



| EVIDENČNÍ ČÍSLO | | |
|-----------------|------|-----------|
| 2550 | 2014 | 17 |
| poř. číslo | rok | zkr. odb. |

Číslo smlouvy objednatele:

Číslo smlouvy zhotovitele: 50/20140008

Smlouva o zajištění uživatelské podpory provozu centrálních aplikací

(dále jen „smlouva“)

uzavřená podle zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku,

Smluvní strany

Statutární město Ostrava

Prokešovo náměstí 8, 729 30 Ostrava
zastoupené náměstkem primátora
Ing. Daliborem Madejem

OVA!!!CLOUD.net a.s.

Hájkova 1100/13, 702 00 Ostrava, Přívoz
zastoupena předsedou představenstva
Petrem Olšanským

IČO: 00845451
DIČ: CZ00845451 (plátce DPH)
Peněžní ústav: Česká spořitelna a.s.,
okresní pobočka Ostrava
Číslo účtu: 19-1649297309/0800

IČO: 25857568
DIČ: CZ25857568 (plátce DPH)
Peněžní ústav: ČSOB a. s.
pobočka Ostrava
Číslo účtu: 8010-0209268403/0300

dále jen **objednatel**

dále jen **zhotovitel**

Obsah smlouvy

čl.I.

Úvodní ustanovení

1. Smluvní strany prohlašují, že údaje uvedené v záhlaví této smlouvy jsou ke dni uzavření smlouvy pravdivé. Smluvní strany se zavazují, že jakékoliv změny údajů uvedených v článku prvním této smlouvy oznámí bez prodlení druhé smluvní straně. Smluvní strany prohlašují, že osoby podepisující tuto smlouvu jsou k tomuto úkonu oprávněny.
2. Účelem uzavření smlouvy je zajištění technické a uživatelské podpory provozu centrálních aplikací pro organizace a společnosti zřizované nebo zakládáné Statutárním městem Ostrava (dále jen „organizace“).
3. Zhotovitel prohlašuje, že je odborně způsobilý k zajištění předmětu této smlouvy.

4. Pro případ, že zhotovitel bude mít dle této smlouvy povinnost přiznat a zaplatit DPH, činí toto prohlášení: Zhotovitel prohlašuje, že není nespolehlivým plátcem DPH a v případě, že by se jím v průběhu trvání smluvního vztahu stal, tuto informaci neprodleně sdělí objednateli.

čl.II.

Předmět smlouvy

1. Předmětem této smlouvy je závazek zhotovitele po celou dobu účinnosti smlouvy poskytovat objednateli služby uživatelské podpory a technické podpory provozu centrálních aplikací na koncových zařízeních pro organizace a společnosti zřizované SMO. Seznam podporovaných aplikací a systémů je uveden v příloze č. 2. této smlouvy.
2. Uživatelská a technická podpora dle této smlouvy zahrnuje:

(1) Služby uživatelské podpory

- uživatelské konzultace k používání programového vybavení,
- přebírání hlášení vad a problémů ze strany koncových uživatelů zaslaných na adresu helpdesk@ostrava.cz nebo hlášených prostřednictvím systému CallDesk na čísle 599 44 55 55,
- evidence hlášených vad a požadavků a jejich řešení v interním HelpDesku objednatele (HD Siebel)
- podpora uživatelů při řešení problémů vzniklých při užívání aplikace (toto nezahrnuje problémy metodického či procesního charakteru).

(2) Technickou podporu provozu aplikací na koncových zařízeních

- poskytování služeb základní administrace uživatelského prostředí koncového zařízení, uživatelských účtů a přístupových oprávnění, číselníků, výstupních sestav, vazeb na externí systémy, atd.,
- poskytování servisních prací zahrnujících řešení problémů s provozem aplikací na koncových zařízeních přistupujících k programovému vybavení.

čl.III.

Plnění předmětu smlouvy

1. Smluvní strany se dohodly v rámci plnění předmětu této smlouvy na poskytování služeb za podmínek uvedených v příloze č. 1.
2. Plnění předmětu této smlouvy dle článku II. odstavce 2. bodu (1) této smlouvy bude zhotovitelem plněno poskytnutím služeb požadovaných koncovými uživateli organizací na základě písemných nebo telefonických požadavků. Požadavky budou předávány zhotovitel prostřednictvím kontaktních kanálů uvedených v příloze č. 1.
3. Plnění předmětu této smlouvy dle článku II. odstavce 2. bodu (2) této smlouvy bude zhotovitelem plněno poskytnutím služeb požadovaných klíčovými uživateli nebo administrátory organizací nebo ze strany výrobce programového vybavení.

čl.IV.

Místo plnění

1. Místem plnění předmětu této smlouvy ve formě servisního zásahu, který není možné řešit vzdáleným přístupem, je sídlo příslušné organizace. Ostatní služby mohou být poskytovány v sídle zhotovitele nebo v sídle objednatele.

čl.V.

Odměna

1. Odměna za měsíční podporu v rozsahu poskytovaných služeb dle čl. II. odst. 2. této smlouvy je stanovena dohodou smluvních stran a činí **90 600,- Kč/měsíčně**.
2. Součástí sjednané odměny jsou veškeré dodávky, práce, služby, poplatky a jiné náklady nezbytné pro řádné a úplné plnění předmětu této smlouvy, včetně veškerých nákladů spojených s účastí zhotovitele na všech jednáních a servisních zásazích týkajících se plnění předmětu smlouvy.
3. K dohodnuté odměně bude připočtena sazba DPH platná ke dni uskutečnění příslušného zdanitelného plnění. Zhotovitel odpovídá za to, že sazba daně z přidané hodnoty bude stanovena v souladu s platnými právními předpisy.

čl.VI.

Platební podmínky

1. Zhotovitel prohlašuje, že nežádá zálohu k náhradě hotových výdajů. Náhrada nákladů účelně vynaložených při provádění příkazu je obsažena ve sjednané odměně dle čl. V této smlouvy.
2. Podkladem pro úhradu smluvní ceny je vyúčtování nazvané faktura (dále jen „faktura“), které bude mít náležitosti daňového dokladu dle zákona č. 235/2004 Sb., o DPH, ve znění pozdějších předpisů.
3. Kromě náležitostí stanovených platnými právními předpisy pro daňový doklad je zhotovitel povinen ve faktuře uvést i tyto údaje:
 - a) číslo smlouvy a datum jejího uzavření,
 - b) předmět plnění a jeho přesnou specifikaci ve slovním vyjádření (nestačí pouze odkaz na číslo uzavřené smlouvy),
 - c) obchodní společnost, sídlo, IČ a DIČ příkazníka,
 - d) název, sídlo, IČ a DIČ příkazce, označení útvaru příkazce, který akci likviduje (odbor projektů IT služeb a outsourcingu),
 - e) číslo a datum vystavení faktury,
 - f) lhůtu splatnosti faktury,
 - g) označení banky a číslo účtu, na který musí být zapláceno,
 - h) vlastnoruční podpis včetně kontaktního telefonu osoby, která fakturu vystavila.
4. Doba splatnosti faktur je dohodou stanovena na 30 kalendářních dnů po jejím doručení objednateli. Stejný termín splatnosti 30 kalendářních dnů platí pro smluvní strany i při placení jiných plateb (např. úroků z prodlení, smluvních pokut, náhrad škody aj.).
5. Faktura bude doručena do datové schránky objednatele nebo osobně proti podpisu zmocněné osoby nebo jako doporučené psaní prostřednictvím držitele poštovní licence.
6. Nebude-li faktura obsahovat některou náležitost nebo bude chybně vyúčtována cena, DPH nebo zhotovitel vyúčtuje dodávky, práce nebo služby, které neprovedl, je objednatel oprávněn vadnou fakturu do deseti (10) pracovních dní vrátit zhotovitel bez zaplacení k provedení opravy. Ve vrácené faktuře vyznačí důvod vrácení. Zhotovitel provede opravu vystavením

- nové faktury. Vráti-li objednatel vadnou fakturu zhotoviteli, přestává běžet původní lhůta splatnosti. Celá lhůta běží opět ode dne doručení nově vyhotovené faktury objednateli.
7. Pokud se stane zhotovitel nespolehlivým plátcem daně dle § 106a zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, je objednatel oprávněn uhradit zhotoviteli za zdanitelné plnění částku bez DPH a úhradu samotné DPH provést přímo na příslušný účet daného finančního úřadu, dle § 109a zákona o dani z přidané hodnoty.
 8. Povinnost zaplatit je splněna odepsáním příslušné částky z účtu objednatele.
 9. Smluvní strany se dohodly, že platba bude provedena na číslo účtu uvedené zhotovitelem ve faktuře bez ohledu na číslo účtu uvedené v záhlaví této smlouvy. Musí se však jednat o číslo účtu zveřejněné způsobem umožňujícím dálkový přístup podle § 96 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů. Zároveň se musí jednat o účet vedený v tuzemsku.
 10. Fakturace za poskytování služeb dle této smlouvy bude probíhat v měsíčním cyklu.

čl.VII.

Práva a povinnosti smluvních stran

1. Pro řádné plnění předmětu této smlouvy se zhotovitel zavazuje:
 - sdělit objednateli změnu komunikačních kanálů (e-mail, telefon), na které je objednatel oprávněn zasílat informace o požadavcích a chybách programového vybavení;
 - veškeré práce, dodávky a služby provádět pod svým jménem a na svou vlastní zodpovědnost. V případě, že tím pověří, v jakémkoli rozsahu, jinou osobu, má zhotovitel odpovědnost za takto provedené práce, dodávky či služby, jako by je provedl sám;
 - realizovat veškeré práce vyžadující zvláštní způsobilost nebo povolení podle příslušných předpisů osobami, které tuto podmínku splňují.
2. Objednatel se zavazuje zhotoviteli poskytnout součinnost při plnění předmětu této smlouvy, a to v rozsahu, ve kterém lze a způsobem, kterým lze tuto součinnost po objednateli spravedlivě požadovat dle této smlouvy. Bude-li zhotovitelem požadována po objednateli jakákoliv součinnost dle předchozí věty, je povinen ji před započítím jakéhokoliv plnění z této smlouvy dostatečně a prokazatelně specifikovat. V případě, že objednatel nevyvine takto specifikovanou a požadovanou součinnost při plnění dle této smlouvy, může zhotovitel prodloužit termín plnění o dobu, po kterou nemohl z uvedeného důvodu pokračovat v realizaci svého závazku.
3. Požadovanou součinností objednatele je zejména:
 - v požadavcích poskytovat zhotoviteli všechny informace potřebné pro správné a včasné provedení požadavku (zejména přesný popis problému) v rámci možností pracovníků objednatele,
 - poskytovat zhotoviteli potřebný přístup k místu užívání programového vybavení, který zhotovitel bude potřebovat ke splnění svých závazků,
 - na potřebnou dobu zajistit zhotoviteli spolupráci správců a dalších případných pracovníků objednatele podle povahy požadavku,
 - při provádění podpory na místě pověřenými pracovníky objednatele zajistí přítomnost oprávněné osoby v místě podpory, a to minimálně při započetí a ukončení činnosti,
4. Za objednatele je v technických záležitostech týkajících se plnění předmětu této smlouvy oprávněn se zhotovitelem jednat vedoucí odboru projektů IT služeb a outsourcingu Magistrátu města Ostravy, popřípadě osoba jím pověřená.

čl.VIII.

Utajované a důvěrné skutečnosti

1. Smluvní strany se zavazují, že při realizaci této smlouvy a jejich dodatků budou chránit a utajovat před nepovolanými osobami důvěrné informace a skutečnosti (dále jen „chráněné informace“). Za chráněné informace se pro účely této smlouvy považují takové informace a skutečnosti, které nejsou všeobecně a veřejně známé, které svým zveřejněním mohou způsobit škodu pro kteroukoliv smluvní stranu, nebo které některá ze smluvních stran jako chráněné písemně označila. Chráněné informace mohou být poskytnuty třetím osobám jen s písemným souhlasem dotčené smluvní strany. Dotčená smluvní strana takový souhlas bez zbytečného odkladu vydá, jestliže je to nezbytné pro realizaci této smlouvy nebo jejích dodatků a třetí osoba bude shodně zavázána k mlčenlivosti jako účastníci této smlouvy. Za třetí osoby, podle tohoto ustanovení, nejsou považováni určení pracovníci smluvních stran oprávnění ke styku s chráněnými informacemi ve vazbě na tuto smlouvu nebo osoby, které si jedna ze smluvních stran písemně určí.
2. Povinnost objednatele dle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, není ustanovením odst. 1. tohoto článku dotčena.
3. Závazek k ochraně a utajení trvá po celou dobu existence chráněných informací.
4. Po ukončení smlouvy může každá ze smluvních stran žádat od druhé strany vrácení všech poskytnutých materiálů, potřebných k realizaci předmětu této smlouvy, jestliže některá ze smluvních stran takto učiní, je druhá smluvní strana povinna tyto materiály včetně případných kopií bez zbytečného odkladu vydat.

čl.IX.

Náhrada újmy

1. Objednatel a zhotovitel jsou povinni učinit veškerá opatření potřebná k odvrácení újmy nebo k jejímu zmírnění. Zhotovitel neodpovídá za újmu vzniklou v důsledku chybné obsluhy, neodborného zacházení, či užívání v rozporu s doporučením zhotovitele, nebo v důsledku mechanického poškození, pokud takový důsledek nevznikl vinou zhotovitele.
2. Zhotovitel odpovídá za újmu vzniklou objednateli, kterou mu způsobil porušením povinností stanovených touto smlouvou nebo obecně závazným právním předpisem. Pokud není touto smlouvou, či navazujícím smluvním aktem výslovně sjednáno jinak, zhotovitel neodpovídá za žádnou přímou nebo nepřímou újmu jakéhokoli druhu nad rámec stanovený touto smlouvou.
3. Zhotovitel nahradí objednateli prokazatelnou újmu, pokud byla způsobena vadným nebo pozdním plněním předmětu této smlouvy.

čl.X.

Sankční ujednání

1. V případě nedodržení některých ze lhůt, dob či termínů sjednaných touto smlouvou, ze strany zhotovitele, je zhotovitel povinen zaplatit smluvní pokutu ve výši 0,5 % z celkové ceny za všechny organizace dle článku V. odstavce 1. této smlouvy za každý i započatý den prodlení a za každý jednotlivý případ.
2. Pro případ prodlení se zaplacením dohodnuté ceny v rozporu s platebními podmínkami sjednanými v této smlouvě, je objednatel povinen zaplatit úrok z prodlení ve výši 0,05 % z nezaplacené ceny za každý i započatý den prodlení a za každý jednotlivý případ.
3. V případě, že závazek z této smlouvy zanikne před jeho řádným ukončením, nezaniká nárok na smluvní pokutu, pokud vznikl dřívějším porušením povinností.
4. Zánik závazku pozdním plněním neznamená zánik nároku na smluvní pokutu za prodlení s plněním.

5. Smluvní pokuty sjednané touto smlouvou zaplatí povinná strana nezávisle na zavinění a na tom, zda a v jaké výši vznikne druhé straně škoda, kterou lze vymáhat samostatně.
6. Smluvní pokuty se nezapočítávají na náhradu případně vzniklé škody.
7. Smluvní pokuty je objednatel oprávněn započíst proti pohledávce zhotovitele.

čl.XI.

Platnost a účinnost smlouvy

1. Smlouva nabývá účinnosti dnem uzavření.
2. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.

čl.XII.

Závěrečná ujednání

1. Doložka platnosti právního úkonu dle § 41 zákona č. 128/2000 Sb., o obcích (obecní zřízení), ve znění pozdějších předpisů: O uzavření této smlouvy rozhodla rada města usnesením č. 11219/RM1014/145 ze dne 21.10.2014.
2. Dle § 1765 zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník smluvní strany na sebe převzaly nebezpečí změny okolností. Před uzavřením smlouvy strany zvážily plně hospodářskou, ekonomickou a faktickou situaci a jsou si plně vědomy okolností smlouvy, jakož i okolností, které mohou po uzavření této smlouvy nastat. Tuto smlouvu nelze měnit rozhodnutím soudu v jakékoli její části. Smluvní strany se též dohodly na vyloučení použití ustanovení § 558 odst. 2 a § 1740 odst. 2 a 3 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník
3. Změnit nebo doplnit tuto smlouvu mohou smluvní strany pouze formou písemných dodatků, které budou vzestupně číslovány, výslovně prohlášeny za dodatek této smlouvy a podepsány oprávněnými zástupci smluvních stran. Za písemnou formu nebude pro tento účel považována výměna e-mailových zpráv či jiných elektronických zpráv.
4. Smluvní vztah lze ukončit písemnou dohodou.
5. Smluvní strany mohou ukončit smluvní vztah písemnou výpovědí s tříměsíční výpovědní lhůtou ke konci kalendářního čtvrtletí.
6. V případě zániku závazku je zhotovitel povinen ihned předat objednateli případně nedokončené části předmětu plnění včetně věcí, které opatřil a které se staly součástí předmětu plnění a uhradit případně vzniklou škodu. Objednatel je povinen uhradit zhotoviteli cenu věcí, které se staly součástí předmětu plnění. Smluvní strany uzavřou dohodu, ve které upraví vzájemná práva a povinnosti.
7. Zhotovitel nemůže bez souhlasu objednatele postoupit svá práva a povinnosti plynoucí ze smlouvy třetí osobě.
8. Pro případ, že ustanovení této smlouvy oddělitelné od ostatního obsahu se stane neúčinným nebo neplatným, se smluvní strany zavazují bez zbytečného odkladu nahradit takové ustanovení novým. Případná neplatnost některého z takovýchto ustanovení této smlouvy nemá za následek neplatnost ostatních ustanovení.
9. Smluvní strany shodně prohlašují, že si tuto smlouvu před jejím podpisem přečetly a že byla uzavřena po vzájemném projednání podle jejich pravé a svobodné vůle určitě, vážně a srozumitelně, nikoliv v tísní nebo za nápadně nevýhodných podmínek, a že se dohodly o celém jejím obsahu, což stvrzují svými podpisy.
10. Tato smlouva byla uzavřena na základě pravé a svobodné vůle po pečlivém zvážení všech stran a vzájemném vysvětlení jejího obsahu. Vše, co bylo dohodnuto před uzavřením smlouvy, je právně irrelevantní a mezi smluvními stranami platí jen to, co je dohodnuto v této písemné smlouvě.
11. Zhotovitel je povinen poskytovat objednateli veškeré informace, doklady apod. písemnou formou.

12. Smlouva je vyhotovena ve třech stejnopisech s platností originálu podepsaných oprávněnými zástupci smluvních stran, přičemž objednatel obdrží dvě a zhotovitel jedno vyhotovení.
13. Nedílnou součástí této smlouvy jsou tyto přílohy:

příloha č. 1 – Specifikace služeb
příloha č. 2 – Seznam podporovaných aplikací a služeb

Za příkazce


Datum: 22 -10- 2014

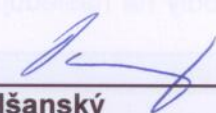
Místo: OSTRAVA

Za příkazníka

Datum: 03 -11- 2014

Místo: OSTRAVA


zmocněnec **Ing. Dalibor Madej**
náměstek primátora


Petr Olšanský
předseda představenstva



OVA!!!CLOUD.net a.s.
Ostrava, Přívoz, Hájkova 1100/13, PSČ 702 00
IČ 23857568, DIČ CZ25857568

-3-

CLOUD!!!

Specifikace služeb

Smluvní strany se dohodly na následující specifikaci služeb realizovaných zhotovitelem.

Služby budou poskytovány:

- vzdáleným připojením k pracovním stanicím, na nichž je klient nainstalován,
- v případě, pokud nelze použít vzdálený přístup osobní přítomností pracovníků zhotovitele v sídle podporované organizace, popřípadě v sídle jejího odloučeného pracoviště
- telefonickou konzultací CallDesk
 - na čísle: 599 445 555 –
 - v pracovní dny pondělí – pátek, 8.00 – 17.00
- písemně na adresu systému HelpDesk: helpdesk@ostrava.cz – neomezeně

Definice úrovní servisních služeb

Smluvní strany se dohodly na následující klasifikaci hlášení požadavků (problémů) souvisejících s provozem IS:

| Úroveň hlášení | | | Popis |
|----------------|----|-----------------------|--|
| vysoká | V1 | „Kritická chyba“ | Provozní aplikaci nelze z důvodu závady vůbec provozovat nebo má závada produktu kritický vliv na provozovanou aplikaci, kritický stav podporovaného systému – totální výpadek, systém vyžaduje okamžité řešení. |
| střední | V2 | „Urgentní chyba“ | Závada produktu výrazně omezuje správnou funkcionalitu aplikace, avšak produkt a aplikaci je možné s omezením provozovat. |
| nízká | V3 | „Chyba“ | Nekritická závada produktu, která nemá na provoz aplikace výrazný vliv, aplikaci lze provozovat bez výrazného omezení. |
| nízká | V4 | „Uživatelská podpora“ | Konzultace k používání programového vybavení, podpora uživatelů při řešení problémů vzniklých při užívání aplikace (toto nezahrnuje problémy metodického či procesního charakteru) |

Garantována úroveň servisních služeb

Smluvní strany se dohodly na následující garantované úrovni servisních služeb:

| Úroveň hlášení | | | Odezva | Doba vyřešení požadavku |
|----------------|----|-----------------------|----------------------|-------------------------|
| vysoká | V1 | „Kritická chyba“ | Do 1 pracovního dne | Do 3 dnů od převzetí |
| střední | V2 | „Urgentní chyba“ | Do 1 pracovního dne | Do 7 dnů od převzetí |
| nízká | V3 | „Chyba“ | Do 3 pracovních dnů | Do 30 dnů od převzetí |
| nízká | V4 | „Uživatelská podpora“ | Do 10 pracovních dnů | Dle dohody s uživatelem |

Za dílčí vyřešení se považuje i takový zásah, který způsobí změnu stupně závažnosti problému na nižší. Pokud zhotovitel provede takový zásah, je oprávněn snížit závažnost servisního záznamu (kategorii požadavku).

Odezva i doba vyřešení požadavku je měřena pouze v rámci řešení zhotovitele. Doba neposkytnuté součinnosti objednatele je odečtena od doby řešení požadavku. Doba řešení

dodavatele programového vybavení je odečtena od doby řešení požadavku zhotovitele. Zhotovitel odpovídá za evidenci požadavků a evidenci jejich řešení v interním HD objednatele (HD Siebel).

Smlouva o zajištění uživatelské podpory

| | |
|---|--|
| (dále jen „smlouva“) | na |
| užívání podle zápisu č. 29/2012 Sb. občanského zákoníku | nově |
| Smluvní strany | zastoupené |
| Statutární město Ostrava Prokešova náměstí č. 72a/30 Ostrava zastoupené náměstkem primátora Ing. Daliborem Machtem | město inženýring Přemysla Otakara II. 50 Ostrava - Plovna zastoupená předsedou představenstva Petrem Čížanským |
| ICO: 0045401 DIČ: CZ0045401 (základní DPH) Parální území: Česká republika a.s. Ostrava Číslo účtu: 25100420000000000000 | ICO: 25857188 DIČ: CZ25857188 (základní DPH) Parální území: ČSOB a.s. pobočka Ostrava Číslo účtu: 601002002894010001 |
| dále jen objednatel | dále jen zhotovitel |

Obsah smlouvy

1. Smluvní strany prohlašují, že obsah uzavřené a zúčtené této smlouvy jsou kladně uzavřeny smluvní podmínky. Smluvní strany se zavazují, že všechny změny údajů uvedených v článku třetím této smlouvy oznámí bez prodlení druhé smluvní straně. Smluvní strany se dohodly, že povinný poskytnout tuto smlouvu jako kladně uzavřenou smlouvu.
2. Účelem uzavřené smlouvy je zajištění technické a uživatelské podpory provozu administrativní aplikace pro řízení a sledování nákladů a výdajů Statutárního města Ostrava (dále jen „aplikace“).
3. Zhotovitel prohlašuje, že je odborně způsobilý a zkušený poskytnout tuto smlouvu.

a.

Příloha č. 2 ke smlouvě

Seznam podporovaných aplikací a systémů

| Název |
|------------------------------------|
| BePlan |
| Ovron |
| Portex |
| EvAgend |
| Intranet pro ZŠ a MŠ |
| Internet v rámci metropolitní sítě |
| Manažerský informační systém |

Garantována úroveň servisních služeb

| Číslo | Popis | Úroveň |
|-------|-------|--------|
| 1 | ... | ... |
| 2 | ... | ... |
| 3 | ... | ... |
| 4 | ... | ... |

Za účelů výroby se považuje i takový případ, který způsobí změnu stupně závadnosti pracovních nákladů. Pokud zhotovitel poskytne takový zájem, je odpovědná osoba zhotovitelé zodpovědná za dodání požadavků.

Časová a další výroba požadavků je určena pouze v rámci řešení zhotovitelé. Doba naplnění požadavků zhotovitelé je určena od doby řešení požadavků. Doba řešení...