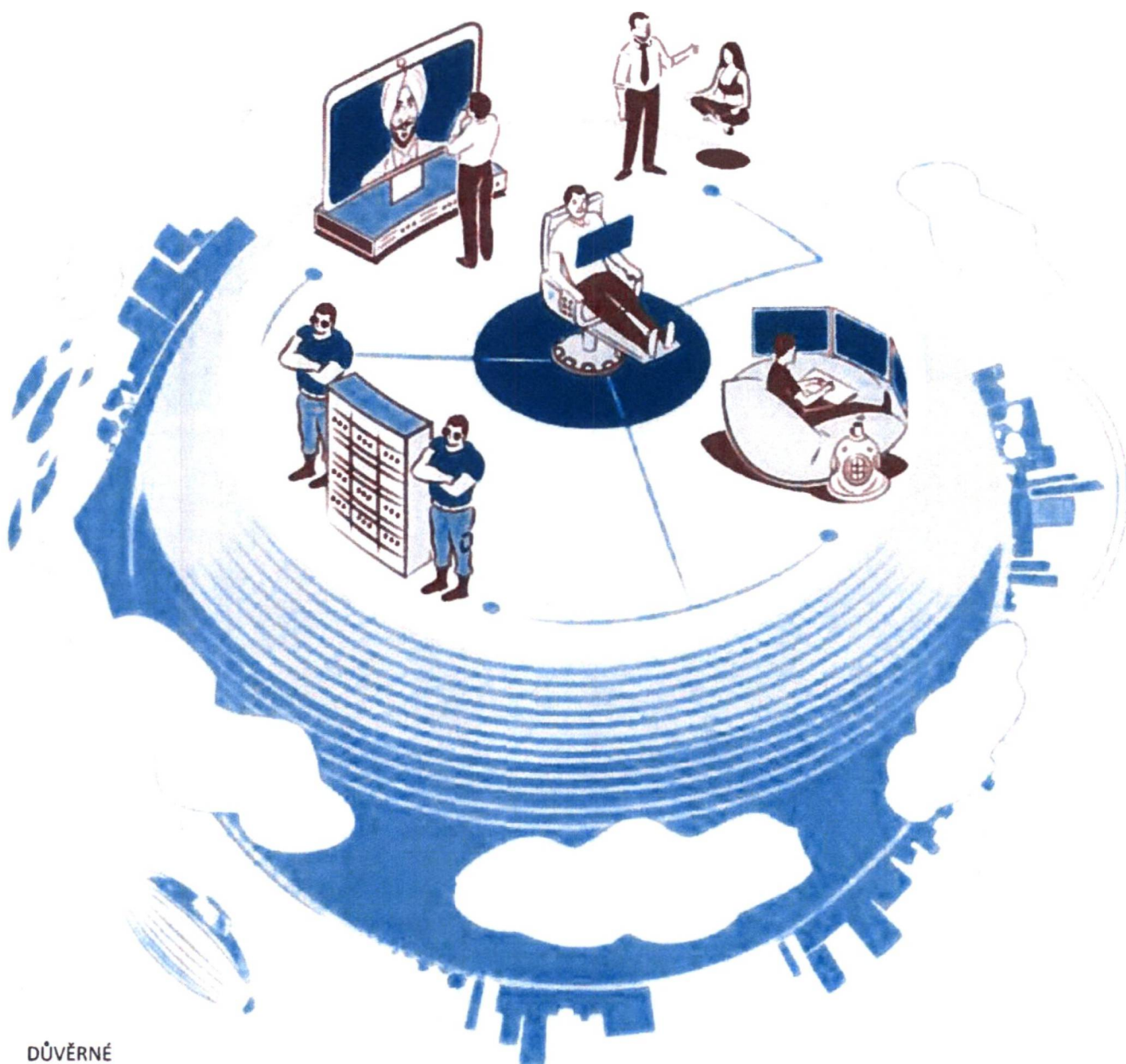


# Smlouva o poskytování servisních služeb ALEF OneCare

Česká republika – Český  
telekomunikační úřad



150\_01-02/2020

# Obsah

<b>1</b>	<b>Smluvní strany</b> .....	<b>2</b>
<b>1.1</b>	<b>Objednatel</b> .....	<b>2</b>
<b>1.2</b>	<b>Poskytovatel</b> .....	<b>2</b>
<b>2</b>	<b>Úvodní ustanovení</b> .....	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>Předmět smlouvy</b> .....	<b>4</b>
<b>4</b>	<b>Cena a platební podmínky</b> .....	<b>5</b>
<b>5</b>	<b>Práva a povinnosti smluvních stran</b> .....	<b>6</b>
<b>5.1</b>	<b>Povinnosti Objednatele</b> .....	<b>6</b>
<b>5.2</b>	<b>Práva a povinnosti Poskytovatele</b> .....	<b>6</b>
<b>6</b>	<b>Ochrana důvěrných informací</b> .....	<b>7</b>
<b>7</b>	<b>Zpracování osobních údajů</b> .....	<b>8</b>
<b>8</b>	<b>Práva k duševnímu vlastnictví</b> .....	<b>10</b>
<b>9</b>	<b>Sankce za nedodržení smluvních závazků</b> .....	<b>11</b>
<b>10</b>	<b>Platnost smlouvy a doba trvání</b> .....	<b>12</b>
<b>11</b>	<b>Závěrečná ustanovení</b> .....	<b>13</b>
<b>12</b>	<b>Přílohy</b> .....	<b>14</b>
<b>13</b>	<b>Podpisová doložka</b> .....	<b>15</b>


# 1 Smluvní strany

## 1.1 Objednatel

Název společnosti: **Česká republika – Český telekomunikační úřad**

Sídlo: Sokolovská 219/58, 190 00 Praha 9 – Vysočany

Adresa pro doručování: poštovní přihrádka 02, 225 02 Praha 025

Bankovní spojení: 

č. účtu: 

IČO: 701 06 975

DIČ: CZ70106975 (osoba identifikovaná k dani)

Zastoupená: Ing. Mgr. Jaromír Novák, předseda Rady ČTÚ

Dále jen „Objednatel“

## 1.2 Poskytovatel

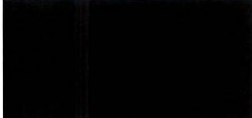
Název společnosti: **ALEF NULA a.s.**

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 2727

Sídlo: Pernerova 691/42, 186 00 Praha 8-Karlín

IČO: 61858579

DIČ: CZ61858579

Bankovní spojení: 

č. účtu: 

Zastoupená: Milan Zinek, předseda představenstva

Dále jen „Poskytovatel“

uzavírají tuto

Smlouvu o poskytování servisních služeb ALEF OneCare (dále jen „Smlouva“):

## 2 Úvodní ustanovení

Na základě této Smlouvy se Poskytovatel zavazuje poskytovat Objednateli služby ALEF OneCare dle čl. 3. této Smlouvy a Objednatel se zavazuje k úhradě ceny těchto služeb dle čl. 4. této Smlouvy a k poskytování součinnosti dle čl. 5. této Smlouvy.

### 3 Předmět smlouvy

1. Předmětem této Smlouvy je zajištění následujících služeb poimplementační podpory a údržby kompletního řešení technologie Flowmon, monitorujícího síťový provoz Objednatele, dle smlouvy č. CTU/2019\_038, uzavřené mezi smluvními stranami dne 23.8.2019, jejichž cena je paušální:

- a) Sledování běhu systému Flowmon monitorujícího síťový provoz, a odstraňování vad, které zabraňují jeho užívání. Lhůty pro odstraňování vad systému se po nahlášení na ServiceDesk Poskytovatele řídí podle kategorie jejich závažnosti a stanovených SLA parametrů.
- b) Zajištění 1. úrovně podpory – ServiceDesk Poskytovatele (webový portál, podpora e-mailem, telefonická podpora, nebo podpora na místě za účelem technických konzultací a řešení závad s provozní dobou 9:00 – 17:00 hod. v pracovních dnech).
- c) Zajištění přístupu Objednatele na webový portál servisní podpory 24x7 Poskytovatele.

Služby uvedené v odst. 1 a), b) a c) jsou detailně popsány v Příloze č.1 této Smlouvy

- d) Zajištění 2. úrovně podpory – poradenská činnost podle požadavků Objednatele v maximálním rozsahu 4 člověkodny/rok.
- e) Zajištění 3. úrovně podpory vč. rozvoje systému Flowmon podle požadavků Objednatele v maximálním rozsahu 6 člověkodnů/ rok.
- f) Nevýčerpané člověkodny 2. a 3. úrovně podpory v rámci příslušného kalendářního roku budou převedeny do následujícího období.

Služby uvedené v odst. 1 d), e) a f) jsou detailně popsány v Příloze č.2 této Smlouvy

- g) Úhrada maintenance poplatků výrobcí za licence dodaných a implementovaných produktů Flowmon.
- h) Dostupnost pravidelných aktualizací a upgradů dodaných a implementovaných produktů Flowmon v rámci odborné podpory.
- i) Stále aktualizované mechanismy (vzorce) a reputační databáze pro detekci anomálií NBA.
- j) Dostupnost aktualizovaných manuálů, kontextové nápovědy atp.
- k) Garance bezpečné likvidace vadných datových nosičů (pevných disků) obsahujících informace o přenášených datech Objednatele v případě záruční výměny HW.
- l) Provádění školení v oblasti produktů Flowmon podle požadavku Objednatele, v maximálním rozsahu 16 hod./rok.

2. Předmětem této Smlouvy je dále zajištění následujících služeb, jejichž cena není paušální:

- a) V případě předání systému Flowmon, monitorujícího síťový provoz Objednatele, novému poskytovateli služeb podpory a údržby, je Poskytovatel povinen v období trvání Smlouvy a až tři měsíce po zániku Smlouvy provádět podle pokynů Objednatele činnosti spočívajících v přípravě a předání systému novému poskytovateli služeb, poskytnout veškerou potřebnou součinnost, dokumentaci a informace a účastnit se jednání s objednatelům a třetími osobami. Tato součinnost zpracovatele bude poskytována za úplatu ve výši 2.400 Kč bez DPH/člověkohodinu. Rozsah součinnosti bude omezen na 500 (pět set) člověkohodin za celou dobu poskytování takové součinnosti.

Specifikace shora uvedených služeb je uvedena v přílohách této Smlouvy.

## 4 Cena a platební podmínky

1. Paušální cena služeb dle čl. 3 odst. 1 této Smlouvy činí celkem 2.505.842 Kč bez DPH za 48 měsíců, tj. 52.205,04 Kč bez DPH/ za období jednoho kalendářního měsíce (dále jen „Servisní období“).

2. Paušální cena služeb dle čl. 3 odst. 1 včetně částky odpovídající DPH v zákonné výši je splatná na základě faktury - daňového dokladu vystaveného Poskytovatelem do 10 dnů od posledního dne Servisního období. Datum uskutečnění zdanitelného plnění je poslední den příslušného Servisního období.

3. Paušální cena služeb zahrnuje veškeré náklady, které jsou přímo spojené s poskytováním těchto služeb.

4. Pokud je v této Smlouvě, nebo její příloze, uvedena cena služeb, která není stanovena jako paušální, je taková cena služeb splatná na základě faktury – daňového dokladu Poskytovatele obsahující vyúčtování těchto služeb ve smyslu příslušné přílohy této Smlouvy.

5. Každá faktura vystavená na základě této Smlouvy musí mít náležitosti daňového dokladu podle § 29 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, a § 435 občanského zákoníku, a musí obsahovat číslo této Smlouvy, přidělené Objednatelem.

6. Doba splatnosti faktury je 30 kalendářních dnů od jejího doručení Objednateli. Faktura vystavená v prosinci bude předána Objednateli nejpozději do desátého dne v uvedeném měsíci, nebude-li dohodnuto jinak. V případě faktury doručené objednateli mezi 10. prosincem a 10. lednem bude taková faktura splatná nejdříve následujícího 1. února.

7. Platba dle této Smlouvy je považována za včas uhrazenou, jestliže příslušná částka byla připsána na účet Poskytovatele nejpozději v den splatnosti.

## 5 Práva a povinnosti smluvních stran

### 5.1 Povinnosti Objednatele

1. Objednatel je povinen:

- a) poskytovat Poskytovateli nezbytnou součinnost a veškeré potřebné informace, které jsou nezbytné pro poskytování služeb Poskytovatele a/nebo, které jsou Objednateli známy a/nebo o které Poskytovatel požádá;
- b) dle pokynů Poskytovatele provést opatření, která pomohou urychlit poskytnutí služeb dle této Smlouvy;
- c) zajistit bezodkladný vjezd i výjezd pohotovostních vozidel Poskytovatele do místa poskytnutí služeb;
- d) informovat včas Poskytovatele o příznacích poruch, které by mohly signalizovat budoucí poruchu;
- e) Objednatel je povinen plnit i další povinnosti, pokud tak stanoví příloha této Smlouvy.

### 5.2 Práva a povinnosti Poskytovatele

1. Poskytovatel je povinen poskytovat Objednateli služby ve stanoveném rozsahu a v časových limitech pro poskytování těchto služeb dle příslušné přílohy této Smlouvy.

2. Poskytovatel není v prodlení s poskytnutím služeb po dobu, kdy Objednatel neposkytuje Poskytovateli součinnost, resp. neplní povinnosti ve smyslu této Smlouvy.

3. Poskytovatel není rovněž v prodlení s plněním předmětu této Smlouvy, jestliže Objednatel nehradí cenu služeb ve výši a ve lhůtách stanovených v čl. 4 této Smlouvy.

4. Poskytovatel neodpovídá za neplnění nebo zpožděné plnění svých povinností, dojde-li k nim působením vyšší moci. Působením vyšší moci se rozumí zejména takové nepředvídatelné události (živelná pohroma, průmyslová katastrofa apod.), jejichž výskyt a vliv podstatně působí na plnění této Smlouvy, aniž by tomuto vlivu Objednatel nebo Poskytovatel mohli s použitím veškerých jim právně dostupných a rozumně požadovatelných prostředků účinně zabránit. Po dobu trvání vyšší moci není Poskytovatel povinen platit smluvní pokutu.

5. Poskytovatel nenese odpovědnost za možnou ztrátu či změnu dat, ke které může dojít při poskytování služeb dle této Smlouvy. Obnovu ztracených či změněných dat je povinen si zajistit Objednatel ze zálohovaných dat.

## 6 Ochrana důvěrných informací

1. Smluvní strany jsou povinny zajistit utajení získaných důvěrných informací způsobem obvyklým pro utajování takových informací, není-li výslovně sjednáno jinak. Tato povinnost platí bez ohledu na ukončení účinnosti této Smlouvy. Strany mají právo požadovat navzájem doložení dostatečnosti utajení důvěrných informací. Strany jsou povinny zajistit utajení důvěrných informací i u svých zaměstnanců, zástupců, jakož i jiných spolupracujících třetích stran, pokud jim takové informace byly poskytnuty.
2. Právo užívat, poskytovat a zpřístupnit důvěrné informace mají obě strany pouze v rozsahu a za podmínek nezbytných pro řádné plnění práv a povinností vyplývajících z této Smlouvy.
3. Za důvěrné informace se bez ohledu na formu jejich zachycení považují veškeré informace, které nebyly některou ze stran označeny jako veřejné a které se týkají této Smlouvy a jejího plnění (zejména informace o právech a povinnostech stran, jakož i informace o cenách), které se týkají některé ze stran (zejména obchodní tajemství, informace o jejich činnosti, struktuře, hospodářských výsledcích, know-how) anebo informace pro nakládání, s nimiž je stanoven právními předpisy zvláštní režim utajení (zejména hospodářské tajemství, státní tajemství, bankovní tajemství, služební tajemství). Dále se považují za důvěrné informace takové informace, které jsou jako důvěrné výslovně některou ze stran označeny.
4. Za důvěrné informace se v žádném případě nepovažují informace, které se staly veřejně přístupnými, pokud se tak nestalo porušením povinnosti jejich ochrany, dále informace získané na základě postupu nezávislého na této Smlouvě nebo druhé straně, pokud je strana, která informace získala, schopna tuto skutečnost doložit, a konečně informace poskytnuté třetí osobou, která takové informace nezískala porušením povinnosti jejich ochrany.
5. Ustanoveními předchozích odstavců není dotčeno právo smluvních stran domáhat se plnění povinností dle této Smlouvy soudní cestou.



## 7 Zpracování osobních údajů

1. Smluvní strany berou touto smlouvou na vědomí, že plnění této Smlouvy může být spojeno se zpracováním osobních údajů, jak je definováno v zákoně č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů (dále jen „ZOÚ“) a Nařízení GDPR. V takovém případě je Objednatel správcem a Poskytovatel zpracovatelem osobních údajů ve smyslu ustanovení § 4 písm. k) ZOÚ a ve smyslu ustanovení čl. 4 bod 7) a 8) Nařízení GDPR.
2. Pokud bude ve smyslu odstavce 7.1 spojeno plnění této Smlouvy se zpracováním osobních údajů, Objednatel Poskytovateli na základě zvláštního písemného zmocnění (listinnou či elektronickou formou, např. prostřednictvím ServiceDesku) a v jeho rámci povolí přístup k osobním údajům. Ve zmocnění Objednatel vymezí:
  - a) rozsah a účel zpřístupnění osobních údajů,
  - b) dobu zpřístupnění osobních údajů,
  - c) případná zvláštní bezpečnostní opatření,
  - d) případné podmínky zapojení další osoby odlišné od autorizovaných osob zpracovatele,
  - e) případné podmínky zhotovení kopií zpřístupněných osobních údajů včetně stanovení toho, jak s těmito osobními údaji nakládat po uplynutí doby pro jejich zpřístupnění.

Pokud se tak stane, jedná se o zpracování z pověření správce dle čl. 29 Nařízení GDPR.

3. Poskytovatel se zavazuje zachovávat mlčenlivost o všech osobních údajích, se kterými přijde do styku v souvislosti s plněním dle této Smlouvy. Poskytovatel se zejména zavazuje:
  - a) nezhotovovat kopie osobních údajů,
  - b) osobní údaje využívat pouze pro účely plnění této Smlouvy,
  - c) nesdělovat nebo nezpřístupňovat osobní údaje třetím stranám bez předchozího souhlasu Objednatele,
  - d) zajistit, aby jeho zaměstnanci a další osoby, které přijdou do styku s osobními údaji v souvislosti s plněním dle této Smlouvy, byli zavázáni povinností mlčenlivosti ve stejném rozsahu, v jakém je mlčenlivostí vázán on sám,
  - e) zajistit, aby osoby, které se budou podílet na plnění dle této Smlouvy, při styku nebo nakládání s osobními údaji nepoživovaly kopie osobních údajů bez předchozího písemného souhlasu Objednatele a aby jejich činností nebo opomenutím nedošlo k náhodnému nebo protiprávnímu zničení, ztrátě či pozměnění osobních údajů, nebo k jejich neoprávněnému zpřístupnění třetím osobám.

Objednatel je oprávněn provádět kontrolu, zda zpracovatel plní své povinnosti podle tohoto ustanovení.

4. Poskytovatel je povinen a zavazuje se k veškeré součinnosti s Objednatelem, o kterou bude požádán v souvislosti se zpracováním osobních údajů nebo která mu přímo vyplývá z Nařízení GDPR. Poskytovatel může být v této souvislosti ze strany Objednatele zejména písemně požádán o předložení svých písemných technických a organizačních bezpečnostních opatření a o umožnění případné kontroly, auditu či inspekce dodržování předložených technických a organizačních bezpečnostních opatření.
5. Po skončení účinnosti Smlouvy je Poskytovatel povinen všechny osobní údaje, které má v držení vymazat, a pokud je dosud nepředal Objednateli, předat je Objednateli a dále vymazat všechny existující kopie. To neplatí, je-li Poskytovatel povinen ukládat osobní údaje i po skončení účinnosti Smlouvy podle příslušných právních předpisů.
6. Poruší-li prokazatelným způsobem zpracovatel či třetí osoba užitá Poskytovatelem k plnění Smlouvy (poddodavatel) kteroukoliv povinnost týkající se či související se zpracováním osobních údajů, ať již vyplývá z Nařízení GDPR, zákona č. 110/2019 Sb. nebo z jiných právních předpisů či ze Smlouvy, a Objednateli bude v důsledku takového porušení pravomocně uložena pokuta, zejména ze strany Úřadu pro ochranu osobních údajů, zavazuje se Poskytovatel při jeho prokázání zavinění na výzvu Objednatele, k níž bude dále přiloženo pravomocné rozhodnutí o uložení pokuty, uhradit Objednateli peněžitou náhradu ve výši takové pokuty, maximálně však ve výši 5ti násobku hodnoty ročního

- plnění podle této Smlouvy, a to bez zbytečného odkladu po prokázání zavinění Poskytovatelem a obdržení písemné výzvy k zaplacení, nejpozději však do pěti (5) pracovních dní od tohoto prokázání a obdržení písemné výzvy.
7. Poruší-li prokazatelným způsobem Poskytovatel či třetí osoba užitá Poskytovatelem k plnění Smlouvy (poddodavatel) kteroukoliv povinnost týkající se či související se zpracováním osobních údajů, ať již vyplývá z Nařízení GDPR, zákona č. 110/2019 Sb. nebo z jiných právních předpisů či ze Smlouvy, a vznikne-li v souvislosti s takovým porušením třetí osobě jako subjektů údajů materiální či nemateriální újma a objednatel uhradí této poškozené třetí osobě pohledávku na náhradu materiální či nemateriální újmy, zavazuje se Poskytovatel poskytnout Objednateli peněžitou náhradu ve výši takové újmy, maximálně však výši 5ti násobku hodnoty ročního plnění dle této Smlouvy, a to bez zbytečného odkladu po prokázání zavinění Poskytovatele a obdržení písemné výzvy k zaplacení, nejpozději však do pěti (5) pracovních dní od tohoto prokázání a obdržení výzvy.
  8. Smluvní strany se dohodly, že porušení kterékoliv povinnosti Poskytovatele plynoucí z právních předpisů v oblasti ochrany osobních údajů, zejména z Nařízení GDPR, zákona č. 110/2019 Sb. či ze Smlouvy nebo z tohoto dodatku, představuje podstatné porušení Smlouvy, pro které je Objednatel oprávněn od Smlouvy písemně odstoupit. Odstoupením Smlouva zaniká, a to ke dni jeho doručení Poskytovateli.

## 8 Práva k duševnímu vlastnictví

1. Pro případ, že v rámci poskytování poimplementační podpory a údržby dojde k vytvoření autorského díla ve smyslu zákona č. 121/2000 Sb., autorského zákona, ve znění pozdějších předpisů, budou se práva k duševnímu vlastnictví řídit následnými ustanoveními:
  - a) Poskytovatel okamžikem úhrady ceny za autorské dílo postupuje Objednateli, v souladu s § 58 odst. 1 věta třetí zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů, právo výkonu majetkových autorských práv. Objednatel bude vykonávat svým jménem a na svůj účet majetková práva k takovým autorským dílům.
  - b) V rozsahu, ve kterém nemohou být majetková autorská práva k dílu postoupena Objednateli v souladu s bodem a), poskytuje okamžikem úhrady ceny autorského díla Poskytovatel Objednateli územně a časově neomezenou licenci, nevýhradní a neodvolatelnou licenci v neomezeném množstevním rozsahu, a to ke všem známým způsobům užití autorského díla. Objednatel má právo zcela nebo zčásti poskytnout oprávnění tvořící součást licence třetí osobě (podlicence). Objednatel je oprávněn vykonávat všechna majetková práva k autorskému dílu a dále je oprávněn autorské dílo upravit, zpracovat či jinak změnit autorské dílo, či jej spojit s jiným dílem nebo jej zařadit do díla souborného (to vše i prostřednictvím třetí osoby), jakožto i právo uvádět autorské dílo na veřejnost pod svým jménem. Objednatel není povinen licenci využít, přičemž nevyužíváním licence nemohou být nijak dotčeny jeho oprávněné zájmy.
  - c) Pro případ, že by se na straně Poskytovatele jednalo o vytvoření zaměstnaneckého autorského díla ve smyslu § 58 autorského zákona, prohlašuje Poskytovatel, že je v plném rozsahu oprávněn individuálními autory vykonávat veškerá majetková autorská práva k autorskému dílu včetně oprávnění autorské dílo postoupit na Objednatele i třetí strany, resp. že je oprávněn udělit Objednateli všechna práva v rozsahu předvídaném v tomto článku Smlouvy.
  - d) Poskytovatel se zavazuje předat Objednateli veškeré úplné a aktuální zdrojové kódy (v editovatelném formátu) použité a/nebo vzniklé při vytvoření autorského díla. Společně se zdrojovými kódy je Poskytovatel povinen předat Objednateli veškerou příslušnou dokumentaci ke zdrojovým kódům, přípravné a koncepční materiály a jakékoliv další související materiály (včetně kompletní a srozumitelně zpracované specifikace, referenčních příruček, pracovních dokumentů, komentářů, analýz, protokolů o provedených testech apod.).
  - e) V případě, že Poskytovatel použije při plnění závazků podle této Smlouvy jakékoliv open source, free, otevřené, svobodné, veřejné či jiné neproprietární materiály (dále jen „open source“), je povinen zajistit, aby autorské dílo nebylo podřízeno omezujícím open source licenčním podmínkám. Dále se Poskytovatel zavazuje zajistit, aby v důsledku použití open source materiálů nebyly porušeny licenční podmínky třetích stran. V případě, že Poskytovatel povinnosti podle tohoto odstavce nedodrží, je povinen Objednatele chránit a plně odškodnit proti všem nárokům třetích stran.
  - f) Práva a povinnosti podle tohoto článku zůstávají skončením tohoto smluvního vztahu nedotčena.
  - g) Ustanovení tohoto článku (s výjimkou bodu e)) se nevztahují na běžně komerčně dostupné nástroje a knihovny (dále jen „komerční nástroje“), které mohou být použity pro vytvoření autorského díla, pokud tyto komerční nástroje nebo jejich adekvátní obdoby bude v budoucnu možné znovu využít i třetími osobami. V těchto případech je Poskytovatel povinen v dokumentaci autorského díla všechny takové použité komerční nástroje podrobně specifikovat a Objednateli zajistit okamžikem úhrady ceny územně, časově a množstevně neomezenou nevýhradní licenci k jejich užití za účelem využívání vytvořeného autorského díla.

## 9 Sankce za nedodržení smluvních závazků

1. V případě nezaplacení faktur Objednatelem na účet Poskytovatele v termínu splatnosti dle této Smlouvy je Objednatel povinen uhradit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý i započatý den prodlení. Pokud je Objednatel v prodlení se zaplacením paušální ceny služeb více než 15 kalendářních dní po splatnosti, je Poskytovatel oprávněn odstoupit od této Smlouvy s účinností ke dni doručení odstoupení Objednateli.

2. V případě prodlení Poskytovatele s poskytnutím paušálně placené služby dle příslušné přílohy v časech tam uvedených, je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu. Výše smluvní pokuty je uvedena v Příloze č. 1 Smlouvy.

3. V případě neposkytnutí součinnosti Poskytovatele při předání systému Flowmon, monitorujícího síťový provoz Objednatele, novému poskytovateli služeb podpory a údržby, bez zbytečného odkladu, se Poskytovatel zavazuje uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 5.000.000 Kč.

## 10 Platnost smlouvy a doba trvání

1. Tato smlouva vzniká dnem podpisu oběma stranami s tím, že její účinnost nastane dnem akceptace díla podle smlouvy č. CTU/2019\_038 uzavřené mezi smluvními stranami dne 23.8.2019, nejdříve však uveřejněním této smlouvy podle 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. Smluvní strany souhlasí se zveřejněním textu smlouvy v registru smluv. Uveřejnění zajistí Objednatel.
2. Tato Smlouva se uzavírá na dobu 48 měsíců ode dne účinnosti.
3. I po ukončení Smlouvy nadále přetrvávají práva a povinnosti, u nichž je zřejmé, že nemají ukončením Smlouvy zaniknout nebo je-li to v této smlouvě výslovně uvedeno.

## 11 Závěrečná ustanovení

1. Smluvní strany výslovně potvrzují, že podmínky této Smlouvy jsou výsledkem jejich jednání a každá ze stran měla příležitost ovlivnit obsah podmínek této Smlouvy, Smlouva tedy nebyla uzavřena adhezním způsobem.

2. Nedílnou součástí této Smlouvy jsou tyto přílohy parafované zástupci smluvních stran uvedenými v záhlaví této Smlouvy:

- f) Příloha č. 1 – Servis a údržba – dohoda o úrovni služby
- g) Příloha č. 2 – Odborná podpora – dohoda o úrovni služby

3. Tato smlouva je vyhotovena v listinné podobě ve čtyřech vyhotoveních, z nichž po dvou obdrží každá smluvní strana. Současně se smluvní strany dohodly na vytvoření smlouvy rovněž v elektronické podobě, kdy bude příslušný dokument opatřen elektronickými podpisy zástupců obou smluvních

4. Tato Smlouva může být měněna dohodou smluvních stran písemnými dodatky podepsanými oprávněnými osobami. Za písemnou formu nebude pro tento účel považována výměna e-mailových či jiných elektronických zpráv (např. datové schránky).

5. Právní vztahy smluvních stran neupravené touto Smlouvou se řídí ustanoveními občanského zákoníku, jakož i ustanoveními dalších obecně závazných právních předpisů.

## 12 Přílohy

Přílohami této smlouvy jsou dokumenty, která jasně specifikují dohody o úrovni jednotlivých služeb. Jedná se o tyto služby:

1. Servis a údržba
2. Odborná podpora

# 13 Podpisová doložka

Poskytovatel

V Praze dne 18-11-2019



ALEF NULA, a.s.  
v zast. Ing. Milan Zinek  
předseda představenstva

Objednatel

V Praze dne 2.11.2019



Český telekomunikační úřad  
Ing. Mgr. Jaromír Novák  
předseda Rady





## Příloha č. 1 – Servis a údržba – dohoda o úrovni služby

### Cíl služby:

Diagnostika hardwarové a softwarové závady na servisovaných zařízeních tvořících systém Flowmon a její odstranění v garantovaném čase dle priority závady.

### Objednatel - kontaktní údaje

### Poskytovatel - kontaktní údaje

Česká republika – Český telekomunikační úřad

ALEF NULA, a.s.

Jméno a

příjmení

telefon

Mail

Jméno a příjmení

telefon

Mail

Service Desk

Eskalace 1.

stupeň

Eskalace 1. stupeň

Eskalace 2.

stupeň

Eskalace 2. stupeň

### Rozsah služby

- Diagnostika závady a návrh nápravných opatření dle priority závady (P1, P2, nebo P3)
- Pokud je závada softwarová, následuje její řešení obvykle formou reinstalace dosavadního SW řešení nebo náhradou dosavadního SW řešení za adekvátní jinou verzi SW se zachováním stejné funkcionality.
- Služba je poskytována výhradně na zařízení uvedená níže v tabulce - Seznam servisovaných zařízení.

### Služba zahrnuje

- Služba se týká pouze zařízení a jejich lokalit uvedených v seznamu níže
- Odstraňování vad, které zabraňují užívání servisovaných zařízení
- Diagnostiku HW nebo SW závady
- Návrh nápravných opatření
- Realizaci nápravných opatření za účelem odstranění HW nebo SW závady nebo snížení její priority
- Výměnu prokazatelně vadného HW servisovaných zařízení
- Zapůjčení náhradního HW
- Úhrada maintenance poplatků za licence dodaných a implementovaných produktů.
- Dostupnost pravidelných SW aktualizací a upgradů produktů v rámci podpory.
- Stále aktualizované mechanismy (vzorce) a reputační databáze pro detekci anomálií NBA.
- Dostupnost aktualizovaných manuálů, kontextové nápovědy atp.

### Služba nezahrnuje

- Provedení změn v topologii monitorované sítě Objednatele.

### Definice SLA (smluvní podmínky služby):

HW Repair - odstranění závady na hardwarovém a softwarovém vybavení zařízení v garantovaném čase dle priority závady P1, P2 nebo P3

Dostupnost služby

8x5

Označení SLA

Doba zásahu (Response time) a Doba opravy (Fix time) – P1/P2/P3

ALF\_HWR\_8x5\_SPEC21

P1 - Vada kategorie A

Trust the Strong

ALEF Distribution CZ, s.r.o. | Pernerova 691/42, 186 00 Praha 8, Česká republika



- Lhůta na zahájení řešení (Response time) – nejpozději následující pracovní den. V případě hardwarového problému řešení v místě plnění certifikovaným technikem.
- Lhůta na odstranění (Fix time) – 2 pracovní dny v pracovní době.

#### P2 - Vada kategorie B

- Lhůta na zahájení řešení (Response time) – nejpozději následující pracovní den. V případě hardwarového problému řešení v místě plnění certifikovaným technikem.
- Lhůta na odstranění (Fix time) – 3 pracovní dny v pracovní době.

#### P3 - Vada kategorie C

- Lhůta na zahájení řešení (Response time) – 3 pracovní dny v pracovní době.
- Lhůta na odstranění (Fix time) – 10 pracovních dnů v pracovní době nebo zařazení odstranění vady do následující pravidelné aktualizace/upgradu produktu.

- Počátek servisního zásahu je počítán od doby přijetí nahlášení servisního požadavku Poskytovatelem v aplikaci ServiceDesk Poskytovatele na adrese [redacted] nebo e-mailem na adrese [redacted] u urgentních požadavků je nutné nahlásit požadavek i telefonicky na hot-line Poskytovatele na tel. [redacted]
- Časovým limitem doby zásahu (Response time) se rozumí doba od nahlášení požadavku na službu Poskytovateli do okamžiku, kdy je zahájena činnost vedoucí v odstranění závady nebo snížení její priority odborným pracovníkem Poskytovatele. Odstranění závady směřuje k obnově funkcionality systému, byť dočasným řešením a vyřešení závady nemusí mít finální charakter. Časová lhůta vyřešení závady se může prodloužit buď snížením na nižší kategorii priority služby (tedy z P1 na P2, z P2 na P3), nebo eskalací závady na výrobce (resp. dodavatele SW licence), pokud Poskytovatel není ani při vynaložení přiměřeného úsilí schopen poruchu vyřešit.
- Časovým limitem doby opravy (Fix time) se rozumí doba od nahlášení požadavku na službu Poskytovateli do okamžiku, kdy je náhradní díl doručen na místo instalace Objednatele, případně kdy je provedena obnova funkčnosti servisovaného zařízení Poskytovatelem, byť dočasným řešením. Vyřešení HW poruchy nemusí mít finální charakter.
- Dostupnost služby 8x5 znamená provádění služby Poskytovatelem v pracovních dnech v pracovní době od 9:00 do 17:00.

## Definice kategorií priorit

### Priorita 1 - Vada kategorie A

Systém Flowmon jako celek je mimo provoz nebo je převážná část jeho funkcí anebo celý modul nedostupný. Jde o vadu, která způsobuje tak závažné problémy, že objednatel nemůže systém používat v základních funkcích nebo nijak ovládat. Další užívání systému nebo celého modulu musí být pozastaveno, dokud vada nebude odstraněna. Vady této úrovně by způsobily velkou ztrátu nebo úplné znemožnění samotné podstaty účelu užití systému, nebo by způsobily stav, kdy by bylo další užití aplikace nebezpečné nebo by způsobilo úplné zastavení systému.

### Priorita 2 - Vada kategorie B

Důležitá funkce systému Flowmon je nedostupná a nelze ji vyvolat jiným způsobem nebo ji nelze jednoduchým způsobem nahradit organizačním opatřením. Jedná se o závažnou vadu, kdy funkčnost dodaného řešení je degradována tak, že tento stav omezuje běžný provoz objednatel. Vada této úrovně by způsobila nemožnost použít podstatné funkce či data systému bez jejich rozumné náhrady. Užití ostatních částí systému ale může pokračovat.

### Priorita 3 - Vada kategorie C

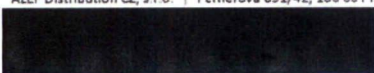
Funkční vada drobnějšího charakteru, výpadky funkcí, které lze zajistit jiným způsobem či řešit organizačním opatřením. Jedná se o vadu neohrožující další provoz a užití systému Flowmon, která nemá vliv na ostatní části systému, ani nedochází ke ztrátě žádných závažných dat.

## Sankce za nedodržení SLA

Poskytovatel se zavazuje uhradit Objednateli smluvní pokutu v případě prodloužení Poskytovatele s odstraněním vady:

Trust the Strong

ALEF Distribution CZ, s.r.o. | Pernerova 691/42, 186 00 Praha 8, Česká republika



- kategorie A ve výši 3.000 Kč za každý i započatý den prodlení,
- kategorie B ve výši 2.000 Kč za každý i započatý den prodlení,
- kategorie C ve výši 1.000 Kč za každý i započatý den prodlení

## Náležitosti nahlášení požadavku na službu

- Číslo smlouvy,
- SN (sériové/výrobní číslo) vadného zařízení,
- Produkt (servisované zařízení),
- Kontaktní osoba v místě, její telefon, mail,
- Lokalita,
- Popis závady,
- Datum a čas závady
- Priorita závady

## Upřesňující podmínky služby

- O změnu SLA je možné požádat písemně prostřednictvím oprávněných kontaktních osob na straně Poskytovatele a Objednatele.
- Na každé servisované zařízení uvedené na seznamu níže musí být Objednatelem (prostřednictvím Poskytovatele) smluvně zajištěna technická podpora výrobce servisovaných zařízení, která umožní Poskytovateli aktualizovat SW vybavení servisovaných zařízení.

## Popis a způsob provedení služby

- Obnovení funkčnosti servisovaného zařízení může být provedeno i prostřednictvím prvků, které nejsou hardwarově či softwarově identické s původní instalací.
- Konfigurace servisovaného zařízení bude provedena ze záloh dat, poskytnutých Objednatelem nejpozději před samotným započítáním obnovy funkčnosti.

## Odpovědnost Objednatele a jeho součinnost s Poskytovatelem

- Objednatel se zavazuje zajistit Poskytovateli vzdálený přístup (VPN) na veškerá servisovaná zařízení, která jsou předmětem této Smlouvy.
- Poskyvatel určuje a plně zodpovídá za stanovení způsobu odstranění závady, za stanovení posloupnosti jednotlivých činností a za stanovení doby, kdy tyto činnosti budou prováděny s garantovaným dodržením smluvních lhůt vyřešení závady. K tomu je Objednatel povinen poskytnout potřebnou součinnost. V případě, kdy Objednatel neplní některou povinnost viz výše a dle Smlouvy, není Poskyvatel povinen službu poskytnout, nebude-li písemně dohodnuto jinak.

## Seznam servisovaných zařízení

K zúžení nebo rozšíření dále uvedeného seznamu servisovaných zařízení, na něž je poskytována Poskyvatelem servisní činnost, může dojít pouze dohodou smluvních stran. Dohoda musí být písemná a bude mít formu dodatku ke Smlouvě.

Lokalita instalace všech zařízení je - Sokolovská 219/58, 190 00 Praha 9 – Vysočany

Kategorie SLA	Servisované zařízení	Počet kusů	Popis zařízení
ALF_HWR_SPEC 21	P1GCCB	2	Flowmon, Příslušenství, Metalické TAPy, 10/100/1000 BaseT Metalický TAP 1x monitorovaná linka, 2x monitorovací port výst
	RMP-1U	1	Flowmon, Příslušenství, TAPy – příslušenství, 1U 19" lišta do racku, umožňuje umístění 4 TAPů
	IFP-4000-CU	1	Flowmon, Sonda, HW, Flowmon Probe 4000 CU
	IFP-4000-SFP	1	Flowmon, Sonda, HW, Flowmon Probe 4000 SFP
	1G-SFP-RJ45	4	Flowmon, Příslušenství, SFP/SFP+/QSFP/CFP4 transceivery, SFP transceiver metalický 10/100/1000Mbps, RJ45
	IFP-1000-VA	7	Flowmon, Sonda, Virtual, Flowmon Probe 1000 VA

## Trust the Strong

ALEF Distribution CZ, s.r.o. | Pernerova 691/42, 186 00 Praha 8, Česká republika

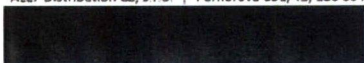


	IFC-R6-12000PRO	1	Flowmon, Kolektory, HW, Flowmon Collector R5-12000 Pro
	10G-SFP-SR	2	Flowmon, Příslušenství, SFP/SFP+/QSFP/CFP4 transceivery, SFP+ transceiver optický 10GBase-SR, MM, 850nm, 300m
	FP-FTR-1P	1	Flowmon, Moduly, Traffic Recorder, Flowmon TR - additional probe license



**Trust the Strong**

ALEF Distribution CZ, s.r.o. | Pernerova 691/42, 186 00 Praha 8, Česká republika



## Příloha č. 2 – Odborná podpora – dohoda o úrovni služby

**Cíl služby**  
Zajištění odborné podpory 2. a 3. úrovně, vztahujících se k provozu technologií Flowmon, uvedených v seznamu níže.

Objednatel - kontaktní údaje a osoby			Poskytovatel - kontaktní údaje a osoby		
<b>Česká republika – Český telekomunikační úřad</b>			<b>ALEF NULA, a.s.</b>		
Jméno a příjmení	telefon	Mail	Jméno a příjmení	telefon	Mail
[REDACTED]			[REDACTED]		
<b>Eskalace 1. stupeň</b>			<b>Eskalace 1. stupeň</b>		
[REDACTED]			[REDACTED]		
<b>Eskalace 2. stupeň</b>			<b>Eskalace 2. stupeň</b>		
[REDACTED]			[REDACTED]		

**Rozsah služby**  
Na základě této přílohy se Poskytovatel zavazuje poskytovat Objednateli odbornou podporu (2. a 3. úroveň podpory) v oblasti technologie Flowmon vzdálenou formou nebo příjezdem technického pracovníka Poskytovatele do lokality, kde se vyskytuje tato technologie.

Služba zahrnuje	Počet předplacených hodin ročně
<ul style="list-style-type: none"> <li>Poskytování obecných informací o produktech, týkajících se systému Flowmon pro monitoring síťové infrastruktury Objednatele, odborné podpory při řešení opakujících se problémů v provozu těchto produktů v síti Objednatele.</li> <li>Zajištění 2. a 3. úrovně podpory vč. rozvoje systému Flowmon podle požadavků Objednatele, řešící závady nebo rozvoj systému Flowmon na pokročilé a velmi pokročilé technické úrovni.</li> <li>Poskytovatel zajistí odbornou podporu na základě požadavku Objednatele zadaného telefonicky, e-mailem nebo pomocí aplikace ServiceDesk Poskytovatele.</li> </ul>	<b>80</b>

**Služba nezahrnuje**

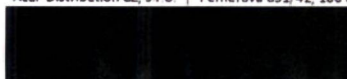
- Řešení poruchových stavů síťové infrastruktury Objednatele

Definice SLA (smluvní podmínky služby)	Dostupnost služby
Advisor - odborná podpora v oblasti IT technologií zajišťovaná technickými specialisty Poskytovatele	<b>8x5</b>

Označení SLA	Doba zásahu (Response time)
ALF_ADV_8x5_NBD	NBD – zahájení následujícího pracovního dne
<ul style="list-style-type: none"> <li>Doba zásahu je počítána od doby přijetí nahlášení požadavku Poskytovatelem v aplikaci ServiceDesk Poskytovatele na adrese [REDACTED] nebo e-mailem na adrese [REDACTED]</li> <li>Dobou zásahu Poskytovatele se rozumí doba od nahlášení požadavku na službu Poskytovateli odpovědným pracovníkem Objednatele do okamžiku zahájení konzultačních činností technickým pracovníkem Poskytovatele nebo dohodou stanoveném termínu zahájení služby mezi oběma stranami.</li> <li>Dostupnost služby 8x5 znamená provádění služby Poskytovatelem v pracovních dnech v pracovní době od 9:00 do 17:00 v předem domluveném termínu s odpovědnou osobou Objednatele</li> <li>Poskytovatel eviduje čerpané odborné podpory s tím, že před uzavřením požadavku Objednatele se technický pracovník Poskytovatele a odpovědná osoba Objednatele vzájemně dohodnou na vyčerpaném čase. Poskytovatel tento čas odečte od smluvně daného (předplaceného) času.</li> </ul>	

Trust the Strong

ALEF Distribution CZ, s.r.o. | Pernerova 691/42, 186 00 Praha 8, Česká republika



- Dokladem o poskytnutí odborné podpory je podepsaný výkonový list Poskytovatele odpovědnou osobou Objednatele nebo akceptovaný výkaz odpracovaných hodin v aplikaci ServiceDesk Poskytovatele.
- Čas strávený technickým pracovníkem Poskytovatele do a z místa lokality, kde se vyskytuje příslušná IT technologie, se započítává do času poskytování odborné podpory.

## Náležitosti nahlášení servisního požadavku

- Číslo smlouvy, oprávněná osoba

## Upřesňující podmínky služby

- Pokud Objednatel požaduje dodání více odborné podpory, než je počet jím předplacených hodin, může čerpat další hodiny služby, přičemž jejich cena je dohodnutá ve výši 2 400 Kč/člověkohodinu bez DPH.

## Popis a způsob provedení služby

- Technický pracovník Poskytovatele převezme požadavek Objednatele a následně vyhodnotí, zda postačí poskytnout příslušnou službu vzdáleně, či zda jí bude potřeba poskytnout v lokalitě zadané Objednatelem. Technický pracovník Poskytovatele zajistí vyřízení požadavku.

## Seznam IT technologií k odborné podpoře

- K zúžení nebo rozšíření seznamu níže, na něž je poskytována Poskytovatelem odborná podpora, může dojít pouze dohodou smluvních stran. Dohoda musí být písemná a bude mít formu dodatku ke Smlouvě.

Flowmon, Příslušenství, Metalické TAPy, 10/100/1000 BaseT Metalický TAP 1x monitorovaná linka, 2x monitorovací port výst

Flowmon, Příslušenství, TAPy – příslušenství, 1U 19" lišta do racku, umožňuje umístění 4 TAPů

Flowmon, Sonda, HW, Flowmon Probe 4000 CU

Flowmon, Sonda, HW, Flowmon Probe 4000 SFP

Flowmon, Příslušenství, SFP/SFP+/QSFP/CFP4 transeivery, SFP transeiver metalický 10/100/1000Mbps, RJ45

Flowmon, Sonda, Virtual, Flowmon Probe 1000 VA

Flowmon, Kolektory, HW, Flowmon Collector R5-12000 Pro

Flowmon, Příslušenství, SFP/SFP+/QSFP/CFP4 transeivery, SFP+ transeiver optický 10GBase-SR, MM, 850nm, 300m

Flowmon, Moduly, Traffic Recorder, Flowmon TR - additional probe license



Trust the Strong

ALEF Distribution CZ, s.r.o. | Pernerova 691/42, 186 00 Praha 8, Česká republika

