

Česká televize

IČO: 00027383

a

MSWare s.r.o.

IČO: 24713180

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

č. VER219-00052

Předmět smlouvy: **„Údržba mobilních aplikací ČT pro platformy iOS a Android“**

Cena, případně hodnota: **1.392.000,- Kč bez DPH**

Datum uzavření: 03 -10- 2019

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

„Údržba mobilních aplikací ČT pro platformy iOS a Android“

uzavřená v souladu s § 1746 odst. 2 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“) mezi

Česká televize

IČ: 00027383, DIČ: CZ00027383

Kavčí hory, Na Hřebenech II 1132/4, 140 70 Praha 4

zřízená zákonem ČNR č. 483/1991 Sb., o České televizi, nezapisuje se do obchodního rejstříku

zastoupená: Petrem Dvořákem, generálním ředitelem

bankovní spojení: Česká spořitelna a.s., č. ú.: 1540252/0800

(dále jen „**Objednatel**“ nebo „**ČT**“)

a

MSWare s.r.o.

IČ: 24713180, DIČ CZ24713180

sídlo: K Červenému vrchu 228/18, 160 00 Praha 6

zapsána v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze spisová značka C 168143

zastoupená [redacted], jednatelem

bank. spojení: Fio banka, a.s., č. účtu 2201030838/2010

tel.: [redacted]

(dále jen „**Poskytovatel**“)

Objednatel a Poskytovatel dále společně také jako „**smluvní strany**“.

Tato smlouva dále v textu také jen jako „**Smlouva**“.

Preambule

Tato smlouva se uzavírá na základě veřejné zakázky s názvem „**Údržba mobilních aplikací ČT pro platformy iOS a Android**“. Smlouva se uzavírá na základě a v souladu se zadávací dokumentací Objednatele ze dne 14. 8. 2019 a s nabídkou Poskytovatele ze dne 2. 9. 2019

1. Účel a předmět smlouvy

- 1.1 Účelem této smlouvy je zajistit nepřetržitý a bezchybný provoz mobilních aplikací Objednatele na zařízeních koncových uživatelů, kteří tyto aplikace používají a bezodkladná aktualizace těchto aplikací dle aktuálního vývoje příslušných platform. Předmětem této Smlouvy je správa, aktualizace, úpravy a zabezpečení všech navazujících služeb souvisejících se správou, aktualizací a provozem těchto aplikací po dobu 24 měsíců od účinnosti smlouvy. Předmět plnění smlouvy je podrobně specifikován v Příloze A této smlouvy.
- 1.2 Poskytovatel se zavazuje poskytovat výše specifikované služby v nejvyšší možné kvalitě a za podmínek uvedených v této smlouvě.
- 1.3 Objednatel se zavazuje za bezvadné a řádně poskytnuté služby zaplatit Poskytovateli cenu sjednanou v této Smlouvě.
- 1.4 Místem plnění je
 - a) Česká televize, Kavčí hory, 140 70 Praha 4,
 - b) Sídlo Poskytovatele.

2. Kontaktní osoby

- 2.1 Smluvní strany jsou povinny informovat se navzájem o veškerých skutečnostech důležitých pro plnění závazků z této smlouvy.
- 2.2 Pověřenými kontaktními osobami smluvních stran ve věcech plnění této smlouvy jsou:

Strana	Jméno a příjmení kontaktní osoby	Funkce	Kontakt
Poskytovatel		Ve věcech obchodních a smluvních, oprávněn podepsat akceptační protokol	
Poskytovatel		Ve věcech technických, oprávněn podepsat akceptační protokol	
Objednatel		Ve věcech obchodních a smluvních	
Objednatel		Ve věcech technických, oprávněn podepsat akceptační protokol, oprávněn zadávat požadavky do aplikace pro správu požadavků dle čl. 6 Smlouvy	

- 2.3 Smluvní strany se zavazují v průběhu plnění předmětu této smlouvy neměnit kontaktní osoby bez závažných důvodů. Pověřené osoby a kontakty dle předchozích dvou odstavců Smlouvy je možné měnit písemným oznámením doručeným druhé smluvní straně, s účinností ode dne doručení takového oznámení, a to bez nutnosti uzavírat dodatek ke Smlouvě.

3. Cena a platební podmínky

3.1 Cena za poskytování služeb Poskytovatelem je stanovena následovně:

Služba (A)	Cena měsíční v Kč bez DPH	Cena za 24 měsíců plnění v Kč bez DPH
Katalogové listy č. 1. – 4: Incident management (Servis), Compatibility management (Správa, Údržba), Konzultace a Change management (Rozvoj) dle katalogových listů č. 1 – 4 - v celkovém objemu 40 člověkohodin služby měsíčně	32.000 Kč	768.000 Kč
Služba (B)	Cena za člověkohodinu bez DPH	Cena za člověkohodinu včetně DPH
Cena za 1 člověkohodinu rozvojových prací dle Katalogového listu č. 4 - viz čl. 3.5. Smlouvy (nad rámec objemu služeb (A))	650 Kč	787 Kč

Hodinová sazba bude účtována v celých hodinách za každou započatou hodinu, v průběhu kalendářního měsíce se čerpání kratších časových úseků sčítá (v rámci měsíčního plnění je evidován skutečný vyčerpaný čas a fakturován je pouze do výše poslední započaté hodiny).

K cenám dle tohoto článku bude připočteno DPH dle platných právních předpisů.

- 3.2 V cenách dle Smlouvy jsou zahrnuty veškeré náklady Poskytovatele (včetně případné dopravy na místo plnění) za služby poskytované Poskytovatelem podle Smlouvy, jakož i všechny další náklady nezbytné ke splnění všech povinností Poskytovatele dle Smlouvy. Objednatel neposkytuje zálohy.
- 3.3 Cena za plnění předmětu Smlouvy v kategorii „Služba A“ a DPH v zákonné výši bude Objednatelům uhrazena měsíčně v souladu s čl. 3.1 Smlouvy v částce **32.000 Kč** bez DPH, na základě faktur – daňových dokladů vystavených Poskytovatelem za jednotlivá ukončená měsíční období.
- 3.4 Vyrovnávacím obdobím pro nevyčerpané hodiny služeb v případě služeb v kategorii „Služba A“ je jeden kalendářní rok. Hodiny nevyčerpané v daném měsíci se v rámci jednoho kalendářního roku kumulativně převádějí do dalších kalendářních měsíců. Nejpozdější měsíc, do kterého je možné nevyčerpané hodiny převést, je prosinec daného kalendářního roku. Přehled čerpaných hodin zvláště pro každý katalogový list a přehled kumulativního zůstatku nevyčerpaných hodin k danému kalendářnímu měsíci bude přílohou každé faktury podle čl. 3.3 vystavené Poskytovatelem.
- 3.5 Objednané a realizované služby v kategorii „Služba (B)“ budou účtovány samostatně na základě ceny za člověkohodinu uvedené v čl. 3.1 Smlouvy a na základě objednávek a výkazů o provedení služby dle čl. 5 této Smlouvy podepsaných oprávněnými zástupci obou smluvních stran. Tyto objednávky a výkazy budou v kopii tvořit přílohu faktury – daňového dokladu vystavené Poskytovatelem vždy po ukončení kalendářního měsíce, v němž byly služby v kategorii B poskytovány.

Plnění části předmětu Smlouvy poskytovaného na základě služby v kategorii B tj. dle Katalogového listu č. 4 v souladu s tímto článkem Smlouvy bude ukončeno nejpozději vyčerpaním 960 člověkohodin rozvojových prací Objednatelům za Službu (B). Objednatel není na základě Smlouvy vázán k jakémukoliv minimálnímu objemu objednání rozvojových prací dle tohoto článku Smlouvy.

- 3.6 Faktury – daňové doklady musí obsahovat číslo smlouvy a ostatní pro fakturaci stanovené údaje (dle zákona č. 235/2004 Sb. v platném znění a § 435 občanského zákoníku), a rovněž přílohu v souladu se čl. 3 odst. 3.4, resp. 3.5 této Smlouvy. Splatnost veškerých daňových dokladů vystavených na základě tohoto článku Smlouvy je stanovena na 30 (třicet) dnů od data doručení Objednateli. V případě, že daňový doklad nebude obsahovat požadované náležitosti, je Objednatel oprávněn jej vrátit ve lhůtě splatnosti Poskytovateli k opravě či doplnění. V takovém případě se přerušuje plynutí lhůty splatnosti, která znovu začne plynout doručením opraveného daňového dokladu Objednateli.
- 3.7 Úhradu smluvních cen provede Objednatel bezhotovostně na bankovní účet Poskytovatele uvedený v hlavičce Smlouvy. Platba bude probíhat výhradně v Kč. Rovněž veškeré cenové údaje jsou v Kč.
- 3.8 V případě, že datum splatnosti faktury připadne na sobotu, neděli, 31. 12., státem uznaný svátek či den, který není pracovním dnem ve smyslu zákona č. 370/2017 Sb., o platebním styku, ve znění pozdějších předpisů, posouvá se datum splatnosti na nejbližší následující pracovní den.
- 3.9 Sjednává se, že Poskyvatel bude zasílat faktury (daňové doklady) elektronickou poštou, přičemž je povinen je zasílat v PDF formátu ze své emailové adresy na emailovou adresu ČT (Objednatel): faktury@ceskatelevize.cz.

Za den doručení faktury (daňového dokladu) Objednateli se považuje den doručení na emailovou adresu Objednatele. Stejný způsob elektronického doručení se použije i v případě, nebude-li faktura obsahovat stanovené náležitosti nebo v ní nebudou správně uvedeny údaje a také v případě zasílání opravných daňových dokladů.

- 3.10 V případech, kdy může objednateli vzniknout ručení za nezaplacenou DPH ve smyslu zákona o DPH, je objednatel bez dalšího oprávněn odvést za poskytovatele DPH z fakturované ceny plnění přímo příslušnému správci daně ve smyslu zákona o DPH (tj. na účet správce daně). Tímto postupem zanikne objednateli jeho smluvní závazek zaplatit poskytovateli částku odpovídající DPH. O takové úhradě bude objednatel informovat poskytovatele bez zbytečného odkladu, nejpozději do dvou pracovních dnů od jejího provedení.

4. Práva a povinnosti smluvních stran

- 4.1 Smluvní strany se zavazují, že neposkytnou přístupová práva jim přidělená k používání systémů, které jsou předmětem služeb anebo zpřístupňují předmět služeb, žádné neautorizované třetí straně.
- 4.2 Poskytovatel je povinen seznámit se s veškerými písemnými podklady, které obdržel nebo obdrží od Objednatele a v případě potřeby si písemně vyžádat doplňující písemné podklady. V případě, že Poskytovatel nepoužije předané písemné podklady k plnění předmětu této smlouvy nebo je již k plnění nepotřebuje, je povinen podklady vrátit Objednateli.
- 4.3 Poskytovatel nese odpovědnost za to, že služby podle této Smlouvy budou poskytovány ve sjednané kvalitě, dle termínů stanovených touto smlouvou a s náležitou odbornou péčí a prostřednictvím osob, které mají potřebnou kvalifikaci i zkušenosti k plnění svých úkolů.
- 4.4 Smluvní strany se zavazují vzájemně spolupracovat a poskytovat si veškeré informace a potřebnou součinnost nutnou pro splnění smlouvy prostřednictvím kontaktních osob dle čl. 2. této smlouvy. Smluvní strany jsou povinny se informovat o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro řádné plnění této smlouvy.
- 4.5 Při provádění služeb, v rámci kterého je potřebná fyzická přítomnost pracovníků Poskytovatele u Objednatele, zajistí Objednatel přítomnost kontaktní (případně jiné odpovědné) osoby v místě služby, a to minimálně při započetí a ukončení činnosti pracovníka Poskytovatele. Odpovědní zaměstnanci Objednatele mají právo kontrolovat pracovníky Poskytovatele při činnostech v rámci plnění předmětu této smlouvy.
- 4.6 Odpovědní zaměstnanci Objednatele zajistí, aby jiné než oprávněné osoby neprováděly po dobu platnosti Smlouvy úpravy systému, který je předmětem plnění této smlouvy.
- 4.7 Poskytovatel se zavazuje, že jeho zaměstnanci budou při plnění této Smlouvy dodržovat veškeré obecně závazné české předpisy vztahující se k vykonávané činnosti, zejména předpisy o bezpečnosti práce a o požární bezpečnosti, dále interní předpisy Objednatele, předpisy o vstupu do objektů Objednatele a o bezpečnosti systémů, pokud s těmito předpisy byli seznámeni, a budou se řídit organizačními pokyny odpovědných zaměstnanců Objednatele.
- 4.8 Součinnost Smluvních stran představuje zejména:
- a) spolupráci pracovníků Objednatele nezbytně nutnou pro zajištění plnění dle této smlouvy,
 - b) akceptace výstupů,
 - c) zajištění dostatečné dostupnosti kontaktních (odpovědných) osob Objednatele,
 - d) poskytnutí potřebných informací, dokladů, podkladů a jiných dat, požadovaných Poskytovatelem a nutných pro poskytování plnění dle této smlouvy.
- 4.9 Poskytovatel se zavazuje bez zbytečných prodlev informovat Objednatele o všech okolnostech znemožňujících poskytování služeb nebo jiným způsobem omezujících provoz předmětných aplikací.

- 4.10 Objednatel se zavazuje nevyužívat služeb ani aplikací poskytovatele pro činnosti, které jsou v rozporu se zákony České republiky nebo v rozporu s dobrými mravy. Činností v rozporu s dobrými mravy se rozumí mimo jiné i rozesílání nevyžádané hromadné elektronické pošty (tzv. "spam"). Při porušení tohoto závazku objednatel souhlasí s pozastavením služeb bez nároku na náhradu.
- 4.11 Objednatel přebírá plnou zodpovědnost za kvalitu a obsah svých informací zveřejněných v aplikacích. Pokud v souvislosti s používáním služby Objednatelem vznikne Poskytovateli uplatněním práv třetích osob vůči Poskytovateli škoda, je Objednatel povinen tuto škodu Poskytovateli uhradit.
- 4.12 Vznikne-li při poskytování služeb dle této Smlouvy dílo, které požívá ochrany dle autorského zákona, odpovídá Poskytovatel za porušení práva jiné osoby z průmyslového nebo jiného duševního vlastnictví (autorských práv) v důsledku použití díla, jestliže k tomuto porušení dojde podle českého právního řádu nebo podle právního řádu, kde má být dílo užito. Poskytovatel prohlašuje, že Objednatel je takové dílo oprávněn užít všemi způsoby podle platné právní úpravy.
- 4.13 Poskytovatel je povinen hmotně zachycený výsledek činnosti, který je předmětem díla dle předchozího odstavce (originály zdrojových kódů, dokumentace, plány, náčrty, výkresy, grafická zobrazení a textová určení – specifikace), se všemi právy s tím souvisejícími převést na Objednatele a Objednatel se stává jeho výhradním vlastníkem tímto převedením (předáním).
- 4.14 Poskytovatel se zavazuje, že při plnění zakázky pro Objednatele neumožní výkon nelegální práce vymezenou v ust. § 5 písm. e) zákona č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti, v platném znění.
- 4.15 Poskytovatel poskytuje záruku na veškeré úpravy provedené v mobilních aplikacích na základě této smlouvy, a to po dobu účinnosti této smlouvy.

5. Objednávky

- 5.1 Objednatel je oprávněn písemně v listinné podobě, nebo prostřednictvím emailu či datové schránky objednávat poskytování „Služby B“ (rozvojové práce) v souladu s jejím vymezením v katalogovém listu č. 4 (Příloha A této Smlouvy).
- 5.2 Objednávka musí obsahovat alespoň:
- a) přesnou specifikaci požadovaného plnění,
 - b) dobu požadovaného plnění,
 - c) předpokládaný rozsah požadovaného plnění,
 - d) cenu plnění stanovenou v souladu se čl. 3.1.
- 5.3 Poskytovatel je povinen Objednateli potvrdit objednávku do 3 pracovních dnů od jejího přijetí, případně navrhnout úpravy doby plnění a předpokládaného rozsahu.
- 5.4 Objednávka se považuje za uzavřenou dnem potvrzení Poskytovatele nebo dnem schválení navrhovaných úprav Objednatelem ve smyslu předchozího odstavce Smlouvy. V případě, že objednávka převyšuje hodnotu 50.000,- Kč bez DPH, stane se účinnou nejdříve dnem uveřejnění v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o registru smluv“).
- 5.5 V případě objektivní potřeby rozšíření doby požadovaného plnění podléhá toto rozšíření nové objednávce v souladu s tímto článkem Smlouvy.

- 5.6 Provedení objednaného plnění bude potvrzeno výkazem o provedení práce, z něž bude vyplývat vazba na příslušnou objednávku, specifikace provedených činností a přesné určení časových úseků realizace jednotlivých činností.

6. Náležitosti požadavků Objednatele a hlášení incidentů

- 6.1 Požadavky na Poskytovatele v souvislosti s poskytováním služeb uplatňují pouze oprávněné osoby Objednatele dle čl. 2 Smlouvy prostřednictvím aplikace pro správu požadavků. Poskytovateli bude zajištěn přístup do aplikace po podpisu smlouvy.
- 6.2 Požadavky na Služby A jsou Poskytovateli hlášeny zadáním do aplikace pro správu požadavků Objednatele nebo jiné, na které se obě strany dohodnou.
- 6.3 Požadavky resp. hlášení Objednatele musí obsahovat:
- a) identifikaci Objednatele,
 - b) výstižný a stručný popis požadavku dle přílohy A Smlouvy s uvedením data a času, ve kterém je realizace požadována (s přihlédnutím k parametrům služby definovaným v Příloze A Smlouvy),
 - c) identifikaci produktu, zařízení, služby, kde došlo k chybě se stručným a výstižným popisem chyby,
 - d) závažnost chyby podle specifikace v jednotlivých katalogových listech (viz. Příloha A Smlouvy),
 - e) případné další nezbytné údaje.
- 6.4 Poskytovatel zajišťuje:
- a) přijetí požadavku Objednatele a jeho vyhodnocení,
 - b) vyhodnocení požadavků Objednatele jako chyby nebo jako jiný požadavek,
 - c) evidenci požadavku,
 - d) oznámení Objednateli o evidenci požadavku a jeho identifikaci pro následnou komunikaci,
 - e) dohled nad postupem řešení požadavků,
 - f) oznámení Objednateli o vyřešení požadavku či incidentu.
- 6.5 Objem hodin zahrnutých do ceny služeb kategorie A dle katalogových listů č. 1 – 4 bude Objednatel využít na konzultace a řešení incidentů a problémů způsobených neodbornými zásahy Objednatele do systému nebo infrastruktury, na níž je systém provozován, nebo nesprávným užíváním systému, které je v rozporu s postupy uvedenými v dokumentaci výrobce, dodavatele a/nebo implementátora systému, který je předmětem poskytovaných služeb, nebo na rozvojové práce.
- 6.6 V rámci řešení incidentů způsobených závadou kódu vytvořeného Poskyvatel nebo způsobeného zásahy provedenými na aplikacích Poskyvatel Objednatel nečerpá hodiny dle čl. 6 odst. 6.5 Smlouvy – počet hodin pro řešení takto vzniklých incidentů není omezen, úhrada za řešení uvedených incidentů je obsažena v ceně dle čl. 3 odst. 3.3 Smlouvy.

7. Řešení bezpečnostních a jiných incidentů

- 7.1 Pokud smluvní strana zaznamená bezpečnostní incident související s předmětem plnění Smlouvy, zaregistruje bezpečnostní incident tak, aby v budoucnu nemohlo být sporu, k čemu došlo, informuje druhou smluvní stranu a dále se řídí obvyklými pravidly.
- 7.2 Za bezpečnostní incident se pro účely této Smlouvy považuje zejména: neautorizovaný přístup k informacím, včetně pokusu o získání vyšší autorizace ze strany personálu jedné ze smluvních stran, vyrazení informací, krádež, nebo ztrátu nosičů obsahujících důvěrné informace, jakýkoli

neoprávněný přístup do informačního systému souvisejícího s plněním Smlouvy z třetí strany, ztráta či poškození dat, neúplné nebo chybné zpracování transakcí, zjištění počítačových virů nebo jiného poškozujícího softwaru v systému souvisejícího s plněním Smlouvy, přerušení služeb definovaných Smlouvou na dobu převyšující dobu sjednanou v Příloze A této Smlouvy.

- 7.3 Zaznamenání, eskalace a řešení bezpečnostních incidentů se řídí obvyklými pravidly, obsaženými v katalogovém listu č. 1 Přílohy A. Pokud zde není konkrétní pravidlo, řeší incidenty dohodou kontaktní osoby oprávněné jednat ve věcech technických.
- 7.4 Každá smluvní strana má právo:
- vést, zpracovávat a auditovat kontrolní záznamy (logy) související s předmětem plnění Smlouvy,
 - vyžádat od druhé smluvní strany písemné vyhodnocení plnění určitých ustanovení nebo aspektů Smlouvy, nebo celkové vyhodnocení plnění této Smlouvy, a to jedenkrát za tři po sobě následující měsíce.

8. Mlčenlivost a ochrana informací

- 8.1 Objednatel se zavazuje k mlčenlivosti o veškerých skutečnostech, o kterých se dověděl na základě této smlouvy nebo v souvislosti s touto smlouvou a které byly Poskytovatelem prokazatelně označeny za obchodní tajemství dle § 504 občanského zákoníku.
- 8.2 Za důvěrné informace jsou dle této Smlouvy považovány veškeré informace dostupné a zpřístupněné Objednatelem Poskytovateli za účelem poskytování plnění dle této Smlouvy v obchodech s aplikacemi pod účty Objednatele.
- 8.3 Za důvěrné informace jsou dále dle této Smlouvy považovány zejména software, diagnostika, dokumentace včetně manuálů a veškeré další informace, které jsou písemně označeny jako důvěrné informace smluvní strany nebo třetích osob, chráněných smluvní stranou jako vlastní. Označení „důvěrné informace“ se uvádí nepřehlédnutelným způsobem v úvodu dokumentu resp. na elektronickém médiu. Označení se vztahuje na celý dokument, resp. na všechny soubory uložené na elektronickém médiu.
- 8.4 Smluvní strany se zavazují, že nebudou důvěrné informace poskytnuté druhou stranou v listinné podobě kopírovat jako celek, ani zčásti; tato povinnost se nevztahuje na případy, kdy je to nezbytné k opravě, generování nebo modifikování důvěrných informací pro jejich oprávněné užití ve smyslu této Smlouvy. Smluvní strany opatří každou kopii včetně jejího paměťového nosiče veškerým označením, které je uvedeno v dokumentu obsahujícím důvěrné informace poskytnuté druhou stranou.
- 8.5 Za porušení mlčenlivosti se nepovažuje, je-li smluvní strana povinna předmětnou informaci sdělit na základě zákonem stanovené povinnosti. Dále smluvní strany konstatují a prohlašují, že uveřejnění smlouvy v registru smluv není porušením výše uvedené povinnosti zachovávat mlčenlivost.
- 8.6 Obě smluvní strany se zavazují zachovat mlčenlivost až do doby, kdy se předmětné informace stanou obecně známými za předpokladu, že se tak nestane porušením povinnosti mlčenlivosti.
- 8.7 Obě smluvní strany se zavazují nakládat s důvěrnými informacemi, které jim byly poskytnuty druhou stranou nebo je jinak získaly v souvislosti s plněním této Smlouvy, jako s obchodním tajemstvím, zejména uchovávat je v tajnosti a učinit veškerá smluvní a technická opatření zabraňující jejich zneužití či prozrazení.
- 8.8 Důvěrné informace, které byly v souladu s ustanovením této Smlouvy zpřístupněny druhé smluvní straně, musí být vráceny druhé smluvní straně včetně kopií nebo protokolárně zničeny, jakmile bude ukončena spolupráce nebo o to druhá strana požádá.
- 8.9 Smluvní strany se zavazují, že poučí své zaměstnance a poddodavatele, kterým jsou zpřístupněny důvěrné informace, o povinnosti utajovat důvěrné informace ve smyslu tohoto

článku Smlouvy. Každá ze smluvních stran je povinna prokázat druhé smluvní straně na její žádost, že povinnosti dle tohoto článku dodržuje, a jakým způsobem je jejich dodržování zajištěno.

8.10 Povinnost mlčenlivosti trvá bez ohledu na účinnost nebo platnost této smlouvy.

9. Doba účinnosti smlouvy

9.1 Tato smlouva se uzavírá na dobu 24 měsíců ode dne uveřejnění smlouvy v registru smluv.

10. Sankce

10.1 Smluvní strana není za prodlení se splněním svých závazků vyplývajících z této smlouvy odpovědna, nemůže-li plnit v důsledku prodlení druhé smluvní strany.

10.2 V případě prodlení Objednatele s úhradou ceny podle čl. 3. této Smlouvy je Poskytovatel oprávněn požadovat po Objednateli úrok z prodlení ve výši 0,03 % z dlužné částky za každý i započatý den prodlení.

10.3 V případě porušení jakékoli další povinnosti podle čl. 8 této Smlouvy je Objednatel oprávněn požadovat po Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 50.000,- Kč za každý jednotlivý případ porušení povinnosti.

10.4 Sankční ujednání za nedodržení smluvené kvality poskytovaných služeb (SLA):
V závislosti na plnění SLA dle přílohy A Smlouvy je Objednatel oprávněn požadovat po Poskytovateli úhradu smluvní pokuty za nedodržení smluvené kvality poskytovaných služeb definovanou pomocí SLC – service level credit.

Úrovně SLC jsou uvedeny v rámci katalogových listů pro jednotlivé relevantní parametry služeb (příloha A Smlouvy) a smluvní pokuty za jejich nedodržení ze strany Poskyvatele jsou definovány v následující tabulce za každou i započatou jednotku prodlení při překročení definované doby SLA (příloha A Smlouvy) takto:

Úroveň SLC	Jednotka	Výše smluvní pokuty
SLA 1	1 hodina	0,5% z částky za Službu A
SLA 2	1 den	1 000,- Kč

Celkový součet výše takto uplatněných smluvních pokut v každém měsíci je limitován do výše 100 % měsíční ceny uvedené v čl. 3. odst. 1 Smlouvy.

10.5 Pokud kterákoliv ze smluvních stran nezajistí potřebnou spolupráci a součinnost v souladu s touto Smlouvou, je druhá smluvní strana oprávněna požadovat smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč (slovy: pět tisíc korun českých) za každé zaviněné porušení této povinnosti.

10.6 Veškeré smluvní pokuty jsou splatné do 15 (patnácti) kalendářních dnů ode dne doručení výzvy oprávněné smluvní strany k jejich zaplacení. Úhradu smluvní pokuty lze provést započtením smluvní pokuty proti splatným pohledávkám druhé smluvní strany.

10.7 Nedotčena zůstávají práva smluvních stran na náhradu škody a ušlý zisk nad rámec smluvní pokuty podle příslušných ustanovení občanského zákoníku. Poskytovatel má v případě prodlení Objednatele podle čl. 10 odst. 10.2 nárok na náhradu škody a ušlý zisk pouze v případě, není-li tato náhrada škody kryta úroky z prodlení.

11. Odstoupení od smlouvy, výpověď

- 11.1 Obě smluvní strany jsou oprávněny písemně odstoupit od této smlouvy v případě podstatného porušení povinností druhou smluvní stranou s účinky ex nunc. V tom případě je smluvní strana odstupující od Smlouvy povinna oznámit odstoupení od Smlouvy druhé smluvní straně bez zbytečného odkladu poté, co se o jejím podstatném porušení smluvních povinností dozvěděla. Za podstatné porušení smluvních povinností se rozumí zejména:
- opakované prodloužení Objednatele s poskytnutím součinnosti nezbytné pro plnění předmětu Smlouvy – za opakované se považuje prodloužení, které nastalo nejméně třikrát v průběhu kalendářního měsíce a na které byl Objednatel písemně upozorněn;
 - prodloužení Objednatelem se zaplacením ceny dle čl. 3 o více než 30 (slovy: třicet) kalendářních dnů, byl-li Poskytovatelem k úhradě písemně vyzván;
 - opakované prodloužení Poskytovatele s plněním předmětu smlouvy – za opakované se považuje prodloužení, které nastalo nejméně třikrát v průběhu kalendářního měsíce a na které byl Poskytovatel písemně upozorněn;
 - jestliže bylo vůči Poskytovateli zahájeno řízení podle zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení, ve znění pozdějších předpisů;
 - případ, kdy Poskytovatel uvedl v nabídce do výběrového řízení, na základě kterého byla uzavřena tato Smlouva, informace nebo doklady, které neodpovídají skutečnosti a měly nebo mohly mít vliv na výsledek výběrového řízení.
- 11.2 Zakládá-li prodloužení jedné ze smluvních stran nepodstatné porušení její smluvní povinnosti, může druhá strana od Smlouvy odstoupit poté, co smluvní strana v prodloužení svoji povinnost nesplní ani v dodatečně přiměřené lhůtě, kterou jí druhá smluvní strana výslovně poskytla. Oznámí-li oprávněná smluvní strana povinné smluvní straně, že jí určuje dodatečnou lhůtu k plnění a že jí již neprodlouží, platí, že marným uplynutím této lhůty oprávněná smluvní strana od Smlouvy odstoupila.
- 11.3 Odstoupením od Smlouvy zanikají v rozsahu jeho účinků práva a povinnosti smluvních stran. Odstoupení od Smlouvy se nedotýká licenčních ujednání, práva na zaplacení smluvní pokuty nebo úroku z prodloužení, pokud již dospěl, práva na náhradu škody vzniklé z porušení smluvní povinnosti ani ujednání, které má vzhledem ke své povaze zavazovat smluvní strany i po odstoupení od Smlouvy, zejména ujednání o způsobu řešení sporů. Byl-li dluh zajištěn, nedotýká se odstoupení od Smlouvy ani zajištění.
- 11.4 Tuto Smlouvu jsou Objednatel i Poskytovatel oprávněni vypovědět i bez uvedení důvodu s tím, že výpovědní doba činí tři (3) měsíce počínaje prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po dni doručení písemné výpovědi druhé smluvní straně.

12. Zvláštní ujednání

- 12.1 Poskytovatel má právo uvádět předmět plnění podle této smlouvy jako referenci vůči třetím stranám. Objednatel není povinen na základě práva Poskytovatele dle předchozí věty předávat třetím osobám jakékoli informace vztahující se k službám a k Poskytovateli. Při uvádění služeb jako referenčních nesmí Poskytovatel poškodit dobrou pověst Objednatele.
- 12.2 V případě, že je výsledkem činnosti Poskytovatele dle této Smlouvy dílo, které podléhá ochraně podle autorského zákona, získává úplným zaplacením ceny dle této Smlouvy Objednatel k takto vytvořenému dílu jako celku i k jeho jednotlivým částem výhradní oprávnění k výkonu práva jej užit, a to na území České republiky bez časového omezení, včetně oprávnění převést toto právo na další osoby bez nutnosti souhlasu Poskytovatele. To platí i ohledně veškerých technických řešení, koncepcí, know-how, postupů či metod zpracování dat, analytických nástrojů, software, pracovní dokumentace, diagramů, schémat a konceptů, pokud jsou vyvinuty Poskytovatelem při poskytování služeb dle této Smlouvy a nemají charakter autorského díla. Odměna za poskytnutí oprávnění dle tohoto ustanovení je součástí ceny za poskytování služeb dle této Smlouvy.
- 12.3 Poskytovatel tímto poskytuje objednateli výhradní licenci ke zdrojovým kódům na všechny úpravy v aplikacích, provedené během trvání této smlouvy, a to bez územního, množství a časového omezení této licence.

13. Závěrečná ustanovení

- 13.1 Smluvní strany prohlašují, že vymezení předmětu Smlouvy a ceny, případně hodnoty předmětu Smlouvy na titulní straně této Smlouvy nemá normativní význam a uvádí se zde pouze pro účely provedení uveřejnění této Smlouvy v registru smluv.
- 13.2 Tato smlouva nabývá platnosti dnem podpisu poslední smluvní strany. Účinnosti pak tato smlouva nabývá dnem jejího uveřejnění podle zákona o registru smluv.
- 13.3 Jakékoliv změny či doplňky k této smlouvě je možné provádět výlučně číslovanými písemnými dodatky podepsanými zástupci obou smluvních stran.
- 13.4 Tato smlouva se řídí právním řádem České republiky, zejména příslušnými ustanoveními Občanského zákoníku.
- 13.5 Poskytovatel se zavazuje jako postupitel nepřevést svá práva a povinnosti ze Smlouvy nebo z její části třetí osobě.
- 13.6 V případě, že se ke kterémukoli ustanovení této smlouvy či k jeho části podle občanského zákoníku jako ke zdánlivému právnímu jednání nepřihlíží, nebo že kterékoli ustanovení této smlouvy či jeho část je nebo se stane neplatným, neúčinným a/nebo nevymahatelným, oddělí se v příslušném rozsahu od ostatních ujednání této smlouvy a nebude mít žádný vliv na platnost, účinnost a vymahatelnost ostatních ujednání této smlouvy. Smluvní strany se zavazují nahradit takové zdánlivé, nebo neplatné, neúčinné a/nebo nevymahatelné ustanovení či jeho část ustanovením novým, které bude platné, účinné a vymahatelné a jehož věcný obsah a ekonomický význam bude shodný nebo co nejvíce podobný nahrazovanému ustanovení tak, aby účel a smysl této smlouvy zůstal zachován.
- 13.7 Smluvní strany se dohodly, že § 577 Občanského zákoníku se nepoužije. Určení množstevního, časového, územního nebo jiného rozsahu v této smlouvě je pevně určeno autonomní dohodou smluvních stran a soud není oprávněn dohodu smluvních stran v tomto smyslu měnit.
- 13.8 Dle § 1765 Občanského zákoníku na sebe Poskytovatel převzal nebezpečí změny okolností. Před uzavřením Smlouvy smluvní strany zvážily hospodářskou, ekonomickou i faktickou situaci a jsou si plně vědomy okolností Smlouvy. Poskytovatel není oprávněn domáhat se změny Smlouvy v tomto smyslu u soudu.
- 13.9 Veškerá oznámení podle této smlouvy musí být učiněna písemně a zaslána kontaktní osobě druhé smluvní strany prostřednictvím elektronické pošty nebo doporučenou poštou, případně předána osobně, není-li ve Smlouvě výslovně uvedeno jinak.
- 13.10 Smluvní strany se dohodly, že zvyklosti nemají přednost před ustanoveními této smlouvy ani před ustanoveními zákona.
- 13.11 Smluvní strany se dohodly, že smluvním jazykem je jazyk český, a že v českém jazyce bude probíhat veškerá komunikace ve všech věcech týkající se této smlouvy.
- 13.12 Smluvní strany se dohodly, že veškeré sporné záležitosti, které se vyskytnou a budou se týkat závazků vyplývajících z této smlouvy, budou řešeny nejprve smírně. Smluvní strany se dohodly ve smyslu ust. § 89a Zákona č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád, ve znění pozdějších předpisů, že v případě řešení sporů soudní cestou bude místně příslušným soudem Obvodní soud pro Prahu 4, popřípadě Městský soud v Praze. Pro zamezení jakýchkoli pochyb smluvní strany konstatují, že pro řešení sporů sjednávají výlučnou jurisdikci českých soudů.
- 13.13 Tato smlouva je vypracována ve 4 (čtyřech) stejnopisech, z nichž 2 (dva) stejnopisy obdrží Objednatel a 2 (dva) stejnopisy obdrží Poskytovatel.
- 13.14 Smluvní strany berou na vědomí, že v souladu s ustanovením § 219 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů, budou Smlouva a další skutečnosti dle uvedeného ustanovení uveřejněny na profilu zadavatele.

13.15 Poskytovatel podpisem smlouvy uděluje v souladu se zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů souhlas Objednateli, jako správci údajů, se zpracováním osobních údajů a dalších údajů ve smlouvě uvedených pro účely naplnění práv a povinností vyplývajících z této smlouvy, a to po dobu její účinnosti a dobu stanovenou pro archivaci.

13.16 Poskytovatel tímto prohlašuje, že ke dni podpisu této Smlouvy plní veškeré povinnosti vyplývající ze zákona č. 348/2005 Sb., o rozhlasových a televizních poplatcích, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZRTVP“), zejména § 7 a 9 ZRTVP, a zavazuje se tyto povinnosti plnit po celou dobu účinnosti této Smlouvy. Poskytovatel se zavazuje poskytnout objednateli na vyžádání součinnost a informace k prokázání plnění povinností podle tohoto odstavce, a to zejména sdělením variabilního symbolu nebo jiného identifikátoru, pod nímž poskytovatel hradí televizní poplatek či uvedením zákonného důvodu osvobození od úhrady televizního poplatku.

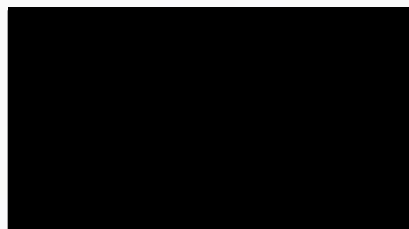
13.17 Nedílnou součástí této smlouvy je níže uvedená příloha:

Příloha A – Předmět Smlouvy a definice pojmů.

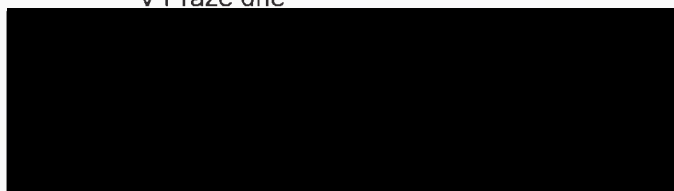
Smluvní strany shodně a výslovně prohlašují, že je jim obsah Smlouvy dobře znám v celém jeho rozsahu s tím, že smlouva je projevem jejich vážné, pravé a svobodné vůle a nebyla uzavřena v tísní či za nápadně nevýhodných podmínek. Na důkaz souhlasu připojují oprávnění zástupci smluvních stran své vlastnoruční podpisy.

V PRAGĚ dne 30.9.2019

V Praze dne - 3 -10- 2019



jednatel



Česká televize
Petr Dvořák
generální ředitel

EVIZN

Příloha A SMLOUVY O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

„Údržba mobilních aplikací ČT pro platformy iOS a Android“

Předmět Smlouvy a definice pojmů

1. Předmětem této Smlouvy je správa, aktualizace a úpravy mobilních aplikací ČT24 a iVysílání Objednatele pro tablety a chytré telefony na platformách iOS a Android (dále jen „aplikace“), a dále zabezpečení všech navazujících služeb souvisejících se správou, aktualizací a provozem těchto aplikací. Těmito navazujícími činnostmi se rozumí zejména aktualizace obsahu a funkčnosti dle potřeb Objednatele, grafické a programátorské práce, konzultace a poradenství uvedené v následujících katalogových listech.
2. Předmět plnění zahrnuje zejména:
 - poskytování analýz, konzultací a poradenství,
 - programátorské práce dle potřeb Objednatele,
 - správu a dohled nad správným fungováním mobilních aplikací,
 - technickou podporu za podmínek uvedených v odstavci 3,
 - úpravy aplikací vzhledem k novým verzím operačních systémů, vývoj dalších funkcí dle zadání nebo aktuálních provozních potřeb Objednatele.
3. Poskytovatel se zavazuje zajistit bezproblémový provoz, dohled a technickou podporu nad aplikacemi Objednatele pro operační systémy iOS v aktuální verzi a hlavní verzi té aktuální předcházející a Android ve verzi 5.x a novější pro mobilní telefony a tablety (dále jen „podporované operační systémy“): ČT24 a iVysílání.

Seznam katalogových listů:

1. Incident management (Servis)
2. Compatibility management (Správa, Údržba)
3. Konzultace
4. Rozvoj

PŘÍLOHA A – Předmět Smlouvy

Katalogový list č. 1 – Incident management (Servis)

Popis služby

Cílem incident managementu je zajistit co nejrychlejší obnovení funkčnosti aplikací a současně minimalizovat důsledky jejího výpadku na Objednatele a koncové uživatele.

Incident je jakákoliv událost, která není součástí standardní operace a která působí nebo může způsobit výpadek aplikace nebo operačního systému, na kterém aplikace běží, nebo snížení kvality služeb poskytovaných aplikacemi.

Rozsah služby

Služba je poskytována na aplikacích a podporovaných operačních systémech dle této Smlouvy. Služba pokrývá servis v rozsahu:

Programátorské práce na aplikacích a konzultace zahrnující:

- analýza chyb nalezených v aplikacích během provozu a jejich report Objednateli s návrhem opravy takových chyb a odhadem náročnosti takové opravy;
- oprava chyb po odsouhlasení Objednatelem;
- vývoj nových funkcionalit v aplikacích dle požadavku Objednatele;
- aktualizace grafických prvků v aplikacích dle požadavku Objednatele;
- analýza crash logů jednotlivých aplikací dostupných v obchodech s aplikacemi Apple App Store a Google Play; případně z jiných, Objednateli dostupných, nástrojů pro monitorování stavu a běhu aplikací
- kontrola uživatelských reakcí v obchodech s aplikacemi Apple App Store a Google Play v rozsahu nejvýše 4 hodiny / měsíc a následný report navrhovaných úprav aplikací Objednateli s odhadem náročnosti takových úprav. Tento typ prací vyžaduje předchozí písemný souhlas Objednatele s jejím provedením, a to prostřednictvím aplikace pro správu požadavků.

Kvalita služby

Kvalita služby je posuzována s ohledem na závažnost, úplnost a rychlost vyřešení incidentu a dále s ohledem na náročnost analýzy incidentu v provozovaných aplikacích.

Parametr	Hodnota	Úroveň SLC
Režim podpory	365 x 5 x 8	-
Doba odezvy (maximálně)	4 hodiny	SLA 1
Doba vyřešení incidentu kategorie A	24 hodin ¹⁾	SLA 1
Doba vyřešení incidentu kategorie B	48 hodin ²⁾	SLA 1
Doba dodání analýzy k vyřešení incidentu kategorie C	24 hodin ^{3) 4)}	SLA 2
Doba vyřešení incidentu kategorie C	2 dny ⁴⁾	SLA 2

¹⁾ - Za předpokladu, že analýza a následná oprava nahlášené chyby nebo chyb nepřesáhne 10 hodin. V opačném případě bude opravný balíček připravený neprodleně po odstranění této chyby nebo chyb.

²⁾- Za předpokladu, že analýza a následná oprava nahlášené chyby nebo chyb nepřesáhne 16 hodin. V opačném případě bude opravný balíček připravený neprodleně po odstranění této chyby nebo chyb.

³⁾- Za předpokladu, že oprava nahlášené chyby nebo chyb nepřesáhne 10 hodin. V opačném případě bude opravný balíček připravený neprodleně po odstranění této chyby nebo chyb.

⁴⁾- Do této doby se nezapočítávají dny pracovního volna, dny pracovního klidu a státní svátky.

Kategorie incidentů

Pro určení parametrů definujících kvalitu služby jsou incidenty rozděleny do kategorií A, B a C, které jsou definovány takto:

Kategorie	Definice
A	Aplikaci nelze používat a chyby v ní způsobují pád systému.
B	Aplikaci nelze používat a chyby v ní způsobují její pád.
C	Aplikaci lze využívat s dílčími omezeními. Chyby v ní nezpůsobují pád systému ani aplikace, ale uživatel tuto chybu/chyby vidí.

Záruka na dodané strojové sestavení aplikace

Poskytovatel poskytuje Objednateli záruku na dodané strojové sestavení aplikace (díla) ve formě bezplatné opravy daného sestavení aplikace v případě, že toto dané sestavení bude zamítnuto v průběhu schvalovacího procesu aplikace v obchodě s mobilními aplikacemi Apple App Store nebo Google Play.

Poskytovatel se zavazuje zahájit práci na takovéto opravě neprodleně po přijetí požadavku na takovouto opravu od Objednatele.

Takovýto požadavek je řešen v režimu řešení incidentu kategorie A.

PŘÍLOHA A – Předmět Smlouvy

Katalogový list č. 2 – Compatibility management (Správa, Údržba)

Popis služby

Compatibility management spočívá v údržbě aplikací pro nové verze podporovaných operačních systémů.

Rozsah služby

Služba je poskytována v rozsahu zajištění zachování aktuální funkčnosti aplikací v nové verzi podporovaného operačního systému v den uveřejnění této nové verze jeho výrobcem. V případě nutnosti zajistí Poskytovatel novou verzi aplikace v takovém předstihu, aby Objednatel mohl tuto aplikaci publikovat pod svým účtem v obchodech s aplikacemi Apple App Store a Google Play nejpozději o půlnoci dne předcházejícímu dni vydání nové verze operačního systému.

Kvalita služby

Za nedostatečnou kvalitu služby / neposkytnutí součinnosti Objednateli ze strany Poskytovatele lze považovat zejména neposkytnutí Poskytovateli dostupné informace o existenci připravované verze podporovaného operačního systému, která může být zdrojem problémů ve funkčnosti aplikací Objednatele.

PŘÍLOHA A – Předmět Smlouvy

Katalogový list č. 3 – Konzultace

Popis služby

Konzultace je služba spočívající v poskytování odborné pomoci a rady Objednateli při řešení jeho konkrétního problému či požadavku souvisejícího s během aplikací. Konzultace se do hloubky zabývají problémem Objednatele v jakékoliv fázi jeho řešení a pomáhají mu daný problém vyřešit.

Rozsah služby

Služba pokrývá zejména konzultace:

- při plánovaných funkčních úpravách stávajících aplikací;
- k možnostem a vlastnostem předmětných aplikací a optimálnímu způsobu jejich využití pro konkrétní potřeby Objednatele
- k řešení problémů vzniklých při provozu předmětných aplikací v testovacím a produkčním prostředí
- k vývoji rozhraní s ostatními systémy;

Kvalita služby

Kvalita služby je posuzována s ohledem na požadovaný výstup vzneseného dotazu.

Parametr	Hodnota	Úroveň SLA
Režim podpory	365 x 5 x 8	-
Doba odezvy	8 hodin	SLA 1
Reakční doba poskytnutí konzultace	5 dnů	SLA 2

PŘÍLOHA A – Předmět Smlouvy

Katalogový list č. 4 – Change management (Rozvoj)

Popis služby

Change management používá standardizované metody a procedury pro efektivní a hladký průběh implementace změn stávajících a vývoj nových funkcionalit aplikací. Cílem je zajistit hladkou a nákladově efektivní implementaci pouze schválených změn a minimalizovat riziko vzniku incidentů zapříčiněných provedenými změnami.

Všechny významné změny realizované Poskytovatelem musejí být Poskytovatelem projektově řízeny.

Rozsah služby

Služba je poskytována na aplikacích a podporovaných operačních systémech dle Smlouvy. Služba pokrývá:

- Analytické práce týkající se implementace podpory konkrétních požadavků popsanych Objednatelem;
- Vývoj nových funkcionalit a komponent aplikací;
- Projektové řízení při realizaci změn aplikací;
- Vytváření a poskytování aktuální dokumentace k aplikacím;
- Grafické práce spojené s návrhem a implementací nových funkcionalit a úprav aplikací

Kvalita služby

Hlavním parametrem je dodržení dohodnuté doby poskytnutí služeb při dosažení dohodnuté kvality provedených služeb. U každé změny je Objednateli garantována možnost, způsob a doba návratu do původního stavu, jedná-li se o úpravu stávajícího řešení.

Parametr	Hodnota	Úroveň SLC
Režim podpory	365 x 5 x 8	-
Dodržení dohodnutého termínu dodání		SLA 2

Definice pojmů

Incident

Incident je jakákoliv událost, která není součástí standardní operace a která působí nebo může způsobit poruchu služby nebo snížení kvality služby. Kde se v Smlouvě a jejích přílohách hovoří o poruše, rozumí se tím i snížení kvality služby.

Porucha služby

Stav, kdy jeden nebo více parametrů služby jsou horší než parametry uvedené v technické specifikaci služby nebo stav, kdy je provoz služby znemožněn.

Začátek poruchy

Za začátek poruchy se pro určení doby trvání poruchy služby považuje čas jejího ohlášení Objednatelům Poskytovateli dohodnutým způsobem.

Doba odezvy

Doba mezi začátkem poruchy a informováním Objednatelům o krocích vedoucích k jejímu odstranění a o předpokládané době jejího ukončení.

Průběžná informace o poruše

V případě, že délka poruchy překročí garantovanou délku poruchy, Objednatel je o stavu poruchy informován v pravidelných intervalech dohodnutých mezi oběma smluvními stranami (kontaktními osobami).

Servisní zásah

Výkon prací vedoucích k přímé lokalizaci a následnému odstranění poruchy služby ať už náhradou nebo odstraněním příčiny poruchy.

Reakční doba

Doba, která uplyne od okamžiku začátku poruchy do okamžiku zahájení servisního zásahu Poskytovatelem. Reakční doba off-site pak znamená zahájení servisního zásahu pomocí vzdáleného přístupu k zařízení a reakční doba on-site pak znamená zahájení servisního zásahu Poskytovatelem v sídle Objednatelům nebo v lokalitě, kde je umístěno podporované zařízení. Při režimu, který rozlišuje pracovní dobu a mimopracovní dobu je rozsah pracovní doby definován jako samostatný pojem.

Odstranění poruchy

Porucha je odstraněna provedením servisního zásahu, na základě kterého dojde k ukončení poruchy.

Ukončení poruchy

Porucha je ukončena zprovozněním služby, která byla v poruše, tj. uvedením do minimálně stejného technického stavu, který je definován v předávacím protokolu služby, a předáním Objednateli k ověření. Pro určení doby trvání poruchy služby se za ukončení poruchy považuje čas jejího oznámení Poskytovatelem Objednateli, jestliže tento čas Objednatel jako ukončení poruchy odsouhlasil. Čas, plynoucí v případě obtížné dosažitelnosti kontaktní osoby na straně Objednatele, se do doby poruchy nezapočítává. V takovém případě se za čas ukončení poruchy považuje doba, kdy Poskytovatel odstraní nahlášenou poruchu a je zahájen proces kontaktování Objednatele pro odsouhlasení ukončení poruchy.

Trvání poruchy

Doba od začátku poruchy do ukončení poruchy zkrácená o celkový součet dob přerušení poruchy.

Režim podpory

Časový rozsah poskytování technické provozní podpory. Možné varianty jsou:

- 365 x 5 x 8 – podpora v rozsahu od 9.00 do 17.00 hod. v pracovní dny v ČR v roce

Pracovní doba

Pracovní doba je definována jako časový úsek od 9.00 do 17.00 hod. ve všechny pracovní dny v ČR v roce.