



SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SERVISNÍ PODPORY

Smluvní strany

Česká zemědělská univerzita v Praze

se sídlem: Kamýcká 129, 165 00 Praha - Suchbát
IČO: 60460709
zastoupená: Ing. Janou Vohralíkovou, kvestorkou
kontaktní osoba: Ing. Petr Štěpán, ředitel OIKT ČZU, e-mail: pstepan@oikt.czu.cz

(dále jen „Objednatel“)

Došlo na právní oddělení ČZU dne:

- 5. 12. 2018

a

ICNET s.r.o.

se sídlem: Prokopova 170, 281 63 Kostelec nad Černými lesy
IČO: 26151090
DIČ: CZ26151090
zapsaná v obchodním rejstříku vedeného Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 74785
zastoupená: Luděk Trefný, jednatel
kontaktní údaje: tel.: 226 800 900, e-mail: info@icnet.cz
Kontaktní osoby: Ing. Petr Votava, jednatel, e-mail: petr.votava@icnet.eu, Luděk Trefný, jednatel, e-mail: ludek.trefny@icnet.eu

(dále jen „Dodavatel“)

(společně dále také jako „smluvní strany“)

uzavírají v souladu s ustanoveními § 1746 odst. 2 a násl. zákona č. 89/2012 sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, níže uvedeného dne, měsíce a roku, tuto

smlouvu o poskytování servisní podpory

(dále jen „Smlouva“)

1. Předmět Smlouvy

1.1. Předmětem této Smlouvy je poskytování servisních služeb pro IT systémy Objednatele, které jsou popsány v odst. 1.2, a to v pracovních dnech v době od **7:30 do 17:00 hodin**. Parametry poskytování servisních služeb jsou upraveny v příloze č. 2 Smlouvy.

Předmětem této Smlouvy je dále poskytování servisní podpory pro IT systémy Objednatele v režimu Nadlimitní práce, Očekávané práce, Očekávané nadlimitní práce a Neočekávané práce viz odst. 1.5 a 1.6 tohoto článku.

1.2. **Servisní podpora** pokrývá správu těchto IT systémů Objednatele:

- **Micro Focus Identity Management** včetně všech instalovaných driverů (dále jen „IDM“). Objednatel provozuje systém IDM serverech pod názvy Vault01, Vault02 a Vault03. Podrobný výpis driverů je uveden v příloze č. 1 této Smlouvy.
- **Micro Focus Filr**, podrobný popis je uveden v příloze č. 1 Smlouvy,
- **Servery INA**, podrobný popis je uveden v příloze č. 1 Smlouvy,
- **Shibboleth platforma** pro potřeby federace Eduld, podrobný popis je uveden v příloze č. 1 Smlouvy,

(dále také jen „IT systémy Objednatele“).

- 1.3. Servis IT systémů Dodavatele probíhá prioritně vzdáleným přístupem, v případě potřeby nebo na vyžádání Objednatele pak osobní návštěvou technika Dodavatele v místě sídla Objednatele. Pro potřeby vzdáleného přístupu provozuje Objednatel vlastní systém VPN připojení.
- 1.4. **Standardní servisní práce** - Servisní podpora pro IT systémy Objednatele, Dodavatel zajistí pravidelnou úpravu a aktualizaci těchto systémů, kontrolu jejich funkcí, optimalizaci výkonu a zastupitelnost pozice administrátora těchto systémů v době nepřítomnosti odpovědného pracovníka Objednatele s celkovým časovým limitem čerpání **16 hodin měsíčně**. Služby provedené po vyčerpání tohoto časového limitu budou účtovány zvlášť dle specifikace uvedené v článku 4. této Smlouvy. Nevýčerpané hodiny lze převádět do dalšího období – měsíce, nejvíce však vždy 4 hodiny za právě skončené období.
- 1.5. **Nadlimitní servisní práce** – servisní práce prováděné v pracovních dnech v době od 7:30 do 17:00 hodin po vyčerpání limitu pro Standardní práce tj. 16 hodin měsíčně. Cena za Nadlimitní práci se řídí ujednáním v článku 4. této Smlouvy.
- 1.6. **Očekávaná servisní práce** - práce prováděné o víkendu nebo během státem uznaných svátků, v době od 7:30 do 17:00. Tyto práce je nutné objednat minimálně 5 dní před jejich provedením. Dodavatel garantuje jejich realizaci jen po předchozí dohodě. Cena za Očekávanou práci se řídí ujednáním v článku 4. této Smlouvy.
- 1.7. **Neočekávaná servisní práce** – práce prováděna na žádost Objednatele v pracovních dnech mimo dobu od 7:30 do 17:00, o víkendech nebo státem uznaných svátcích bez předchozí dohody dle odst. 1.5 této Smlouvy. Cena za neočekávanou práci se řídí ujednáním v článku 4. této Smlouvy. Dodavatel provede Neočekávanou práci pouze na základě písemné objednávky, kterou Objednatel zaslal na emailovou adresu Dodavatele info@icnet.cz
- 1.8. V případě potřeby zajistí Dodavatel eskalaci problému zadáním incidentu (servisní požadavek) na centrum podpory příslušného výrobce nefunkčního software. Zadávání incidentů (servisní požadavek) na centrum podpory výrobce je součástí předmětu plnění pouze v případě, že je tento typ podpory Objednatelem zakoupený.
- 1.9. Objednatel nesmí na servery Vault01, Vault02 a Vault03 instalovat bez vědomí Dodavatele žádné nové drivery, které nebyly dodané nebo schválené Dodavatelem.

2. Povinnosti Objednatele

- 2.1. Objednatel poskytne Dodavateli možnost vzdáleného přístupu systémem VPN Objednatele k serverům, kde jsou provozovány IT systémy Objednatele.
- 2.2. Objednatel zajistí zálohování IT systémů Objednatele s takovými parametry RTO a RPO, aby mohlo dojít k obnovení těchto systémů při částečné nebo úplné ztrátě dat nebo celkové havárii těchto systémů.

3. Způsob plnění předmětu Smlouvy

- 3.1. Plnění se sjednává na dobu 24 měsíců se začátkem plnění od 1. prosince 2018, kdy Dodavatel poskytuje Objednateli plnění v článku 1. této Smlouvy. Uplynutím doby dle tohoto odstavce tato smlouva automaticky zaniká.
- 3.2. Smlouvu je oprávněna vypovědět bez udání důvodu kterákoli ze smluvních stran. Výpovědní lhůta této Smlouvy je stanovena na 3 měsíce. Výpověď Smlouvy musí být písemná a výpovědní doba začíná běžet prvním dnem následujícího kalendářního měsíce po doručení výpovědi druhé smluvní straně.
- 3.3. Závady a případné požadavky je Objednatel povinen oznámit písemně na kontakt Dodavatele: info@icnet.cz, případně telefonicky na tel.: +420 226 800 900.

Kontaktní osoby Dodavatele: Ing. Petr Votava, e-mail: petr.votava@icnet.eu, Luděk Trefný, e-mail: ludek.trefny@icnet.eu

V případě nepřítomnosti kontaktní osoby Dodavatele, je Dodavatel povinen zajistit odpovídající náhradu a tuto skutečnost sdělit písemně neprodleně na adresu **svoboda@oikt.czu.cz**.

- 3.4. Komunikace s Objednatelem probíhá prostřednictvím níže uvedených kontaktních osob, které slouží i jako informační kanál při případných údržbách a odstávkách:

Micro Focus Identity Manager:

Ing. Petr Cihelka, telefon: 224 382 259, e-mail: **cihelka@oikt.czu.cz**

Ing. Alena Stránská, telefon: 224382 292, e-mail: **stranska@oikt.czu.cz**

Micro Focus Filr:

Bc. Pavel Richter, telefon: 224 383 323, e-mail: **richhterj@oikt.czu.cz**

Servery INA a Shibboleth platforma:

Ing. Tomáš Kotek, telefon 224 382 687, e-mail: **kotek@oikt.czu.cz**

Ing. Radek Vostřez, telefon 224 386 388, e-mail: **vostrez@oikt.czu.cz**

4. Cena a platební podmínky

- 4.1. Za **Standardní servisní práci** - za plnění předmětu této Smlouvy je stanovena dohodou smluvních stran paušální měsíční částka ve výši **24 390,- Kč bez DPH**. Součástí této paušální měsíční částky je **16 hodin** servisních prací dle této Smlouvy.
- 4.2. Za **Nadlimitní servisní práci** tj. práce provedené v pracovních dnech v době od 7:30 do 17:00 po vyčerpání měsíčního časového limitu 16 hodin (paušálu), bude Dodavatel účtovat hodinovou sazbou ve výši **740,- Kč bez DPH**.
- 4.3. Za **Očekávanou servisní práci** bude Dodavatel účtovat sazbou ve výši **780,- Kč bez DPH** za hodinu práce, a to v případě, že dojde k přečerpání limitu 16 hodin Standardních servisních prací dle čl. 4.1 této Smlouvy.
- 4.4. Za **Neočekávanou servisní práci** v noci, o víkendech a ve státem uznaných svátcích bude Dodavatel účtovat sazbou ve výši **740,- Kč bez DPH** za 1 hodinu práce.
- 4.5. Celková cena za plnění dle této Smlouvy je maximálně ve výši **1.990.000,- Kč bez DPH**. Pokud bude této částky dosaženo před ukončením trvání platnosti smlouvy uvedené odst. 3.1 této Smlouvy, pak tato Smlouva automaticky zaniká tímto okamžikem.
- 4.6. Daňový doklad – fakturu vystavuje Dodavatel měsíčně. Splatnost faktury je 30 dní ode dne doručení Objednateli. Fakturu je Dodavatel povinen doručit na adresu: Česká zemědělská univerzita v Praze, Ekonomický odbor, Kamýcká 129, PSČ 165 00, Praha – Suchbátka nebo zaslat elektronicky na adresu **faktury_oikt@czu.cz**. Jiné doručení nebude považováno za řádné s tím, že kupujícímu nevznikne povinnost fakturu doručenou jiným způsobem uhradit.
- 4.7. Daňový doklad – faktura musí obsahovat všechny náležitosti řádného účetního a daňového dokladu ve smyslu příslušných právních předpisů, zejména zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů. V případě, že faktura nebude mít odpovídající náležitosti, je Objednatel oprávněn ji vrátit ve lhůtě splatnosti zpět Dodavateli k doplnění, aniž se tak dostane do prodlení se splatností. Lhůta splatnosti počíná běžet znovu od opětovného doručení náležitě doplněné či opravené faktury Objednateli.
- 4.8. Cena nebo její část bude Dodavateli převedena na jeho účet zveřejněný správcem daně podle § 98 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, a to i v případě, že na faktuře bude uveden jiný bankovní účet. Pokud Dodavatel nebude mít bankovní účet zveřejněný podle § 98 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, správcem daně, provede Objednatel úhradu na bankovní účet až po jeho zveřejnění správcem daně, aniž by byl Objednatel v prodlení s úhradou. Zveřejnění bankovního účtu správcem daně oznámí Dodavatel bezodkladně Objednateli.

- 4.9. Ke všem cenám bude účtována daň z přidané hodnoty ve výši určené právními předpisy účinnými v době zdanitelného plnění

5. Práva a povinnosti smluvních stran

- 5.1. Dodavatel se zavazuje poskytovat plnění předmětu Smlouvy specifikované v článku 1. Objednateli na základě svých odborných znalostí a schopností.
- 5.2. Dodavatel je oprávněn pozdržet nebo i pozastavit plnění předmětu této Smlouvy po dobu, kdy je Objednatel v prodlení s plněním svých peněžitých i nepeněžitých závazků vyplývajících z této Smlouvy.
- 5.3. Objednatel se zavazuje poskytnout Dodavateli možnost vzdáleného přístupu k serveru, kde běží IT systémy Objednatele.
- 5.4. Objednatel se zavazuje poskytnout Dodavateli na svůj náklad potřebnou součinnost pro řádné a včasné plnění předmětu této Smlouvy.
- 5.5. Objednatel se zavazuje splnit požadavky dle článku 2. této Smlouvy pro zdárné poskytování servisní podpory.
- 5.6. Objednatel se zavazuje platit Dodavateli za plnění předmětu této Smlouvy cenu podle článku 4.

6. Odpovědnost za vady a škodu

- 6.1. Vadou podle této Smlouvy se rozumí nemožnost užívat systémy obvyklým způsobem a k obvyklému účelu.
- 6.2. Objednatel oznamuje zjištěné vady a poruchy písemně na kontaktní emailovou adresu Dodavatele info@icnet.cz, a to ihned po jejich zjištění.
- 6.3. Dodavatel se zavazuje, v případě výskytu vady nebo poruchy, zahájit práce směřující k odstranění takové vady nebo poruchy podle podmínek uvedených v příloze č. 2 Smlouvy (dále jen „reakční doba“). Běh této reakční doby je počítán v pracovních dnech od 7:30 do 17:00 hodin. Mimo pracovní dny a uvedený časový interval je běh reakční doby pozastaven.

7. Smluvní pokuta a úroky z prodlení

- 7.1. V případě prodlení Objednatele s úhradou ceny podle článku 4. této Smlouvy je Objednatel povinen Dodavateli zaplatit smluvní pokutu ve výši 0,05 % (slovy pět setin procenta) z dlužné částky za každý započatý den prodlení. Uhrazením smluvní pokuty není dotčeno právo na náhradu skutečně vzniklé škody v plné výši.
- 7.2. V případě prodlení Dodavatele s plněním předmětu Smlouvy je Dodavatel povinen zaplatit smluvní pokutu ve výši 250 Kč za každou započatou hodinu prodlení s plněním předmětu smlouvy. Uhrazením smluvní pokuty není dotčeno právo na náhradu skutečně vzniklé škody v plné výši.
- 7.3. V případě že reklamovaná vada nebo porucha není včas a řádně odstraněna, má Objednatel právo na slevu z ceny, která je stanovena na částku 250 Kč bez DPH za každou započatou hodinu prodlení.
- 7.4. Objednatel nemá právo na slevu z ceny podle předchozího odstavce, pokud neumožní Dodavateli odstranit oprávněně reklamovanou vadu.

8. Platnost, účinnost a trvání Smlouvy

- 8.1. Vztahy mezi smluvními stranami se řídí českým právním řádem. Ve věcech Smlouvou výslovně neupravených se právní vztahy z ní vznikající a vyplývající řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů a ostatními obecně závaznými právními předpisy.
- 8.2. Tato Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu osobami oprávněnými jednat jménem či za smluvní strany a účinnosti dnem jejího uveřejnění v registru smluv v souladu se zákonem č. 340/2015 Sb., o zvláštních

podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů.

- 8.3. Tato Smlouva je uzavřena na dobu maximálně 24 kalendářních měsíců, nebo na dobu do dosažení finančního limitu uvedeného v odst. 4.6 této Smlouvy, uhrazeného Objednatelům za poskytnuté služby dle předmětu této Smlouvy, a to podle toho, která z těchto skutečností nastane dříve.
- 8.4. Objednatel je oprávněn od Smlouvy odstoupit v případě, že podle údajů uvedených v registru plátců DPH se Dodavatel stane nespolehlivým plátcem DPH.
- 8.5. Změny a doplňky této Smlouvy lze provádět pouze formou číslovaných písemných dodatků, které obsahují odkaz na příslušný článek této Smlouvy. Změna či doplněk se po podpisu oběma smluvními stranami stává nedílnou součástí této Smlouvy.
- 8.6. Dodavatel bezvýhradně souhlasí se zveřejněním plného znění Smlouvy tak, aby tato Smlouva mohla být předmětem poskytnuté informace ve smyslu zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů. Dodavatel rovněž souhlasí s uveřejněním plného znění Smlouvy dle § 219 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů a dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů.
- 8.7. Dodavatel bere na vědomí a souhlasí, že je osobou povinnou ve smyslu § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole, ve znění pozdějších předpisů. Dodavatel je povinen plnit povinnosti vyplývající pro něho jako osobu povinnou z výše citovaného zákona.
- 8.8. Smlouva je vyhotovena ve třech stejnopisech, z nichž Dodavatel obdrží jeden a Objednatel dva.
- 8.9. Smluvní strany prohlašují, že si Smlouvu před jejím podpisem přečetly a s jejím obsahem bez výhrad souhlasí. Smlouva je vyjádřením jejich pravé, skutečné, svobodné a vážné vůle. Na důkaz pravosti a pravdivosti těchto prohlášení připojují oprávnění zástupci smluvních stran své vlastnoruční podpisy.
- 8.10. Nedílnou součástí této smlouvy jsou následující přílohy:
- a) Příloha č. 1 – Specifikace rozsahu služeb;
 - b) Příloha č. 2 SLA parametry

Dodavatel:

V Praze dne 9. 11. 2018

Objednatel:

V Praze dne 06 - 11 - 2018


Luděk Trefný
Jednatel

IČNET s.r.o.
Vrchopava 170
283 01 Kostelec nad Černými lesy
IČO: 26151090 DIČ: CZ26151090


Ing. Jana Vohralíková
kvestorka



Micro Focus Identity Management

Dodavatelem dodané a spravované drivery se nacházejí na serverech Objednatele pod názvy Vault01, Vault02 a Vault03. Servery Vault01, Vault02 a Vault03 slouží pro umístění pouze driverů, které spravuje Dodavatel.

Výpis dodaných a spravovaných driverů:

Přehled driverů VAULT01:

- JDBC-Aleph
- JDBC-BADIS
- JDBC-BADIS-GTF
- JDBC-BADIS-Karty
- JDBC-DMS
- JDBC-DMS-ZAM
- JDBC-GT-Facility
- JDBC-IS-Magion
- JDBC-KartoveCentrum
- JDBC-KSYS
- JDBC-KSYS-UBYTOVANI
- JDBC-MagionEKO-MIS
- JDBC-UIS-Student
- JDBC-UIS-Doktorand
- JDBC-UIS-Studium-exams

Přehled driverů na VAULT02:

- JDBC-Contacts
- MSOffice365
- WorkOrderOffice
- INAeDirStud
- INAeDirZamDok
- LoopBack-VAULT
- JDBC-UIS-SetIdentityPassword
- JDBC-UIS-Contacts
- JDBC-UIS-StudRelation
- JDBC-IS-Magion-BaseUnit
- JDBC-UIS-DoktRelation
- JDBC-Magion-PPVRelation
- JDBC-CZU-BaseUnit
- JDBC-CZU-Person
- JDBC-CZU-BaseRelation
- JDBC-CZU-EmployeeRelation
- JDBC-CZU-PostGradStudRelation
- JDBC-CZU-StudentRelation
- JDBC-CZU-State
- JDBC-CZU-TypeOfStudy
- JDBC-CZU-FormOfStudy
- JDBC-CZU-TypeOfRelation
- JDBC-CZU-BaseUnitTrezor
- JDBC-CZU-FieldOfStudies
- JDBC-CZU-Specialization
- JDBC-CZU-HRJobTitle
- JDBC-CZU-HRKzam
- JDBC-CZU-HRTypeOfEmployment
- JDBC-CZU-HRWorkPosition

Přehled driverů na VAULT03:

- AD-Dok
- AD-ORIGIN-ShareGroups
- AD-Stu
- AD-Zam
- JDBC-ORIGIN-ShareGroups
- JDBC-ORIGIN-SharePermissions
- LoopBack-generateLoginInfo
- LoopBack-notifyLoginInfo
- Scripting AD HomeDirs
- Scripting AD HomeDirs ZAM
- Scripting AD-Origin-Permissions
- Scripting Exchange ZAMDOK
- ScriptingMailbox-OOO
- JDBC-Origin-Ext
- AD-Ext

Dodavatel i Objednatel spravují dokumentaci týkající se umístění, aktualizace a dalších změn driverů a prostředí na serverech Vault01, Vault02 a Vault03 v prostředí SharePoint Objednatele.

Micro Focus FILR

Obsahem předmětu této Smlouvy je správa 5 serverů s OS SUSE Linux Enterprise Server včetně nutných nastavení a aktualizací OS, ke kterým uživatelé Objednatele přistupují zejména přes webové rozhraní nebo klientem aplikace FILR.. Součástí bude cca 250 sdílených adresářů v prostředí Windows Server včetně „home“ adresářů uživatelů Objednatele. Bude využívána databáze FILR pro interní organizaci dat v systému. Dále je implementována funkce přístupu uživatele ke konkrétnímu souboru nebo adresáři na základě e-mailové pozvánky.

Případné úpravy konfigurace budou řešeny zadáním požadavků na emailovou adresu Dodavatele info@icnet.cz a čas na jejich provedení bude čerpán z fondu 16 hodin servisní smlouvy, případně dodatečnou fakturací dle článku č. 4 této Smlouvy, pokud by čas realizace přesáhl časový fond za aktuální měsíc.

Servery INA

Obsahem předmětu této Smlouvy je správa 2 serverů s OS SUSE Linux Enterprise Server včetně nutných nastavení a aktualizací OS, kde je nainstalován systém eDirectory. INA servery slouží jako LDAP zdroj účtů pro službu Shibboleth.

Shibboleth platforma

Obsahem předmětu této Smlouvy je správa 1 serveru s OS SUSE Linux Enterprise Server včetně nutných nastavení a aktualizací OS, který slouží jako služba Service Provider pro federaci eduID.cz.

Tabulka SLA parametrů pro poskytování servisních služeb

Servisním požadavkem se rozumí odstranění poruchy funkčnosti aplikační vrstvy nebo OS a obnovení normálního stavu, zajištění bezpečnosti dat a odstranění jiných vad, které brání poskytování služeb pro ostatní informační systémy Objednatele.

Reakční doba viz článek 6.3 začíná běžet přijetím požadavku na straně Dodavatele.

Typ servisního požadavku	Přijetí servisního požadavku	Vyřešení servisního požadavku	Ukončení servisního požadavku
A – kritická porucha Za kritickou poruchu považuje Objednatel úplnou nefunkčnost serveru Vault01-03, chyby OS způsobující opakované výpadky funkčnosti serverů Vault01-03, nefunkčnost driverů JDB-UIS-xxxxx Za kritickou poruchu považuje Objednatel i porušení bezpečnosti dat.	Potvrzení přijetí hlášení o poruše nejpozději do 120 min od nahlášení na kontaktní email Objednatele dle článku 3.4 Smlouvy	Do 16 hodin od nahlášení servisního požadavku	Dodavatel zašle na kontaktní email Objednatele dle článku 3.4 Smlouvy oznámení o vyřešení servisního požadavku
B – vážná porucha Za vážnou poruchu považuje Objednatel nefunkčnost serverů pro služby FILR, serverů INA a Shibboleth nebo jejich opakované výpadky. Za vážnou poruchu je považováno i snížení výkonu těchto serverů a opakovaný výskyt chyb OS pro jejichž odstranění je nutný restart serverů. Za vážnou poruchu považuje Objednatel i nefunkčnost více jak 5 ti driveru společně na serverech Vault01-03	Potvrzení přijetí hlášení o poruše nejpozději do 240 min od nahlášení na kontaktní email Objednatele dle článku 3.4 Smlouvy	Do 24 hodin od nahlášení servisního požadavku	Dodavatel zašle na kontaktní email Objednatele dle článku 3.4 Smlouvy oznámení o vyřešení servisního požadavku
C – běžná porucha nebo vada Za běžnou poruchu nebo vadu považuje Objednatel opakující se výskyt chyb na serverech Vault01-03, FILR, INA a Shibboleth,	Potvrzení přijetí hlášení o poruše nejpozději do 16 hod od nahlášení na kontaktní email Objednatele dle článku 3.4 Smlouvy	Do 48 hodin od nahlášení servisního požadavku nebo dle dohody s kontaktní osobou Objednatele dle článku 3.4	Dodavatel zašle na kontaktní email Objednatele dle článku 3.4 Smlouvy oznámení o vyřešení servisního požadavku

které nezpůsobují
výpadek v poskytování
služeb pro informační
systémy Objednatele
nebo jejich nestabilní
chování , požadavky na
upgrade OS a aplikací
zajišťujících funkcionalitu
serverů nebo zajištění
bezpečnosti dat