

Consulting Company Novasoft, a.s.

Se sídlem: Na Varhánkách 839, PSČ 289 11 Pečky

Provozovna: Oldřichova 106/49, 128 00 Praha 2

Jednající: Ing. Vladimírem Moravcem, MBA předsedou představenstva

IČ : 27595137

DIČ: CZ27595137

Zapsaná: v OR vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 11075

(Jako poskytovatel na straně jedné)

a

Nemocnice Na Homolce, Praha

Se sídlem: Roentgenova 37/2, Praha 5, PSČ 150 00

Jednající: MUDr. Vladimírem Dbalým, MBA, ředitelem nemocnice

IČ : 00023884

DIČ: CZ00023884

(Jako nabyvatel na straně druhé)

tímto uzavírají tuto

Multilicenční smlouvu a smlouvu o údržbě

dle ust. § 46 a násl. autorského zákona

I. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

1. Poskytovatel prohlašuje, že je oprávněn poskytovat licence k používání Programu na převod mluveného slova do textu pod názvem **NovaVoice®** (dále jen Program).
2. Nabyvatel prohlašuje, že je oprávněn tuto smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené.
3. Nedílnou součástí smlouvy tvoří tyto přílohy:
 - a) Příloha č. 1, která obsahuje popis multilicenční politiky, cenu programu, cenu údržby
 - b) Příloha č. 2, která obsahuje Dokumentaci programu
 - c) Příloha č. 3, Způsob hlášení vad a převzetí opravy
4. Koncovým uživatelem se pro účely této smlouvy rozumí zaměstnanec nabyvatele, který využívá licenci programu.

II. PŘEDMĚT SMLOUVY

1. Předmětem této smlouvy je poskytnutí nevýhradní a nepřenositelné licence Nabyvateli dle podmínek stanovených v multilicenční politice uvedené v příloze 1.A této smlouvy, a to k používání Programu, včetně slovníku, sloužícího pro převod mluveného slova do textu v elektronické podobě.
2. Nabyvatel se zavazuje za poskytnuté licence k Programu zaplatit včas.
3. Program nesmí být použit pro poskytování služby převodu mluveného slova do textu třetím stranám a smí být použit výhradně pro potřeby nabyvatele.
4. Předmětem této smlouvy je dále poskytování služeb údržby k Programu za podmínek dle článku V. této smlouvy ze strany Poskytovatele koncovému uživateli a tomu odpovídající závazek Nabyvatele zaplatit za tyto služby Poskytovateli dohodnutou cenu.

III. CENA PROGRAMU, OBJEDNÁNÍ

1. Cena za poskytnutí licence k užívání Programu a příslušenství je stanovena v Příloze č.1 jako jednorázová platba za celou dobu trvání užívání Programu a/nebo Slovníku nabyvatelem.
2. Poskytovatel si vyhrazuje právo na úpravu ceníku v souvislosti s dalším vývojem Programu. Poskytovatel se zavazuje informovat Nabyvatele o úpravách ceníku alespoň 1 měsíc před platností nového ceníku. Nový ceník nahradí původní ceník a stane se přílohou této smlouvy.
3. Dodávka Programu bude realizována na základě objednávky Nabyvatele, která musí být vzájemně odsouhlasena oběma stranami.
4. Objednávka musí zejména obsahovat:
 - datum a místo dodání, kontaktní osobu
 - fakturační údaje (pokud jsou odlišné od záhlaví této smlouvy)
 - typ licence (Basic, Professional, Lite) a počet
 - specifikace slovníku/-ků k jednotlivým licencím
 - typ akustických periférií a počet
5. Poskytovatel po obdržení objednávky odsouhlasí termín dodání s Nabyvatelem.
6. Licence je poskytnuta dnem instalace Programu na stanici konečného uživatele.
7. Cena za poskytnutí licence je splatná ve lhůtě 60 dnů ode dne doručení daňového dokladu, kterým je cena vyúčtována. Daňový doklad musí splňovat náležitosti daňového dokladu stanovené zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty a zákonem č. 563/1991 Sb., o účetnictví. Ve faktuře musí být vždy specifikována licence, včetně uvedení období, za které je cena hrazena. Fakturu je poskytovatel oprávněn doručit nabyvateli ode dne poskytnutí licence, za kterou je cena hrazena.

IV. DISTRIBUCE, INSTALACE A ZPROVOZNĚNÍ PROGRAMU

8. Instalační soubor spolu s doplňkovými soubory (zejména slovníkem) budou po odsouhlasení objednávky a v termínu dodání předány kontaktní osobě nabyvatele.
9. Program bude instalován na určené pracovní stanice koncových uživatelů. Nabyvatel sdělí poskytovateli jména jednotlivých uživatelů, telefonní spojení a e-mailové adresy po podpisu smlouvy resp. dodatků.
10. Minimální konfigurace pracovní stanice, na které bude Program instalován, je následující: procesor Pentium Core Duo s frekvencí min. 2 GHz, 2 GB RAM, operační systém Windows XP nebo Vista.
11. Poskytovatel se zavazuje bez zbytečného odkladu po instalaci Programu poskytnout koncovému uživateli licenční klíče k aktivaci Programu, ne však dříve, než budou určení koncoví uživatelé Poskytovatelem vyškoleni k používání Programu.
12. Nabyvatel zajistí účast uživatelů na školení nejpozději do 10 pracovních dnů ode dne instalace Programu koncovému uživateli.

V. POSKYTOVÁNÍ ÚDRŽBY A CENA SLUŽEB ÚDRŽBY

1. Poskytovatel poskytuje v rámci údržby následující služby:
 - a) Další vývoj Programu s ohledem na kvalitu a modernost,
 - b) Odstraňování chyb Programu,
 - c) Přenechávání koncovému uživateli nové verze Programu.
 - d) Aktualizace slovníku (jazykového modelu)
 - e) Telefonická podpora uživatelů prostřednictvím helpdesku.
2. Předpokladem pro řádné poskytování služeb údržby je přístup k Programu a součinnost nabyvatele.

email: ladislav.danicek@ccnovasoft.cz

Kontaktní osoba za nabyvatele:

hlavní inženýr: Ing. Petr Vlach, tel.: 739 546 996,
e-mail: petr.vlach@homolka.cz

zástupce hlavního inženýra: Ing. Lukáš Zaňák, tel.: 731 680 740
e-mail: lukas.zanak@homolka.cz

IX. TRVÁNÍ A VÝPOVĚĎ SMLOUVY

1. Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oprávněnými zástupci obou smluvních stran a účinnosti dnem dodání Programu.
2. Právo k užití licencí k Programu poskytuje Poskytovatel Nabyvateli na dobu platnosti této smlouvy.
3. Poskytovatel je oprávněn tuto smlouvu vypovědět jako celek pouze v případě zvláště závažného porušení této smlouvy Nabyvatelem. V tomto případě činí výpovědní lhůta jeden (1) měsíc a počíná běžet prvním (1.) dnem měsíce následujícího po doručení písemné výpovědi. Zvláště závažným porušením se pro tento případ rozumí především:
 - a) prodlení s úhradou ceny za licenci podle této smlouvy delší než jeden (1) měsíc, nebo
 - b) porušení autorského práva ve vztahu k předmětu této smlouvy a nebo
 - c) podstatné nebo opakované porušení povinností podle této smlouvy týkajících se užití Programu, přičemž za opakované porušení smlouvy se považuje takové její porušení, na které již byl předtím Nabyvatel ze strany Poskytovatele výslovně upozorněn s tím, že bude-li se opakovat, Poskytovatel smlouvu podle tohoto ustanovení vypoví.
4. Poskytovatel je oprávněn tuto smlouvu vypovědět v části týkající se služeb údržby v případě prodlení s úhradou ceny za údržbu podle této smlouvy delšího než jeden (1) měsíc. V tomto případě činí výpovědní lhůta jeden (1) měsíc a počíná běžet prvním (1.) dnem měsíce následujícího po doručení písemné výpovědi.
5. Výpověď této smlouvy ze strany Poskytovatele není dotčeno právo Poskytovatele na zaplacení ceny podle této smlouvy ani nárok Poskytovatele na náhradu škody.
6. Tuto smlouvu je možné vypovědět v části týkající se poskytování služeb údržby kdykoliv ke konci kalendářního roku, a to i bez uvedení důvodu, s tím, že písemná výpověď musí být doručena druhé smluvní straně nejpozději tři (3) měsíce před koncem kalendářního roku.
7. Nabyvatel je oprávněn vypovědět tuto smlouvu i bez uvedení důvodu s tím, že písemná výpověď musí být doručena Poskytovateli nejpozději tři (3) měsíce před koncem kalendářního roku.
8. Nabyvatel je oprávněn vypovědět tuto smlouvu s výpovědní lhůtou jeden (1) měsíc v případě, že poskytovatel změní ceník dle článku III. odst. 2. této smlouvy s tím, že výpovědní doba počíná běžet prvním (1.) dnem měsíce následujícího po doručení písemné výpovědi poskytovateli.

X. UKONČENÍ TRVÁNÍ SMLOUVY

1. Dnem uplynutí výpovědní doby podle této smlouvy nebo dnem odstoupení od této smlouvy končí veškerá práva nabyvatele na zvýhodněný nákup licence na základě

3. Celková roční cena údržby je stanovena v Příloze č. 1. Cena za údržbu je splatná jednorázově ke dni nákupu licence. Cena za údržbu nezahrnuje instalační, školící práce nebo programové úpravy. Tyto práce budou vykonány na základě objednávky a Nabyvateli fakturovány podle platného ceníku.
4. Cena za údržbu zahrnuje činnosti uvedené v Příloze č.1.
5. Cena za poskytování služeb údržby je splatná ve lhůtě 60 dnů ode dne doručení daňového dokladu, kterým je cena vyúčtována. Daňový doklad - faktura musí splňovat náležitosti daňového dokladu stanovené zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty a zákonem č. 563/1991 Sb., o účetnictví. Ve faktuře musí být vždy specifikována licence, k níž se údržba vztahuje, včetně uvedení období, za které je cena hrazena. Fakturu je poskytovatel oprávněn vystavit prvního dne poskytnutí licence a poté vždy v každém následujícím roce. Toto datum se považuje za datum zdanitelného plnění.

VI. VADY PROGRAMU A ZÁRUKA

1. Záruční doba na Program je poskytována po dobu 12 měsíců od data uvedení Programu do provozu na základě předávacího protokolu.
2. Poskytovatel tímto výslovně přejímá záruku za to, že Program má funkční vlastnosti specifikované v Dokumentaci, jinými vlastnostmi nad rámec Dokumentace není Poskytovatel vázán.
3. Program rozpoznává jen ta slova, která jsou uvedena ve slovníku, jenž je součástí instalace.
4. Nabyvatel je povinen případné vady dostatečně přesně specifikovat způsobem popsáním v Příloze č.3. K uplatnění nároku z odpovědnosti za vady je oprávněna pouze kontaktní osoba dle odst. VIII této smlouvy, popřípadě osoba jí zmocněná.
5. Poskytovatel neodpovídá za obsah textů vytvořených prostřednictvím Programu.

VII. OCHRANA INFORMACÍ

1. Nabyvatel se zavazuje zachovávat před třetími osobami přísnou povinnost mlčenlivosti o veškerých skutečnostech, které vyplývají z předmětu této smlouvy. Spolupracovníky a jiné osoby, které mají přístup k předmětu této smlouvy, je Nabyvatel povinen písemně poučit o autorském právu a o jejich povinnosti zachování mlčenlivosti a toto plnění kontrolovat.
2. Nabyvatel se zavazuje uchovávat Program, Dokumentaci a další předané materiály tak, aby bylo vyloučeno jakékoliv jejich zneužití, případně je povinen doložit, že tyto byly zničeny a nemohou být zneužity.
3. I po ukončení účinnosti této smlouvy jsou smluvní strany povinny nadále utajovat veškeré poskytnuté informace, a to až do doby, kdy se tyto stanou obecně známými jinak, než porušením této smlouvy, nebo je strana přestane utajovat; v pochybnostech se má zato, že utajování informací trvá.
4. Nabyvatel souhlasí, aby Poskytovatel uváděl název Nabyvatele do referenčního seznamu zákazníků Poskytovatele a souhlasí s tím, aby uváděl Nabyvatele jako svého zákazníka a uživatele Programu v rámci veřejné prezentace Poskytovatele.

VIII. KONTAKTNÍ OSOBY

Kontaktní osoba za poskytovatele:
vedoucí projektu: PhDr. Iva Moravcová, tel.: 603 11 30 40,
email: iva.moravcova@ccnovasoft.cz

produktový specialista: Ing. Ladislav Daníček, tel.: 724 702 055

této smlouvy, a dále končí oprávnění nabyvatele požadovat po poskytovateli údržbu Programů a/nebo Slovníků, k jejichž užívání byla dle této smlouvy poskytnuta licence, dle této smlouvy.

2. Ukončení trvání této smlouvy nemá vliv na již poskytnuté licence a nabyvatel je oprávněn Program a Slovníky, k nimž mu již byla poskytnuta licence na základě této smlouvy i nadále Program a/nebo Slovník užívat způsobem dle této smlouvy.

XI. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Tato Smlouva představuje úplnou dohodu smluvních stran o podmínkách implementace SW produktu NovaVoice a jeho používání nabyvatelem a nahrazuje veškerá ujednání, která byla před platností této Smlouvy mezi smluvními stranami učiněna.
2. Tuto Smlouvu lze měnit pouze písemnou formou a to na základě písemných dodatků, které budou číslovány vzestupně počínaje číslem 1.
3. Tato Smlouva je vyhotovena ve dvou (2) stejnopisech, z nichž oba mají platnost originálu. Každá smluvní strana obdrží po jednom (1) vyhotovení.
4. Obě smluvní strany prohlašují, že si tuto Smlouvu před jejím podpisem přečetly, a že byla uzavřena po vzájemném projednání jako projev jejich svobodné vůle určitě, vážně a srozumitelně. Na důkaz dohody o všech člancích této Smlouvy připojují pověření zástupci smluvních stran své vlastnoruční podpisy.

17.12.2010

Datum podpisu Smlouvy

Consulting Company Novasoft, a.s.
Poskytovatel



MORAVEC, představený představenstva
Jméno, funkce

Consulting Company Novasoft, a.s.
Na Varhánkách 839, 289 11 Pečky
IČ: 27595137, DIČ: CZ27595137

Nemocnice Na Homolce
Nabyvatel

NEMOCNICE
NA HOMOLCE
150 30 Praha 5, Roentgenova 2

MUDr. Vladimír Dbalý, MBA
ředitel nemocnice

Jméno, funkce

PŘÍLOHA Č. 1 MULTILICENČNÍ POLITIKA - CENA PROGRAMU, ÚDRŽBY

A) Multilicenční politika

Multilicence je speciální nabídka pouze pro vybrané zákazníky. Odběratel **není vázán počtem odebraných licencí**. Smyslem multilicence je nabídnout možnost přikupovat v průběhu času nové slovníky a licence za **výhodnou** cenu.

- Odběratel **není vázán** počtem odebraných licencí. Nákup je možno časově rozložit s tím, jak budou postupně přicházet na trh nové oborové slovníky.
- Cena za instalaci licence je pevná, a to ve výši **1.800,- Kč**. Cena obsahuje:
 - dopravu po celé ČR
 - vlastní instalaci licence na 1 PC
 - školení v rozsahu 2 hodiny

Licence je poskytována na dobu trvání ochrany autorského práva k Programu.

Údržba:

- V rámci údržby má zákazník přístup na Helpdesk a dostává aktualizace SW NovaVoice včetně aktualizovaných verzí slovníku zdarma.
- Cena roční údržby je stanovena pevnou částkou za jednu licenci a počtu slovníků.
- Cena údržby je splatná dle smlouvy na základě vystavených faktur.
- V případě rozšíření o další licence nebo slovníky se nová cena údržby se vypočte dle skutečného počtu nainstalovaných SW produktů za jednotlivé měsíce.
- Upgrade produktu NovaVoice bude realizováno tak, že nová verze bude umístěna na **server odběratele** a ten zajistí vlastní provedení upgrade. Přitom mu bude poskytnuta **telefonická podpora** specialisty dodavatele.
- Pokud si odběratel vyžádá **osobní přítomnost** specialisty dodavatele, účtuje tento za každý započatý pracovní den náklady ve výši **15.000,- Kč** (bez DPH) V této ceně jsou zahrnuty všechny náklady dodavatele.

Poznámky:

- Zákaznické úpravy Programu nebo slovníků **nejsou** součástí nabídky
- Ceny jsou uvedeny bez DPH





B) Ceník Programu NovaVoice

Produkt	Nákup multilicence až 25 licencí, cena za 1 licenci
NovaVoice MEDI basic	21 150
NovaVoice MEDI profesional	26 550
NovaVoice Lite	3 780
NovaVoice Syntéza samostatně	7 560
NovaVoice s yntéza společně s NovaVoice MEDI. basic	23 400
NovaVoice syntéza společně s NovaVoice MEDI profesional	28 800
Nákup více jak 31 licencí u všech typů	cena individuálně
Periferie	pro všechny typy při nákupu od 10 ks a více sleva 20%

Ceny jsou uvedeny v CZK bez 20% DPH, které je připočteno k ceně

Cenová nabídka akustických periférií

V dodávce SW NovaVoice nejsou zahrnuty akustické periférie (sluchátka, případně diktafon). Jejich počet je specifikován podle konkrétních potřeb dotčených pracovišť. Jedná se o námi vyzkoušené a doporučené modely, které spolehlivě fungují ve spojení se SW NovaVoice.

Akustické periférie		Cena dle Multilicence (po slevě 20%) v Kč bez DPH
<p>Sluchátka + mikrofon značky Logitech ClearChat Pro s integrovanou zvukovou kartou</p> <p>Délka kabelu 3 metry.</p>		1 100,-
<p>Bezdrátová sluchátka + mikrofon Logitech ClearChat Wireless</p> <p>Dosah 10 metrů.</p>		2 300,-
<p>Olympus DR 1000</p> <p>DR-1000 je digitální diktovací zařízení, které je pomocí USB kabelu připojeno přímo do PC. Je ovládáno pomocí středového ukazovátko, které současně slouží k PC navigaci.</p>		3 920,-
<p>Digitální záznamník</p> <p>SONY ICD UX200 nebo Olympus WS 560M</p> <p>USB připojení, 2 GB integrovaná paměť</p>		2 480,-

Cena instalace

Obsah instalace	Cena v Kč bez DPH
Dopravu, instalaci 1 licence, školení v rozsahu 2 hodin	1 800,-

Cena dodatečných prací

	Cena v Kč bez DPH
Cena za člověkodenní práci	15 000

Cena údržby

Další slovník k licenci	8 000	Další slovník k existující licenci basic nebo professional.
Údržba NovaVoice MEDI (basic, professional) (za 1 licenci, 1 slovník)	6 800	Zajištěna podpora helpdesku, aktualizace SW a slovníku na 12 měsíců.
Údržba NovaVoice Lite	0	Součást licence NovaVoice MEDI professional nebo basic
Údržba za každý další slovník	2 000	Zajištěna aktualizace slovníku na 12 měsíců.

Vysvětlení – popis produktů

NovaVoice MEDI basic (1 licence pro 1 PC nebo NTB)	Umožňuje diktovat běžné lékařské texty, diktování do uživatelského rozhraní NovaVoice nebo přímo do aplikací MS Office (MS Word atp.), definice hlasových modulů, přidávání slov, automatická hlasová adaptace.
NovaVoice MEDI professional (1 licence pro 1 PC nebo NTB)	Stejně jako MEDI basic a navíc je off line režim pro práci se záznamníkem /diktafonem
NovaVoice Lite (1 licence pro 1 PC nebo NTB)	Ve spojení s licencí NovaVoice MEDI umožňuje poslech diktovaného textu a jeho editaci. Vhodné zejména pro asistentky.
NovaVoice Syntéza (společně s NovaVoice MEDI)	Převod textu do mluvené řeči jako součást NovaVoice MEDI.
NovaVoice Syntéza (za 1 licenci)	Převod textu do mluvené řeči samostatně.

PŘÍLOHA Č. 2 DOKUMENTACE PROGRAMU

Základní vlastnosti Programu

Modul	NovaVoice® - Automatické rozpoznávání řeči (Automatic Speech Recognition - ASR)
Popis	<p>Modul NovaVoice® ASR je určen k automatickému rozpoznávání souvislé mluvené české řeči v úlohách s velkým slovníkem (tzv. LVCSR -Large-Vocabulary Continuous Speech Recognition). Systém rozpoznávání sestává z následujících částí:</p> <ul style="list-style-type: none"> • modulu zpracování řečového signálu • akustického modelu • jazykového modelu • slovníku • dekodéru. <p>Systém je schopen rozpoznávat a přepisovat do textu mluvenou češtinu v reálném čase. Na rozdíl od jednodušších systémů založených na monofónovém akustickém modelu používá systém NovaVoice® technologie založené na kontextovém akustickém modelu.</p> <p>Pro tvorbu akustického modelu se využívá řečový záznam velkého množství řečníků, na něž je systém natrénován a je proto schopen rozpoznávat hlas libovolného řečníka. Pro zlepšenou funkci lze též systém přizpůsobit na konkrétní hlas anebo skupinu hlasů a tím následnému zvýšení úspěšnosti rozpoznávání mluveného slova.</p> <p>Jazykový model je obvykle vytvářen pro konkrétní tematickou oblast, ve které bude systém rozpoznávání řeči provozován. K vytvoření jazykového modelu je třeba vypočítat statistiky řazení slov, proto je obvykle třeba mít k dispozici z dané tematické oblasti dostatečné množství textu, ze kterého je možné tyto statistiky určit. Na základě těchto textů je pak vytvořen i slovník, který může být doplňován i o další slovní výrazy (pozn.: systém „umí“ rozpoznávat pouze slova, která má ve svém slovníku).</p> <p>Úkolem dekodéru je provést vlastní rozpoznání, tj. převést řečový signál na odpovídající posloupnost slov.</p>
Technologie	Algoritmus statistické analýzy vyhodnocuje nejvyšší pravděpodobnou shodu vzorků přijímaného zvukového signálu s předem definovanou množinou významově určených zvukových řetězců.
Vstupy	mikrofonní / audio vstupy, videozáznam, definované soubory (mp3, dss, 3gp, 3gp2, amr, flac, flv, ogg, rm, wma, asf, avi, mov, mp4, mpg, mpe, mpeg, swf, wmv, mkv wav, mpeg)
Výstupy	Volitelně soubory formátovaného textu se zvukovou stopou

	(* .lvcsr), formátovaného textu (* .rtf) a prostého textu (* .txt).
Přesnost rozpoznání	Garantovaná chybovost rozpoznávání mluvené řeči je nejvýše 5 % rozpoznáných slov na vrub systému, (za předpokladu dodržení pravidel diktování a vyslovování – dle uživatelské příručky, tj. bez započtení chyb generovaných uživatelem).
Interface	<p>K diktování se používají mikrofony v provedení náhlavní soupravy sluchátek a mikrofonu (head set), k diktování mimo kancelářské prostředí se používají digitální zvukové záznamníky.</p> <p>K ovládání Programu slouží lišta s povely, akční tlačítka vpravo a klávesové zkratky. V hlavním okně se zobrazuje rozpoznáný text, v dolní liště je informace o aktuálně vybraném uživateli programu a o zvoleném kompletu (jazykovém modelu). Během provozu se indikuje úroveň zvukového signálu a změna rozpoznávacího režimu (např. přechod na spelování).</p> <p>Uživatel vidí výsledek diktátu na obrazovce. Spuštěním diktátu se vytvoří nový dokument, do něhož se diktát zaznamenává a který lze editovat. Diktování lze kdykoliv pozastavit, během pozastavení lze text libovolně editovat. K editování se využívají standardní nástroje textového editoru. Je umožněna práce s importovanými soubory.</p> <p>Pro ovládání aplikace je připravena uživatelská příručka se specifikací způsobu jednoznačného diktování jak běžného textu, tak speciálních znaků (interpunkce, zkratek, kódů aj.)</p>

Další dokumentace:

Instalační příručka (pdf)

Příručka uživatele (pdf)

PŘÍLOHA Č. 3 ZPŮSOB HLÁŠENÍ VAD A PŘEVZETÍ OPRAVY

1. HLÁŠENÍ VAD

Nabyvatel písemně oznámí Poskytovateli vadu prostřednictvím e-mailu: hotline@ccnovasoft.cz nebo faxu: +420 261 213 482 s následujícími údaji:

- označení, že jde o uplatnění vady;
- datum a čas výskytu vady;
- jméno, příjmení a funkci zaměstnance, který vadu zjistil;
- popis vady a způsob, jakým se projevuje;
- následky vady pro provoz;
- předběžnou kvalifikaci vady (vada zabraňující provozu nebo vada omezující provoz)

Strana Poskytovatele potvrdí obratem příjem tohoto hlášení písemnou formou (faxem nebo e-mailem) a po té zahájí bez zbytečného odkladu přípravné práce k odstranění vady.

Poskytovatel je povinen zajistit řešení vady s odbornou péčí, podle svých nejlepších schopností s využitím a s nasazením potřebných specialistů nepřetržitě až do jejího vyřešení.

Lhůty pro zahájení prací na odstranění vady se počítají od okamžiku potvrzení přijetí hlášení vady poskytovatelem a jsou definovány následovně:

- Vady zabraňující provozu:
do tří (3) hodin;
- Vady omezující provoz:
do tří (3) pracovních dní.

V případě, že poskytovatel nedodrží termíny pro zahájení prací na odstranění vady má nabyvatel nárok na smluvní pokutu:

- ve výši 1.000,- Kč za každý započatý den prodlení s odstraněním vady.

V případě, že poskytovatel nezprovozní Program nebo Slovník do tří dnů od nahlášení vady má nabyvatel nárok na smluvní pokutu:

- ve výši 1.000,- Kč za každý započatý den prodlení.

Do doby opravy vady se nezapočítává doba, která je na straně nabyvatele.

Maximální výše pokuty je omezena částkou ceny licence Programu nebo Slovníku za jednu vadu.