhlasem Objednatele s tím, že Objednatel se zavazuje takový souhlas bezdůvodně neodepřít. Poskyvatel je plně odpovědný za poskytnutí Služeb v souladu s touto Smlouvou bez ohledu na takové pověření.
- 13.2. Veškeré případné smlouvy mezi Poskytovatelem a Subdodavatelem v rámci plnění povinností z této Smlouvy, budou uzavírány a plněny v souladu s ustanoveními a podmínkami této Smlouvy.

14.

ROZHODNÉ PRÁVO A ŘEŠENÍ SPORŮ

- 14.1. Smlouva se řídí a vykládá v souladu s Obchodním zákoníkem a ostatními zákony, předpisy a právními normami České republiky, s výjimkou kolizních ustanovení tohoto práva.
- 14.2. Smluvní strany se zavazují vyvinout maximální úsilí k odstranění vzájemných sporů vzniklých na základě této Smlouvy a k jejich vyřešení zejména prostřednictvím jednání oprávněných osob a/nebo statutárních zástupců smluvních stran.
- 14.3. Veškeré majetkové spory, které vzniknou z této Smlouvy a které se nepodaří odstranit vzájemným jednáním smluvních stran, budou předloženy k rozhodnutí věcně a místně příslušnému soudu ČR.

15.

PLATNOST A ÚČINNOST SMLOUVY

- 15.1. Tato Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
- 15.2. Tato Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou počínaje dnem účinnosti Smlouvy.
- 15.3. Každá smluvní strana je oprávněna písemně vypovědět tuto Smlouvu v případě, že:
- druhá smluvní strana porušila podstatným způsobem povinnost z této Smlouvy a nenapravila tuto situaci ani ve lhůtě patnácti dnů poté, co obdržela písemné upozornění druhé strany o takovém porušení povinností

- druhá smluvní strana je v insolvenční nebo likvidační nebo na ni byla uvalena nucená správa, či jí byl ustanoven správce majetku.

15.4 Výpovědní lhůta dle této Smlouvy činí dvacet čtyři měsíců a začne běžet prvním dnem následujícího měsíce po doručení písemné výpovědi druhé straně.

16.

ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 16.1. Smluvní strany prohlašují, že tato Smlouva vyjadřuje jejich úplné a výlučné vzájemné ujednání týkající se daného předmětu této Smlouvy. Okamžikem nabytí účinnosti této Smlouvy pozbývají platnosti veškerá ústní a písemná ujednání mezi smluvními stranami, týkající se předmětu této Smlouvy, s výjimkou dohod a smluv, na které výslovně odkazuje.
- 16.2. Smluvní strany tímto výslovně prohlašují, že tato Smlouva není sjednána jako výlučná a tedy, že Objednatel je oprávněn kdykoliv, tj. i po dobu účinnosti této smlouvy, pověřit poskytováním stejných nebo obdobných plnění kteroukoli třetí osobou.
- 16.3. Smluvní strany se dohodly, že v případě, že by se kterékoliv ustanovení této Smlouvy ukázalo být neplatné či neúčinné, nahradí jej do 30ti dnů ode dne zjištění této skutečnosti, (nejpozději však do 30ti dnů ode dne právní moci rozhodnutí, kterým byla neplatnost či neúčinnost tohoto ustanovení potvrzena) ustanovením, které bude nejbližší ustanovení, které bylo shledáno neplatným či neúčinným.
- 16.4. Tuto Smlouvu je možné měnit pouze písemnou dohodou smluvních stran ve formě dodatků této Smlouvy, podepsaných oprávněnými zástupci obou smluvních stran. Změna jména oprávněné osoby, sídla společnosti, čísla účtu případně dalších údajů, kde z povahy věci vyplývá, že je strana oprávněna měnit je jednostranně, není důvodem k uzavření dodatku, takováto skutečnost bude druhé straně sdělena písemně.
- 16.5. Tato Smlouva je vyhotovena ve dvou vyhotoveních, přičemž Poskytovatel a Objednatel obdrží jedno vyhotovení.
- 16.6. Přílohy tvoří nedílnou součást této Smlouvy. V případě rozporu mezi ustanoveními vlastního textu této Smlouvy a kteroukoliv z těchto jejích příloh mají přednost ustanovení vlastního textu této Smlouvy.

Seznam příloh je následující:

Příloha č. 1 – Ceník Služeb

Příloha č. 2 – Kategorizace vad, lhůty pro odstraňování vad

Smluvní strany prohlašují, že tato Smlouva je projevem jejich pravé a svobodné vůle
a na důkaz dohody o všech člancích této Smlouvy připojují své podpisy.

v Řitce dne 1.10.2018

Poskytovatel:



Martin Rožníček - jednatel

Objednatel:



Kamil Abbid - starosta

OBEC ŘITKA

Na Návsi 54, 252 03, Řitka

IČO: 00241644 DIČ: CZ00241644

tel.: 318592289, email: obec@ritka.cz

PŘÍLOHA Č. 1

ke Smlouvě č. 20181001

CENÍK SLUŽEB

1. Měsíční paušál.....21 000,- Kč bez DPH
Měsíční paušál v sobě zahrnuje poskytování servisních služeb a souvisejících činností dle požadavků Objednatele a to až do výše dvaceti pracovních hodin včetně dopravy dle objednaných služeb Objednatele. Dále zahrnuje kontrolu plné funkčnosti Systému každý týden a pravidelnou prohlídku veškerého hardwarového vybavení každých 6 měsíců od poslední prohlídky.
2. Cena za započatou hodinu poskytování servisní služby či související činnosti nad rámec měsíčního paušálu.....800,- Kč bez DPH
3. Dopravné při servisním zásahu v rámci obce Řitka je zdarma. V případě, že bude servisní zásah vyžadovat dopravné mimo obec Řitka, bude účtováno 12 Kč bez DPH za 1 km, účtují se kilometry ujeté do místa určení i zpět.

PŘÍLOHA Č. 2

k Smlouvě č.

KATEGORIZACE VAD, LHŮTY PRO ODSTRAŇOVÁNÍ VAD

Objednatel provádí Nahlášení Vady Poskytovateli formou zaslání emailu na adresu servis@vrservices.cz.

Objednatel při nahlášení Vady předá Poskytovateli popis projevů Vady a popis postupu, při němž k Vadě došlo. Objednatel rovněž určí, jaký dopad má Vada na jeho činnost dle níže uvedené kategorizace chyb.

Poskytovatel v dohodnuté době začne s analýzou a odstraňováním Vady podle její kategorie, nebo zajistí ekvivalentní náhradní řešení k dočasnému překonání Vady. Za odstranění Vady je též považováno snížení kategorie Vady, přičemž lhůta pro odstranění Vady v této snížené kategorii se počítá od okamžiku nahlášení Vady v původní kategorii. Doba vyřízení a kategorizace je uvedena níže:

Kategorizace vad

Kategorie	Vada	Popis
A	Vážná	System zcela selhal nebo je rozsáhle poškozen. Většina nebo všechny části hardwaru/hardwareových aplikací podporující hlavní procesy selhaly a jsou zcela nefunkční nebo je jejich funkčnost omezena tak, že je kritickým způsobem ovlivněna činnost Systemu.
B	Běžná	System je nefunkční pouze částečně. Funkčnost Systemu je ovlivněna z důvodu selhání některého hardwareového prvku nebo omezení některé ze softwareových funkcí podporujících činnosti Systemu.

Lhůty pro zahájení odstraňování Vad

Kategorie Vad	Lhůta zahájení prací a k odstranění Vady
A	Zahájení odstraňování Vady do jednoho pracovního dne od Nahlášení Vady.
B	Zahájení odstraňování Vady do pěti pracovních dnů od Nahlášení Vady.

Po Ukončení odstranění Vady Poskytovatel a Objednatel sepíší Servisní protokol, který bude obsahovat zejména: popis Vady, stručný popis odstranění Vady, den zahájení a ukončení odstraňování Vady, počet hodin odstraňování Vady.