

Česká televize
IČO: 00027383

a

Trusted Network Solutions, a.s.
IČO: 26239701

SERVISNÍ SMLOUVA

č. VER220-00034/2234

Předmět smlouvy: **„Svěřená správa web farmy ČT 2020“**
Cena, případně hodnota: **750 480 Kč bez DPH**
Datum uzavření: 23-04-2020

SERVISNÍ SMLOUVA
č. VER220-00034/2234
pro svěřenou správu WEB farmy

uzavřená ve smyslu ust. § 1746 odst. 2 zákona č. 82/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Občanský zákoník“)

Smluvní strany:

Česká televize

IČ: 00027383, DIČ: CZ00027383

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

Kavčí hory, Na Hřebenech II 1132/4

140 70 Praha 4

Bankovní spojení: Česká spořitelna a.s.

Číslo účtu: 1540252/0800

zastoupena: Davidem Břinčillem, finančním ředitelem

(dále jen „**Příjemce**“)

a

Trusted Network Solutions, a.s.

Se sídlem: Žižkova 600, 664 01 Bílovice nad Svitavou

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně spisová značka B3536

IČO: 26239701 DIČ: CZ26239701

Bankovní spojení: FIO banka, a.s.

Číslo účtu: 2200554998/2010

Zastoupena: [REDACTED], předsedou představenstva

(dále jen „**Poskytovatel**“)

Příjemce a Poskytovatel dále společně též „**smluvní strany**“.

Tato servisní smlouva dále také jen „**smlouva**“.

Preambule

Smlouva se uzavírá na základě veřejné zakázky s názvem „**Svěřená správa web farmy ČT 2020**“.

Smlouva se uzavírá na základě a v souladu se zadávací dokumentací Příjemce zveřejněnou na profilu Příjemce dne 14. 2. 2020 a s nabídkou Poskytovatele doručenou Příjemci dne 23. 2. 2020.

1. Předmět a účel smlouvy

- 1.1. Předmětem této smlouvy je poskytování služby svěřené správy a podpory WEB farmy České televize popsané v článku 2. této smlouvy Poskytovatelem Příjemci.
- 1.2. Webovou farmou České televize (dále jen „WEB farma“) se pro účely této smlouvy rozumí soubor zařízení, jeho programového vybavení a architektury specifikovaný v Příloze č. 1 této smlouvy.
- 1.3. Účelem této smlouvy je zajistit zejména bezproblémový chod, funkčnost a další rozvoj WEB farmy.

2. Rozsah poskytovaných služeb

2.1. Svěřená správa

Poskytovatel se zavazuje poskytovat Příjemci svěřenou správu a podporu WEB farmy České televize, a to zejména:

2.1.1. Údržba programového vybavení a konfigurací

Poskytovatel se po dobu účinnosti této smlouvy zavazuje zajišťovat prvotní instalaci, instalaci nových verzí, oprav a bezpečnostních záplat počítačových programů a udržovat a dále aktualizovat firmware jednotlivých zařízení včetně jeho komponent (dále též „programové vybavení“) uvedených v Příloze č. 1 této smlouvy. Činnosti dle tohoto bodu smlouvy se Poskytovatel zavazuje zahájit a dokončit nejpozději následující pracovní den po dni, kdy bude nová verze, oprava anebo bezpečnostní záplata k dispozici. Údržbou firmware se rozumí taková instalace programového vybavení a jeho přítomnost na zařízeních uvedených v Příloze č. 1. této smlouvy ve verzi, která je výrobcem uvedená jako doporučená. Veškeré změny verzí programového vybavení budou zaznamenány v informačním ticketovacím systému Poskytovatele včetně uvedení data a času, kdy ke změně došlo, popisu rozsahu provedených změn a zástupce Poskytovatele, který změnu provedl.

2.1.2. Systémový a bezpečnostní dohled

2.1.2.1. Poskytovatel se po dobu účinnosti této smlouvy zavazuje aktivně sledovat informace o bezpečnosti programového vybavení uvedeného v čl. 2 přílohy č. 1 této smlouvy a navrhnout Příjemci změny konfigurace anebo doplnění či změny programového vybavení, které povedou ke zvýšení bezpečnosti WEB farmy.

2.1.2.2. Poskytovatel se po dobu účinnosti této smlouvy zavazuje udržovat aktuální verzi implementační studie, vytvořené dle odstavce 2.4.2 této smlouvy, doplňovat ji a zpřesňovat tak, aby obsahovala aktuální návrhy opatření zvyšující bezpečnost anebo funkčnost WEB farmy. Poskytovatel se zavazuje navržená opatření po odsouhlasení Příjemcem realizovat. V případě, že navržená opatření vyžadují zaplacení licenčních poplatků na produkty třetích stran anebo nákup hardwaru, hradí takovéto náklady Příjemce.

2.1.2.3. Poskytovatel se zavazuje poskytnout pomoc při odstraňování následků útoků na WEB farmu a dalších mimořádných situací.

2.1.2.4. Poskytovatel se zavazuje po dobu účinnosti této smlouvy sledovat a odstraňovat (i) poruchy a chyby činnosti WEB farmy (dále jen „chyby“) a (ii) výpadky služeb (dále jen „výpadek služby“), jejichž typy a klasifikace jsou specifikovány v čl. 2 přílohy č. 2 této smlouvy. V případě, že WWW stránky Příjemce nebo některá z veřejně dostupných služeb WEB farmy nebude z monitorovacího systému Poskytovatele umístěného na síti Internet dostupná, zavazuje se Poskytovatel ohlásit výpadek služby neprodleně od jeho vzniku Příjemci pomocí služeb elektronické pošty, IM, SMS nebo zavoláním na telefonní přístroj s detekcí čísla volaného. V případě úplného výpadku služby (zejména nedostupnost některé ze služeb pro koncové uživatele) informuje Poskytovatel Příjemce vždy také telefonicky. Kontaktní údaje Příjemce pro oznámení výpadku služby WEB farmy dle tohoto bodu smlouvy jsou uvedeny v bodu 1 přílohy č. 2 této smlouvy.

2.1.2.5. V případě výskytu chyby nebo výpadku služby této smlouvy se Poskytovatel zavazuje provést diagnostiku a ve lhůtách stanovených v čl. 3 Přílohy č. 2 této smlouvy zahájit činnosti vedoucí k odstranění výpadku služby („reakční doby“). V případě, že je chyba nebo výpadek služby způsobena chybou hardwaru anebo výpadkem připojení WEB farmy do sítě Internet, sdělí

Poskytovatel tuto skutečnost Přijemci, který na vlastní náklady zajistí opravu hardwaru anebo obnovení připojení WEB farmy do sítě Internet. V takovém případě se lhůta pro odstranění chyby nebo výpadku služeb prodlužuje o dobu nezbytně nutnou k opravě hardwaru anebo obnově připojení WEB farmy do sítě Internet. Poskytovatel se zavazuje pro odstranění chyby hardwaru anebo obnovu připojení WEB farmy do sítě Internet poskytnout přiměřenou součinnost, včetně komunikace s poskytovatelem připojení a fyzické kontroly technického vybavení Poskytovatele, bude-li to nutné.

2.1.2.6. Každá chyba nebo výpadek služby bude zaznamenán v informačním ticketovacím systému Poskytovatele včetně uvedení data a času výskytu a oznámení výpadku služby nebo chyby, data a času zahájení diagnostiky a data, času a popisu všech činností vedoucích k odstranění výpadku služby nebo chyby WEB farmy včetně osob Poskytovatele, které jednotlivé činnosti prováděly.

2.1.2.7. Bude-li to pro odstranění chyby nebo výpadku služby nutné, zajistí Poskytovatel neprodleně obnovu dat ze záloh prováděných dle odstavce 2.1.4. této smlouvy anebo převedení aplikačního programového vybavení na záložní hardware.

2.1.3. Podpora administrace

Poskytovatel bude po dobu účinnosti této smlouvy provádět instalaci a konfiguraci programového vybavení uvedeného v příloze 1 této smlouvy a instalaci dalších aplikací dle požadavků Přijemce. Činnosti dle tohoto bodu smlouvy se Poskytovatel zavazuje zahájit i dokončit nejpozději následující pracovní den po dni, kdy o změnu konfigurace Přijemce požádal. Veškeré změny konfigurace provedené dle tohoto odstavce budou zaznamenány v informačním ticketovacím systému Poskytovatele včetně uvedení jména zástupce Přijemce, který změnu požadoval, data a času přijetí požadavku, data a času vyřízení požadavku, popisu rozsahu provedených změn a zástupce Poskytovatele, který změnu provedl.

2.1.4. Zálohování

Poskytovatel bude po dobu účinnosti této smlouvy zajišťovat denní zálohování dat uložených na pevných discích WEB farmy pomocí rozdílových záloh s dostupností minimálně 30 (třicet) dnů zpětně. Pro zálohování bude použit lokální zálohovací server a lokačně odložený zálohovací server.

2.1.5. Sledování, údržba a instalace technického vybavení

Poskytovatel bude po dobu účinnosti této smlouvy sledovat a vyhodnocovat síťový provoz a maximální a průměrné zatížení zdrojů systému WEB farmy. Aktuální hodnoty a statistiky vytížení zdrojů zpřístupní Poskytovatel Přijemci online. Poskytovatel se zavazuje předkládat Přijemci návrhy opatření, která předejdou vyčerpání systémových zdrojů WEB farmy. Poskytovatel se zavazuje navržená opatření po jejich odsouhlasení Přijemcem realizovat, včetně fyzické instalace a deinstalace hardwaru. V případě, že navržená opatření vyžadují zaplacení licenčních poplatků za užívání produktů třetích stran anebo nákup hardwaru, hradí takovéto náklady Přijemce.

2.1.6. Návrh architektury webové farmy a její další rozvoj

Poskytovatel bude průběžně navrhovat a po dohodě s Přijemcem realizovat ideální uspořádání a funkčnosti architektury WEB farmy s ohledem na vysokou zatížitelnost, bezpečnost, škálovatelnost, efektivitu a další požadované vlastnosti popsané v Příloze č. 1, bod 3.

2.1.7. Zátěžové testy

Poskytovatel bude dvakrát ročně provádět zátěžové testy celé infrastruktury i jejich jednotlivých komponent na základě požadavků Přijemce.

Prováděné testy budou mít následující parametry:

- Min. 100 tisíc HTTP požadavků za vteřinu.

- Zaplnění celé aktuální internetové přípojky (6Gbps, může se zvýšit bez nároku na navýšení odměny Poskytovatele).
- Testování konkrétních stránek nebo aplikací dle zadání Příjemce.
- Testování stránek a aplikací dle skutečného poměru přístupů uživatelů pozorovaného v reálném provozu (ČT IMIX). Za vypracování poměru ČT IMIX je odpovědný Poskytovatel a podléhá schválení Příjemce.
- Testování infrastruktury s pomocí protokolů IPv4 i IPv6.

Výsledná zpráva ze zátěžových testů bude obsahovat:

- Popis jednotlivých testů a jejich výsledky.
- Popis úzkých míst z hlediska celé infrastruktury (jednotlivé aktivní prvky) i z hlediska zdrojů konkrétních prvků (např. nedostatek paměti v jistém prvku).
- Návrh změn v konfiguracích anebo architektuře, jejichž cílem je odstranění nalezených úzkých míst.

2.2. Odborné konzultace

Poskytovatel bude po dobu účinnosti této smlouvy poskytovat Příjemci technické konzultace prostřednictvím služeb elektronické pošty, IM a telefonu. Předmětem takovéto technické konzultace budou problémy spojené se správou, údržbou, administrací a provozem zařízení, programového vybavení a architektury uvedené v odstavci 2.1.1. tohoto článku smlouvy. Požadavky na technickou konzultaci dle tohoto bodu smlouvy budou Poskytovatelem poskytovány v pracovních hodinách. Pracovní hodiny Poskytovatele jsou v pracovních dnech od 9.00 do 17.00 hodin. Poskytovatel bude také po dobu účinnosti této smlouvy poskytovat Příjemci technické konzultace prostřednictvím osobních schůzek v sídle Příjemce, v rozsahu 2 hodiny 1x měsíčně.

2.3. Systém hlášení požadavků a kontroly řešení

Poskytovatel se zavazuje, že po dobu účinnosti této smlouvy zpřístupní Příjemci informační ticketovací systém pomocí vzdáleného přístupu včetně elektronické pošty tak, aby Příjemce mohl vkládat požadavky, kontrolovat servisní zásahy, které Poskytovatel pro Příjemce dle této smlouvy provedl, a to včetně dodržování reakční doby Poskytovatele. Pravidla hlášení a řešení požadavků a kontaktní údaje jsou uvedeny v příloze 2 této smlouvy.

2.4. Předání a převzetí technického a programového vybavení

- 2.4.1.** Příjemce předá a Poskytovatel převezme do 30 (třiceti) dnů od nabytí účinnosti této smlouvy technické a programové vybavení dle přílohy č. 1 této smlouvy do svěřené správy. O předání a převzetí bude pořízen předávací protokol podepsaný zástupci obou smluvních stran. Při ukončení této smlouvy Poskytovatel předá a příjemce nebo jím pověřená osoba převezme technické a programové vybavení WEB farmy dle aktuálního stavu. O předání a převzetí bude pořízen předávací protokol podepsaný zástupci obou smluvních stran.
- 2.4.2.** Poskytovatel předá Příjemci do 10 (deseti) pracovních dnů od převzetí technického a programového vybavení dle odstavce 2.4.1 této smlouvy implementační studii zahrnující schéma zapojení WEB farmy včetně návrhů na opatření zvyšující úroveň bezpečnosti WEB farmy, jeho robustnosti a funkčnosti, a opatření proti obtížným nebo nebezpečným systémům v síti Internet.
- 2.4.3.** Poskytovatel se zavazuje převzít technické a programové vybavení do svěřené správy dle odstavce 2.4.1. této smlouvy bez výpadku služeb pro koncové uživatele.

2.5. Update software/firmware

Poskytovatel je povinen aktivně provádět pravidelnou inventuru svěřeného hardware a upozornit Příjemce na dostupnost nového firmware s doporučením k instalaci, přičemž každá instalace bude Poskytovatelem provedena vždy pouze se souhlasem Příjemce.

2.6. Doba poskytování služeb

Doba poskytování služeb podle této smlouvy činí 12 měsíců od prvního dne následujícího měsíce po zveřejnění 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.

3. Práva a povinnosti smluvních stran

3.1. Příjemce se zavazuje:

- 3.1.1.** k hlášení veškerých požadavků výhradně na HELP DESK Poskytovatele e-mailem, IM, či telefonem na kontakty uvedené v příloze č. 2 této smlouvy,
- 3.1.2.** k zajištění prostředků a organizačních opatření proti ztrátě dat způsobené manipulací se zařízením neoprávněnou osobou,
- 3.1.3.** k zajištění prostředků a organizačních opatření směřujících k zamezení možných pokusů o útok z vnitřní sítě Příjemce,
- 3.1.4.** k zajištění dostupnosti (konektivity) záloh umístěných na odloučeném zálohovacím serveru tak, aby byly k dispozici v případě, že budou nutné při řešení problému,
- 3.1.5.** k poskytování potřebné okamžité součinnosti pro zajištění opravy podle požadavků Poskytovatele,
- 3.1.6.** umožnit pro pověřené osoby Poskytovatele fyzický přístup k technickému vybavení uvedenému v příloze č. 1 této smlouvy.

3.2. Poskytovatel je povinen:

- 3.2.1.** zabezpečit provádění činností z jeho strany v potřebné kvalitě, bez zbytečných odkladů a tak, aby odpovídaly všeobecně uznávanému standardu,
- 3.2.2.** poskytnout součinnost při případném stěhování farmy např. do jiného datového centra,
- 3.2.3.** po celou dobu účinnosti Smlouvy zajistit, udržovat a hradit pojištění odpovědnosti za škody, vzniklé v souvislosti s jeho činností, a to v minimální výši pojistného plnění 1.000.000,- Kč (slovy: jeden milion korun českých). Doklad o pojištění tvoří v kopii přílohu 3 této Smlouvy. Dokladem o pojištění se rozumí zejména pojistná smlouva nebo pojistný certifikát. Poskytovatel je povinen kdykoli na požádání Příjemce tuto skutečnost prokázat aktuálními doklady, a to do 5 pracovních dnů od vyžádání,
- 3.2.4.** předložit příjemci k odsouhlasení měsíčně záznam o provedených činnostech.

3.3. Poskytovatel neodpovídá za:

- 3.3.1.** chyby a výpadky služby způsobené třetí stranou nebo událostí, ležící mimo odpovědnost Poskytovatele (vyšší moc),
 - 3.3.2.** obsahovou správnost dat uložených v datové základně informačního systému Příjemce.
- 3.4.** Poskytovatel se zavazuje, že při plnění Smlouvy pro Příjemce neumožní výkon nelegální práce vymezený v ustanovení § 5 písm. e) zákona č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti, ve znění pozdějších předpisů.

3.5. Ukončení smlouvy:

- 3.5.1.** Obě smluvní strany jsou oprávněny odstoupit od této smlouvy v případě podstatného porušení povinností druhou smluvní stranou. 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:

- a) opakované prodlení Poskytovatele s plněním závazku poskytovat služby podle této smlouvy řádně a včas, za opakované se považuje prodlení, ke kterému došlo třikrát v průběhu 30 (slovy: třicet) po sobě jdoucích kalendářních dní;
- b) jestliže bylo vůči Poskytovateli zahájeno řízení podle zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení, ve znění pozdějších předpisů;
- c) prodlení Příjemce s úhradou sjednané ceny o více než 30 (slovy: třicet) kalendářních dnů od řádného dne splatnosti;
- d) případ, když Poskyvatel 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.

3.5.2. Zakládá-li prodlení jedné ze smluvních stran nepodstatné porušení její smluvní povinnosti, může druhá strana od Smlouvy odstoupit poté, co smluvní strana v prodlení svoji povinnost nesplní ani v dodatečně přiměřené lhůtě, kterou jí druhá smluvní strana poskytla výslovně nebo mlčky. Oznámí-li oprávněna smluvní strana povinné smluvní straně, že ji určuje dodatečnou lhůtu k plnění a že jí ji již neprodlouží, platí, že marným uplynutím této lhůty oprávněna smluvní strana od Smlouvy odstoupila.

3.5.3. 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 prodlení, 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.

3.5.4. Příjemce je oprávněn vypovědět tuto smlouvu bez udání důvodu. Výpovědní doba činí 3 (tři) měsíce a začne běžet prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, v němž byla výpověď doručena Poskytovateli.

4. Právo užít software

- 4.1.** Poskytovatel prohlašuje a garantuje, že Příjemce je oprávněn užívat software (SW), který může být předmětem plnění podle této smlouvy, způsobem a v rozsahu nezbytném k obvyklému užívání zboží nebo služeb, jejichž je SW součástí, a případná odměna za tento SW je zahrnuta v ceně za poskytované plnění. Užití jiných počítačových programů než počítačových programů, u nichž uživatel nemá povinnost hradit odměnu za licenci, je možné jen se souhlasem Příjemce.
- 4.2.** Pro vyloučení všech pochybností Poskytovatel prohlašuje, že užíváním zboží obvyklým způsobem Příjemce neporuší oprávněné zájmy nositelů a vykonavatelů autorských práv a práv souvisejících dle zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), v platném znění. Budou-li vůči Příjemci vzneseny oprávněné nároky třetích osob, zavazuje se Poskytovatel, že tyto nároky uspokojí a uhradí Příjemci veškeré skutečně vzniklé náklady spojené s tím, že tyto nároky byly uplatněny.

5. Cena za poskytování služeb, platební podmínky, sankce

- 5.1.** Poskytovatel a Příjemce se dohodli na ceně za poskytované služby podle čl. 2 této Smlouvy ve výši **62.540,- Kč** bez DPH měsíčně (slovy šedesát dva tisíce pět set čtyřicet korun českých), přičemž za den uskutečnění zdanitelného plnění se v tomto případě poskytování služeb jako opakovaného plnění považuje poslední den příslušného kalendářního měsíce. Cena obsahuje veškeré náklady Poskytovatele spojené s poskytováním služeb podle této smlouvy a je stanovena jako nejvýše přípustná a nepřekročitelná s výjimkou změny DPH podle odst. 5.2 této Smlouvy. V případě účinnosti smlouvy jenom část kalendářního měsíce, bude za příslušný kalendářní měsíc účtována jenom poměrná část ceny uvedené v první větě tohoto odstavce.

- 5.2. Cena dle odstavce 5.1 této smlouvy je uvedena bez DPH. DPH bude vypočteno ve výši platné sazby stanovené zákonem o DPH. Jestliže dojde před zahájením nebo v průběhu plnění ke změně předpisů upravujících sazbu DPH, výpočet DPH se adekvátně upraví.
- 5.3. Úhradu ceny dle tohoto článku smlouvy provede Příjemce bezhotovostně na bankovní účet Poskytovatele uvedený v hlavičce Smlouvy. Veškeré platby dle této smlouvy budou probíhat výhradně v českých korunách. Za den platby se považuje den odepsání fakturované částky z účtu Příjemce ve prospěch účtu Poskytovatele.
- 5.4. Částka dle odstavce 5.1 této smlouvy je splatná na základě faktury – daňového dokladu Poskytovatele s náležitostmi daňového dokladu vystaveného ve lhůtě stanovené zákonem o DPH (tj. do 15 dnů od data zdanitelného plnění) a se splatností 30 (třiceti) dnů od data jejího doručení Příjemci.
- 5.5. Faktura Poskytovatele musí obsahovat číslo smlouvy a ostatní pro fakturaci stanovené údaje (dle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů - dále také jen „zákon o DPH“) a včetně údajů vyplývajících z ustanovení § 435 Občanského zákoníku. Přílohou faktury bude kopie schváleného záznamu o provedených činnostech. V případě, že faktura nebude mít odpovídající náležitosti, je ji Příjemce oprávněn vrátit ve lhůtě splatnosti zpět Poskytovateli k opravě nebo doplnění, aniž se tak dostane do prodlení s její splatností. Lhůta splatnosti začne běžet znovu od opětovného doručení náležitě doplněné nebo opravené faktury Příjemci.
- 5.6. Poskytovatel je povinen zasílat faktury (daňové doklady) elektronicky ve formátu PDF, ISDOC nebo XML, a to ze své e-mailové adresy na e-mailovou adresu Příjemce **faktury@ceskatelevize.cz**.
- Za den doručení faktury (daňového dokladu) Příjemci se považuje den doručení na e-mailovou adresu Příjemce. 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.
- 5.7 V případech, kdy může Příjemci vzniknout ručení za nezaplacenou DPH ve smyslu zákona o DPH, je Příjemce 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 Příjemci jeho smluvní závazek zaplatit Poskytovateli částku odpovídající DPH. O takové úhradě bude Příjemce informovat Poskytovatele bez zbytečného odkladu, nejpozději do dvou pracovních dnů od jejího provedení.
- 5.8 Smluvní strana není za prodlení se splněním svých závazků vyplývajících z této smlouvy odpovědná, nemůže-li plnit v důsledku prodlení druhé smluvní strany.
- 5.9 Poskytovatel je oprávněn při nedodržení termínu splatnosti faktury dle Smlouvy požadovat po Příjemci úrok z prodlení ve výši 0,03 % (slovy: nula celá tři setiny procenta) z fakturované částky za každý den tohoto prodlení.
- 5.10 V případě prodlení Poskytovatele s instalací oprav a bezpečnostních záplat dle čl. 2 odst. 2.1.1 této smlouvy je Příjemce oprávněn požadovat po Poskytovateli zaplacení smluvní pokuty ve výši 3% (tři procent) z ceny za poskytované služby, dle čl. 5 odst. 5.1 této smlouvy, a to za každý den prodlení. V případě prodlení Poskytovatele s poskytováním ostatních služeb dle této smlouvy je Příjemce oprávněn požadovat po Poskytovateli zaplacení smluvní pokuty ve výši 0,2% (dvě desetiny procenta) z ceny za poskytované služby, dle čl. 5 odst. 5.1 této smlouvy, a to za každou hodinu prodlení.
- 5.11 Smluvní pokuty při nedostupnosti služby:
- a) Služba se stává nedostupnou (dle bodu 3. Přílohy č. 2 Smlouvy – typ I.) v okamžiku pochybení Poskytovatele, za nedostupnost se nepovažuje HW porucha serveru odstraněná v čase určeném pro HW servis, odstraněná do 2 hodin, přetížení serveru aplikací Příjemce a nedostupnost způsobená špatným ovládním OS/aplikací serveru Příjemcem.

b) Z kumulovaných provozních dob, kdy parametry provozu služby v průběhu kalendářního měsíce nebyly v povolených mezích hodnot parametrů provozu služby, se vypočte měsíční dostupnost jako podíl:

$$\text{dostupnost služby} = \frac{T_S - T_N}{T_S} \times 100[\%]$$

kde:

T_S - doba trvání služby

T_N - doba nedostupnosti služby

Doby se počítají na celé minuty, dostupnost se vyjádří v procentech zaokrouhleně nahoru na dvě desetinná místa.

c) Doba trvání služby T_S v měsíci je období, po které má být služba podle technických podmínek v daném měsíci poskytována.

d) Doba nedostupnosti služby T_N je období v rámci doby trvání služby v měsíci, ve kterém Příjemce nemohl službu řádně užívat z příčin, které byly na straně Poskytovatele způsobeny vlastním pochybením (zahrnuje zejména nefunkčnost internetové konektivity, neodborný zásah Poskytovatele atp.).

e) Doba pro plánovanou údržbu je období ne delší než 48 hodin za kalendářní rok, po které může být poskytování služeb přerušeno. Plánovaná údržba bude prováděna v době s nižším zatížením telekomunikačních a informačních sítí. Každou plánovanou údržbu je Poskytovatel povinen Příjemci oznámit alespoň 10 kalendářních dnů předem. V době pro plánovanou údržbu nemusí být služba poskytována a tato doba není součástí doby trvání služby v měsíci T_S .

f) V případě, že v kalendářním měsíci není dodržena měsíční dostupnost služby z důvodů na straně Poskytovatele, může Příjemce po Poskytovateli požadovat smluvní pokutu.

g) Měsíční dostupnosti a procentní sazba pro výpočet výše smluvní pokuty jsou určeny v tabulce:

Dostupnost služby	Smluvní pokuta
99,7% - 99,00%	10%
98,99% - 97,00%	20%
96,99% - 95,00%	40%
94,99% - 92,00%	60%
91,99% - 0%	100%

h) Výše smluvní pokuty se počítá procentní sazbou z měsíční ceny za každou dotčenou službu.

5.12 V případě, že Poskytovatel nezajistí zálohování dat dle odstavce 2.1.4 této Smlouvy, je Poskytovatel povinen zaplatit Příjemci smluvní pokutu ve výši 2 000,- Kč za každý jednotlivý případ porušení.

5.13 V případě porušení povinností Poskytovatele dle bodu 2.5 této Smlouvy je Příjemce oprávněn požadovat po Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 1 % z měsíční ceny služby za každý pracovní den prodlení, které se počítá od data uveřejnění nové verze/aktualizace software/firmware do doby, kdy Poskytovatel o dostupnosti nového firmware/software uvedomí Příjemce.

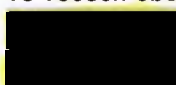
- 5.14 Veškeré smluvní pokuty dle Smlouvy jsou splatné do 15 (patnácti) kalendářních dnů ode dne doručení výzvy oprávněné smluvní strany k jejich zaplacení. Úhradu smluvní pokuty lze provést započtením smluvní pokuty proti splatným pohledávkám druhé smluvní strany.
- 5.15 Nedotčena zůstávají práva Příjemce i Poskytovatele na náhradu škody a ušlý zisk nad rámec smluvní pokuty podle příslušných ustanovení Občanského zákoníku. Poskytovatel má v případě prodlení Příjemce podle odst. 5.9 Smlouvy nárok na náhradu škody a ušlý zisk pouze v případě, není-li tato náhrada škody kryta úroky z prodlení.

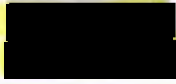
6. Ochrana důvěrných informací

- 6.1. Za důvěrné informace se podle této smlouvy považují skutečnosti, které nejsou všeobecně veřejně známé, které se týkají plnění této smlouvy, jakožto i informace získané při správě informačního systému a o průběhu plnění smlouvy, činnosti smluvních stran, struktury, hospodářských výsledků, know-how a dále informace, pro jejichž nakládání je stanoven právními předpisy zvláštní režim utajení, a které svým zveřejněním mohou způsobit škodlivý následek pro kteroukoliv smluvní stranu. Dále se za důvěrné informace označují takové, které některá ze smluvních stran jako chráněné označila a nebo již z povahy takových informací jejich důvěrnost vyplývá.
- 6.2. Za důvěrné informace se nepovažují ty, které se v průběhu trvání smlouvy staly veřejně přístupnými, pokud se tak nestalo porušením povinnosti jejich ochrany jednou ze smluvních stran, dále informace získané smluvní stranou na základě postupu nezávislého na této smlouvě nebo druhé smluvní straně, pokud je smluvní strana schopna tuto skutečnost doložit, a konečně informace poskytnuté smluvní straně třetí osobou, která takové informace nezískala porušením povinnosti jejich ochrany.
- 6.3. Smluvní strany jsou povinny zajistit zabezpečení a mlčenlivost ve vztahu k získaným důvěrným informacím způsobem obvyklým jako při ochraně vlastních důvěrných informací. Smluvní strany jsou zároveň povinny zajistit mlčenlivost ve vztahu k získaným důvěrným informacím i u svých zaměstnanců, zástupců, jakož i spolupracujících třetích stran, pokud jim takové informace byly poskytnuty.
- 6.4. Právo užívat, poskytovat a zpřístupnit důvěrné informace mají smluvní strany pouze v rozsahu a za podmínek nezbytných pro řádné plnění práv a povinností vyplývajících z této smlouvy.
- 6.5. Po ukončení účinnosti smlouvy může každá ze smluvních stran žádat od druhé strany vrácení všech poskytnutých materiálů potřebných k plnění předmětu smlouvy, jestliže tyto materiály obsahují důvěrné informace. Druhá smluvní strana je povinna požadované materiály včetně případných kopií bez zbytečného odkladu vydat.
- 6.6. V případě porušení kterékoliv povinnosti dle tohoto článku Smlouvy má oprávněná smluvní strana právo požadovat po povinné smluvní straně uhrazení smluvní pokuty ve výši 50.000,- (slovy: padesáttisíc) Kč za každý jednotlivý případ porušení. Povinnost smluvních stran zabezpečit důvěrné informace a zachovávat mlčenlivost o nich trvá i po skončení účinnosti této Smlouvy.

7. Kontaktní osoby

- 7.1. Pověřenými kontaktními osobami Příjemce v souvislosti s plněním předmětu Smlouvy jsou:

i. ve věcech obchodních:
, vedoucí centrálního nákupu

ii. ve věcech technických:
, vedoucí podpory systémů NM

- 7.2. Pověřenými kontaktními osobami Poskytovatele v souvislosti s plněním předmětu Smlouvy jsou:

i. ve věcech obchodních:

ii. ve věcech technických:

7.3. 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.

8. Vyšší moc

8.1. Žádná ze smluvních stran neodpovídá za porušení svých povinností z této smlouvy vyplývajících, bylo-li to způsobeno vyšší mocí.

8.2. Za vyšší moc se považuje okolnost, která nastala nezávisle na vůli povinné strany, pokud brání ve splnění její povinností, přičemž nelze spravedlivě požadovat, aby povinná strana tuto překážku nebo její následky překonala či odvrátila, a to ani s vynaložením veškerého úsilí, na kterém lze trvat. Povinná strana se nemůže dovolat vyšší moci, pokud na její účinky druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu neupozornila.

9. Závěrečná ustanovení

9.1. Tato Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu poslední smluvní strany. Účinností pak tato smlouva nabývá dnem jejího uveřejnění 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.

9.2. 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.

9.3. Tato smlouva se řídí právním řádem České republiky, zejména příslušnými ustanoveními Občanského zákoníku.

9.4. Jakékoliv změny či doplňky k této smlouvě je možné provádět pouze číslovanými písemnými dodatky podepsanými zástupci obou smluvních stran.

9.5. Poskytovatel se zavazuje jako postupitel nepřevést svá práva a povinnosti ze Smlouvy nebo z její části třetí osobě.

9.6. 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.

9.7. Smluvní strany se dohodly, že § 577 Občanského zákoníku se nepoužije. Určení množství, 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.

9.8. 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.

- 9.9. Veškerá oznámení podle této smlouvy musí být učiněna písemně a zaslána kontaktní osobě druhé smluvní strany prostřednictvím elektronické pošty, faxu nebo doporučenou poštou, případně předána osobně, není-li ve smlouvě výslovně uvedeno jinak.
- 9.10. Smluvní strany se dohodly, že zvyklosti nemají přednost před ustanoveními této smlouvy ani před ustanoveními zákona.
- 9.11. 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 s výjimkou komentářů ve zdrojovém kódu aplikací, které mohou být po písemném souhlasu Příjemce vedeny v angličtině.
- 9.12. 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, v platném znění, 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.
- 9.13. Tato Smlouva je vypracována ve 3 (třech) stejnopisech, z nichž 2 (dva) stejnopisy obdrží Příjemce a 1 (jeden) stejnopis obdrží Poskytovatel.
- 9.14. 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.
- 9.15. Smluvní strany berou na vědomí, že Smlouva podléhá povinnosti uveřejnění dle zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv (dále jen „zákon o registru smluv“).
- 9.16. Smluvní strany berou na vědomí, že v souladu s ustanovením § 219 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, v platném znění, budou Smlouva a další skutečnosti dle uvedeného ustanovení uveřejněny na profilu zadavatele.
- 9.17. 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.
- 9.18. Nedílnou součástí této smlouvy jsou níže uvedené přílohy:

Příloha č. 1 – Technické a programové vybavení (architektura) WEB farmy České Televize

Příloha č. 2 – Pravidla hlášení a řešení požadavků – HELP DESK Poskytovatele

Příloha č. 3 – Certifikát/doklad o pojištění

V Praze dne 23. října 2016
Za Příjemce:

Česká televize
David Břinčil
finanční ředitel

Trusted Network Solutions, a.s.

předseda představenstva

Příloha číslo 1**Technické a programové vybavení WEB farmy České televize****1. WEB farma je aktuálně sestavena z následujících hardwarových komponentů:**

- Fyzické servery s virtuálním hostitelem Proxmox a Kubernetes
- Uložiste CEPH
- Mysql
- Apache2 worker
- Nginx cache
- NFS server
- Farma 2 serverů pro JAVA aplikace dětského portálu
- Projektový server
- Testovací server (pro PHP a DRUPAL aplikace)
- Testovací server dislokovaný v sídle ČT (pro PHP a DRUPAL aplikace)
- 2 zálohovací servery, z toho jeden dislokovaný v sídle ČT
- 2 load balancery BigIP F5
- 6x Switche Cisco a H3C
- Jednotlivé komponenty WEB farmy se mohou měnit nebo přibývat

Servery jsou umístěné v Praze

2. Programové vybavení:

Debian, Ubuntu, nebo jiný OS typu Unix/Linux, Apache2, Graylog, InfluxDB, Grafana, Icinga2, PHP, FTP, SSH, MTA, MySQL, Cron, LightHttpd, memcached, Squid, Nginx, tenq, Proxmox, CEPH, Kubernetes, Ansible, NFS, Drupal, Tomcat, Puppet, SVN, Gitlab a další dle průběžných požadavků Příjemce

3. Architektura WEB farmy České televize

Architektura farmy je navržena tak, aby

- poskytovala vysokou a snadnou míru škálovatelnosti,
- poskytovala dostatečný výkon ve špičkách návštěvnosti koncových uživatelů,
- byla dostatečně robustní, stabilní a odolná proti výpadkům
- stála nízké investiční a provozní náklady.

- Schéma a popis navržené architektury

Robustnost, vysoká míra škálovatelnosti, dostatečný výkon a nízké provozní náklady farmy jsou dosaženy díky architektuře založené na důsledném rozdělení do samostatných funkčních celků na všech vrstvách tak, že tyto funkční celky lze libovolně přidávat nebo odebrat bez ohrožení kvality poskytované služby. Funkční celky jsou navrženy tak, aby jejich přidávání/odebrání bylo rychlé, algoritimizované, bezpečné a rutinní. Přidávání funkčních celků zajistí snadné, rychlé a relativně levné navýšení výkonu na požadovanou úroveň, a to třeba i na omezenou dobu (špička). Snadné odebrání celků poskytuje bezpečné prostředí pro jejich údržbu, upgradu a testování.

Architektura farmy je rozdělena do několika vrstev:

Nultou, fyzickou vrstvu tvoří switche a síťová architektura s dostatečnou propustností, a to alespoň 10 Gbps pro páteřní propoje. Samostatný switch slouží pro přivedení konektivity od ISP a pro připojení load balancerů. Zbylé switche jsou zapojeny do virtuálního stohu a slouží pro vytvoření interní sítě. Porty 10GBase-T slouží pro propojení switchů a připojení diskového pole.

První logickou vrstvu tvoří dvojice load balancerů F5 BigIP v režimu active/standby. Tato vrstva zajišťuje jak příjem požadavků klientů, tak interních serverů farmy a zaručuje rovnoměrný rozklad zátěže na všechny komponenty farmy. Zajišťuje vysokou dostupnost poskytovaných služeb a rozklad zátěže podle sofistikovaných pravidel na úrovni HTTP protokolu. Dále provádí základní a pokročilé funkce webového aplikačního firewallu, takže efektivně chrání celou farmu před útoky vedenými z Internetu.

Druhou logickou vrstvu tvoří farma kešovacích serverů, které mají za úkol odbavit co nejvíce provozní zátěže a odstínit další vrstvy farmy od zbytečného provozu. Kešovací servery disponují vlastní logikou rozkladu zátěže, kterou v kombinaci s logikou balancerů F5 lze využít ke zvýšení robustnosti farmy. Kešovací servery jsou navrženy tak, aby poskytovaly co největší množství obsahu ze své paměti RAM, a tak poskytly obsah s co možná nejkratší odezvou.

Třetí logickou vrstvu tvoří farma webových serverů. Služby webových serverů jsou realizovány pomocí serverů pod OS unixového typu (linux) a webovými servery apache, lighttpd, případně nginx. Uspořádání www serverů na třetí logické vrstvě, bude takové, že na každém uzlu farmy bude možné spustit libovolnou instanci libovolné aplikace. Na úrovni balanceru bude potom příslušný uzel farmy poskytovat pouze obsah jemu příslušející aplikace. Cílem je, aby na každém uzlu běželo co nejméně instancí httpd serverů (apachů), a to z důvodu managementu systémových zdrojů jednotlivých serverů, ale aby jednotlivé uzly byly vzájemně zastupitelné.

Pro efektivnější správu bude prováděna postupná virtualizace na úrovni virtuálních hw boxů (Proxmox), případně na úrovni virtuálních kontejnerů v operačním systému (Kubernetes).

Pro redakční systém bude vyhrazen server, který nebude využíván pro poskytování dat veřejnosti. Roli serveru redakčního systému bude však schopen převzít libovolný uzel farmy, a to pomocí mechanismů loadbalancování. Soubory a data poskytované webovými servery jsou uloženy na diskovém poli a databázových serverech. Diskové pole bude připojené pomocí exportu protokolem NFS a servery NFS budou alespoň dva, redundantní. Kopie dat z diskového pole bude prováděna na lokální disky NFS klastru, čímž se zajistí dostupnost dat v případě havárie celého diskového pole. K databázovým serverům přistupují webové servery po síti pomocí load balancerů. Tím je zaručena vysoká dostupnost dat v databázi i snadná údržba databázových serverů.

Čtvrtá logická vrstva je tvořena diskovým polem pro ukládání souborů a farmou databázových serverů. Farmou databázových serverů tvoří servery s operačním systémem unixového typu a databázovým sw mysql. Všechny databázové servery obsahují stejná data. Servery mohou zastávat dvě role, roli master a roli slave. Master server slouží pro zápis nových dat a je vždy pouze jeden. Z master serveru jsou pak data replikována na servery v roli slave. Slave servery slouží pouze pro čtení. Za účelem zajištění dostupnosti master serveru a vyloučení jeho přetížení, je master server vyřazen ze standardního poolu serverů, které poskytují data. V běžném provozu je možné z farmy kdykoliv vyřadit několik databázových slave serverů bez negativního dopadu na dostupnost nebo výkon poskytovaných služeb. Diskové pole slouží pro ukládání souborů poskytovaných klientům webovými servery. Do farmy je možné v řádu desítek minut přidat nové databázové, webové nebo kešovací servery a navyšovat tak výkon farmy; případně lze měnit „role“ serverů a řídit tak efektivní využitelnost hardwarových zdrojů. Toho je dosaženo pomocí použití automatické instalace OS a nasazením softwaru pro automatizaci správy infrastruktury (software puppet).

Popis návrhu podle níže uvedených kritérií**a. vysoká a snadná míra škálovatelnosti**

Vysoká a snadná míra škálovatelnosti je zajištěna díky virtualizaci, modularitě řešení, rozdělením na funkce a role a snadný management těchto funkcí prostředky loadbalancingu a softwaru pro automatizaci správy infrastruktury.

b. dostatečný výkon ve špičkách návštěvnosti koncových uživatelů

Dostatečný výkon ve špičkách návštěvnosti koncových uživatelů je zajištěn přidělením požadovaných hw zdrojů té aplikaci, která je nejvíce zatížená, a to prostředky loadbalancingu a softwaru pro automatizaci správy infrastruktury, případně dočasnou zápujčkou dodatečného HW. Součástí řešení bude samostatný server nebo farma serverů, které budou obsahovat „odlehčenou“ statickou verzi www stránek, tzv. server static. V případě extrémní zátěže nebo mimořádné situace se pomocí prostředků loadbalancingu přepne provoz na server static, který poskytne sice omezený, ale dostatečný obsah pro obsluhu klientů.

c. dostatečná robustnost, spolehlivost a odolnost proti výpadkům

Dostatečná robustnost, spolehlivost a odolnost proti výpadkům je zajištěna zastupitelností jednotlivých uzlů farem na všech čtyřech logických vrstvách a redundancí na všech vrstvách architektury.

d. nízké investiční a provozní náklady

Nízké investiční a provozní náklady jsou zajištěny především díky centrální a automatické instalaci a konfiguraci serverů farmy, virtualizací HW, kvalifikovaným a proškoleným personálem poskytovatele (tým podpory TNS disponuje proškoleným personálem s certifikací F5).

Příloha číslo 2

Pravidla hlášení a řešení požadavků – HELP DESK Poskytovatele

1. Kontaktní údaje Příjemce pro ohlášení chyb a výpadků služeb WEB farmy dle čl. 2 2.1.2.4. bodu (i) a (ii) smlouvy a pro ohlášení chyby hardwaru anebo výpadku připojení WEB serveru k síti Internet dle článku 2.1.2.5. smlouvy:

telefonní čísla pro zaslání SMS	
telefonní čísla pro signalizaci voláním	

 Kontaktní údaje Poskytovatele pro hlášení požadavků Příjemce – možné způsoby ohlášení:

zasláním emailu na adresu	
založením nového případu v ticketovacím systému	
telefonicky na hotline 24x7	
IM	

2. Klasifikace výpadků, vad a servisních požadavků

Typ		Klasifikace
I.	Úplný výpadek služby	Služba je mimo provoz a koncoví uživatelé nemají dostupnou poskytovanou službu. Za tento stav se považuje viditelný výpadek kterékoliv klíčové části webových služeb ČT (např. homepage, iVysílání a stránky pořadů, zpravodajské a sportovní portály, API pro mobilní aplikace atd.)
II.	Částečný výpadek služby	Služba je v provozu, ale poskytování služeb koncovým uživatelům je částečně omezeno.
III.	Servisní požadavek klienta	Služba je v provozu, klient hlásí servisní požadavek

3. Reakční doby (doba potvrzení přijetí požadavku a zahájení procesu jeho vyřešení)

U jednotlivých typů výpadků služeb jsou garantované tyto reakční doby:

Typ	Reakční doba v Po-Pá, od 9 do 18h	Reakční doba mimo Po-Pá od 9 do 18h a ve státní svátky ČR
I.	do 10 minut	do 10 minut
II.	do 30 minut	do 1 hodiny
III.	do 4 hodin	do 24 hodin

**POTVRZENÍ O UZAVŘENÍ POJISTNÉ SMLOUVY
INSURANCE CERTIFICATE**

Pojistník/pojištěný/Policy holder/Insured	Trusted Network Solutions, a.s.
Sídlem/Headquarters	Žižkova 600, 664 01, Blilovice nad Svitavou
IČ/IN	26239701
Místo a datum vystavení/Place and Date of Issue	Praha, 21. 2. 2020
Pojistná smlouva/Insurance Policy No.	2934835550
Doba pojištění Duration of Insurance	17. 1. 2018 - 17. 1. 2019 s automatickou prolongací/ with automatic renewal
Aktuální pojistný rok/Current insurance period	17. 1. 2020 - 17. 1. 2021

Rozsah pojištění
Scope of coverage**Základní pojištění**
Basic Insurance

Limit plnění	10.000.000 Kč/CZK
Limit of indemnity	
Spoluúčast	1.000 Kč/CZK
Deductible	
Územní platnost/Territorial scope	Česká republika / Czech republic

Pojistitel UNIQA pojišťovna, a.s. vydává toto potvrzení o uzavření pojistné smlouvy č. **2934835550** o pojištění odpovědnosti v rozsahu pojistných podmínek UCZ/14, UCZ/Odp/14, UCZ/Odp-P/14, výluk a ujednání uvedených v pojistné smlouvě.

The insurance company UNIQA pojišťovna, a.s. issues this insurance certificate for Insurance Policy Nr. **2934835550** about Liability Insurance in the extent of Insurance Terms and Conditions UCZ/14, UCZ/Odp/14, UCZ/Odp-P/14, exclusions and arrangements specified in The Insurance Policy.



Pojištění odpovědnosti se vztahuje na předměty činnosti uvedené v příslušném oprávnění pojištěného, které tvoří přílohu pojistné smlouvy, a to dle specifikace v pojistné smlouvě.
The Liability insurance covers business activities according to the appropriate permissions attached to the Insurance Policy, and as specified in The Insurance Policy.

Pojistné je řádně uhrazeno.
Premium is paid properly.

