



**Česká televize**

IČO: 00027383

a

**Alstanet, s.r.o.**

IČO: 25791311

## **SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB**

č. VER222-00051

Předmět smlouvy: **Maintenance, podpora a rozvoj AFM**

Cena, případně hodnota: **769.920,- bez DPH Kč**

Datum uzavření: **13 -05- 2022**

**SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB**

„Podpora provozu a rozvoj AFM“

kterou podle § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku v platném znění (dále jen „Občanský zákoník“) mezi sebou uzavírají:

**Česká televize**

IČO: 00027383, DIČ: CZ00027383

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

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

zastoupena: David Brinčil, ředitel divize Finance a provoz

bankovní spojení: Česká spořitelna, a.s.

číslo účtu: 1540252/0800

(dále jen „Objednatel“ nebo „ČT“)

a

**Alstanct, s.r.o.**

IČO: 25791311 DIČ: CZ25791311

Sídlo: Freyova 1/12, Vysočany, 190 00 Praha 9

Zapsán v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, sp. zn C 70593

zastoupen: [REDACTED], jednatelem společnosti

bankovní spojení: Raiffeisenbank a.s.

číslo účtu: 4118608001/5500

(dále jen „Poskytovatel“)

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

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

*Preamble*

Tato Smlouva se uzavírá na základě veřejné zakázky malého rozsahu vyhlášené Objednatелеm pod názvem „Maintenance, podpora provozu a rozvoj AFM 2022-2026“.

Smlouva se uzavírá na základě a v souladu se zadávací dokumentací Objednatele ze dne 08.04.2022 a s nabídkou Poskytovatele ze dne 14.04.2022.

**1. Účel a předmět Smlouvy**

- 1.1 Účelem této Smlouvy je zajištění řádného fungování AFM systému, který Objednatel aktuálně provozuje a používá.
- 1.2 Předmětem této Smlouvy je poskytování služeb podpory provozuschopnosti pro stávající AFM prostředí (dále jen „systém“) specifikovaných v katalogových listech 1-4 Přílohy A, včetně souvisejících konzultací dle potřeb Objednatele v maximálním rozsahu 4h měsíčně po dobu čtyř let od účinnosti Smlouvy v souladu s vymezením těchto služeb dle Smlouvy a její Přílohy A (dále jen „služby“). A dále se Poskytovatel touto Smlouvou zavazuje poskytovat objednateli rozvojové práce specifikované v katalogovém listu č. 5 Přílohy A na zařízeních specifikovaných v Příloze

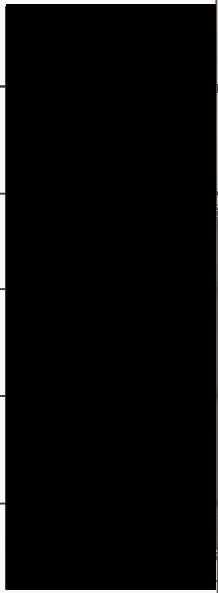
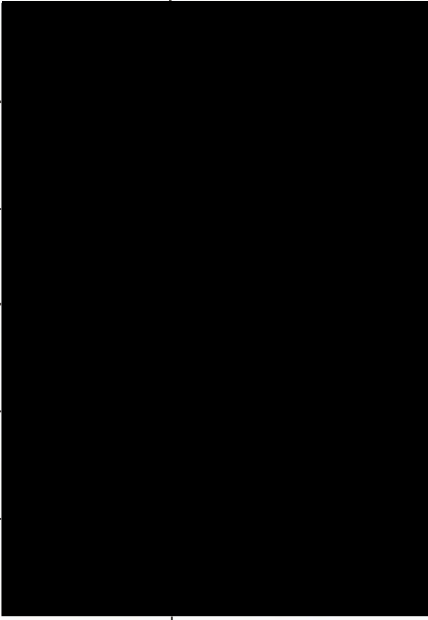
B této Smlouvy (dále jen „zařízení“) v maximálním rozsahu 300h po dobu čtyř let od účinnosti Smlouvy.

- 1.3 Poskytovatel se zavazuje poskytovat výše specifikované služby v nejvyšší možné kvalitě a za podmínek uvedených v této Smlouvě.
- 1.4 Objednatel se zavazuje za bezvadně poskytnuté služby zaplatit Poskytovateli cenu sjednanou v této Smlouvě.
- 1.5 Místem plnění je Česká televize, Kavčí hory, Na Hřebenech II 1132/4, 140 70 Praha 4.

## 2. Kontaktní osoby

2.1 Smluvní strany jsou povinny informovat se navzájem o veškerých skutečnostech důležitých pro plnění závazku z této Smlouvy.

2.2 Pověřenými kontaktními osobami smluvních stran ve věcech plnění této Smlouvy jsou:

Strana	Jméno a příjmení kontaktní osoby	Funkce	Kontakt tel./e-mail
Poskytovatel		Ve věcech obchodních a smluvních. Oprávněn podepsat akceptační protokol	
Poskytovatel		Ve věcech technických. Oprávněn podepsat akceptační protokol	
Poskytovatel		Ve věcech technických	
Objednatel		Ve věcech obchodních a smluvních. Oprávněn podepsat akceptační protokol	
Objednatel		Ve věcech technických. Oprávněn podepsat akceptační protokol	
Objednatel		Ve věcech technických	

[\*] V případě nutnosti zásahu technika Poskytovatele, který není uvedenou kontaktní osobou Poskytovatele, v místě plnění u Objednatele, slouží uvedený kontakt k okamžitému ověření oprávnění příslušného technika k zásahu na místě plnění u Objednatele.

2.3 Smluvní strany se zavazují v průběhu plnění předmětu 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 bez DPH
Katalogový list č. 1 - Incident management (Podpora) [*]	7.290,- Kč/měs.
Katalogový list č. 2 - Problem management [*]	
Katalogový list č. 3 - Konzultace[*]	
Katalogový list č. 4 - Maintenance	
Služba (B)	Hodinová cena bez DPH
Katalogový list č. 5 - Rozvojové práce - Hodinová cena rozvojových prací dle katalogového listu (analýza, vývoj, projektové řízení) [viz čl. 3.2. Smlouvy]	1.400,- Kč/hod.

[\*] V ceně služeb katalogových listů č. 1 – 4 (Služba A) je zahrnuto 4 člověkohodin služeb měsíčně (v součtu za všechny služby dle katalogových listů 1 až 4).

Hodinová sazba za Službu (B) bude účtována v celých hodinách, kdy se v průběhu kalendářního měsíce čerpání kratších časových úseků počítá (v rámci měsíčního plnění je evidován skutečný vyčerpaný čas a fakturován je pouze do výše poslední vyčerpané hodiny).

Celková cena za poskytování služeb dle této Smlouvy za celou dobu účinnosti Smlouvy nepřekročí částku (cenový limit) **769.920,- Kč bez DPH** (slovy: **sedm set šedesát devět tisíc devět set dvacet korun českých**) bez DPH (tj. Jednotková cena za Služba A \* 48 + Jednotková cena za Služba B \* 300).

- 3.2 Vyčerpáním 300 hodin za „Službu B“ definovanou v příloze A v katalogovém listu č.5 Objednatel se neukončuje Smlouva jako celek, ale pouze plnění smlouvy v rozsahu poskytování „Služby B“. Smlouva jako celek je ukončena uplynutím doby 4 let od účinnosti smlouvy, případně dříve dle podmínek čl. 11 Smlouvy. Objednatel není na základě smlouvy vázán jakémukoliv minimálnímu objemu objednaných rozvojových prací – „Služby B“.
- 3.3 V cenách dle Smlouvy jsou zahrnuty veškeré náklady Poskytovatele za služby (včetně případné dopravy do místa plnění) poskytované Poskytovatelem podle Smlouvy, jakož i všechny další náklady nezbytné ke splnění všech povinností Poskytovatele dle Smlouvy. Objednatel neposkytuje zálohy. K cenám dle Smlouvy bude připočteno DPH dle platných právních předpisů.
- 3.4 Cena za plnění předmětu Smlouvy v kategorii „Služba A“ a DPH v zákonné výši bude Objednatel uhrzena měsíčně v souladu s čl. 3.1 Smlouvy v částce Kč (slovy: korun českých) bez DPH, na základě faktur - daňových dokladů vystavených Poskytovatelem za jednotlivá ukončená měsíční období.
- 3.5 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 a kumulativního zůstatku nevyčerpaných hodin k danému kalendářnímu měsíci bude zvlášť pro každý katalogový list přílohou každé faktury podle čl. 3.4 vystavené Poskytovatelem.

- 3.6 Objednané a realizované služby v kategorii „Služba B“ budou účtovány na základě hodinové ceny uvedené v čl. 3.1 Smlouvy, objednávek a výkazu o provedení práce dle čl. 4 této Smlouvy podepsaných oprávněnými zástupci obou smluvních stran. Tyto objednávky a výkazy budou v kopii tvořit přílohu faktury – daňového dokladu (odlišné od faktury uvedené v čl. 3.4 Smlouvy) vystavené Poskytovatelem vždy po ukončení kalendářního měsíce, v němž byly služby v kategorii B poskytovány.
- 3.7 Plnění části předmětu Smlouvy poskytovaného na základě Katalogového listu č. 5 - Change management (Rozvoj) (Služba B) v souladu s tímto článkem Smlouvy bude ukončeno vyčerpáním 300 hodin rozvojových prací Objednatelem. Objednatel není dle této Smlouvy vázán k jakémukoliv minimálnímu objemu objednání rozvojových prací dle tohoto článku Smlouvy.
- 3.8 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 dle čl. 3.6 této Smlouvy (výkaz o provedení práce). Splatnost veškerých daňových dokladů vystavených na základě 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.
- 3.9 Úhradu ceny provede Objednatel bezhotovostně na bankovní účet Poskytovatele uvedený v hlavičce Smlouvy. Platby budou probíhat výhradně v Kč. Rovněž veškeré cenové údaje ve Smlouvě jsou v Kč.
- 3.10 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. 284/2009 Sb., o platebním styku, posouvá se datum splatnosti na nejbližší další pracovní den.
- 3.11 Sjedná se, že Poskytovatel bude zasílat faktury (daňové doklady) elektronickou poštou v PDF, ISDOC nebo XML formátu ze své emailové adresy na emailovou adresu ČT (Objednatele) [faktury@ceskatelevize.cz](mailto: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 zasilání opravných daňových dokladů.

- 3.12 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 její 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 Objednávky

- 4.1 Objednatel je oprávněn písemně v listinné podobě, nebo prostřednictvím emailu či datové schránky objednávat poskytování služeb v kategorii „B“ v souladu s jejich vymezením v katalogovém listu č. 5 (Příloha A této Smlouvy).
- 4.2 Objednávka musí obsahovat alespoň:
- a) přesnou specifikaci požadovaného plnění,
  - b) dobu požadovaného plnění,
  - c) předpokládaný rozsah požadovaného plnění,
  - d) cenu plnění odpovídající předpokládanému rozsahu stanovenou v souladu se čl. 3.1.
- 4.3 Poskytovatel je povinen Objednateli potvrdit objednávku do 3 pracovních dnů od jejího přijetí, případně navrhnout úpravy doby plnění a předpokládaného rozsahu.
- 4.4 Objednávka se považuje za uzavřenou dnem potvrzení Poskytovatele nebo dnem schválení navrhovaných úprav Objednatelům ve smyslu předchozího odstavce Smlouvy. V případě, že objednávka je rovna nebo převyšuje hodnotu 50.000,- Kč bez DPH, stane se dílčí smlouva účinnou nejdříve dnem uveřejnění v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv, v platném znění (dále jen „zákon o registru smluv“). Objednávky s plněním do 50 000 Kč bez DPH jsou účinné potvrzením objednávky poskytovatelem. Za písemnou objednávku je pro účely této Smlouvy je rovněž považována objednávka učiněná elektronicky na e-mailovou adresu: [obchod@alstanet.cz](mailto:obchod@alstanet.cz)
- 4.5 V případě objektivní potřeby rozšíření doby požadovaného plnění podléhá toto rozšíření nové objednávce v souladu s tímto článkem Smlouvy.
- 4.6 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.

#### 5 Práva a povinnosti smluvních stran

- 5.1 Smluvní strany se zavazují, že neposkytnou přístupová práva jim přidělená k používání systémů, které jsou předmětem služeb nebo zpřístupňují předmět služeb, žádné neautorizované třetí straně.
- 5.2 Poskytovatel je povinen seznámit se s veškerými písemnými podklady, které obdržel nebo obdrží od Objednatelů 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.
- 5.3 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.
- 5.4 Objednatel je povinen umožnit pracovníkům Poskytovatele přístup k zařízení a do prostor potřebných pro plnění předmětu této Smlouvy. Objednatel je povinen určit a zajistit odpovídající

technické zařízení a zajistit přístup do svého sídla Poskytovateli k implementaci a zprovoznění předmětu plnění této Smlouvy.

- 5.5 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.
- 5.6 Při provádění služeb, v rámci kterých je potřebná fyzická přítomnost pracovníků Poskyvatele u Objednatele, zajistí Objednatel přítomnost kontaktní (případně jiné odpovědné) osoby v místě služby, a to minimálně při započetí a ukončení činnosti pracovníka Poskyvatele. Odpovědní zaměstnanci Objednatele mají právo kontrolovat pracovníky Poskyvatele při činnostech v rámci plnění předmětu této Smlouvy.
- 5.7 Odpovědní zaměstnanci Objednatele zajistí, aby jiné než oprávněné osoby neprováděly po dobu platnosti Smlouvy úpravy systému, který je předmětem plnění této Smlouvy.
- 5.8 Poskyvatel se zavazuje v rámci poskytování služeb podle této Smlouvy zasahovat do systému pouze v souladu s účelem a předmětem Smlouvy a s pokyny Objednatele.
- 5.9 Poskyvatel 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 objektu Objednatele a o bezpečnosti systému, pokud s těmito předpisy byli seznámeni, a budou se řídit organizačními pokyny odpovědných zaměstnanců Objednatele.
- 5.10 Součinnost Smluvních stran představuje zejména:
- spolupráce pracovníku Objednatele nezbytně nutná pro zajištění plnění dle této Smlouvy,
  - akceptace výstupů,
  - zajištění dostatečné dostupnosti kontaktních (odpovědních) osob Objednatele,
  - poskytnutí vzdáleného přístupu k zařízením, která jsou předmětem plnění dle této Smlouvy,
  - poskytnutí potřebných informací, dokladů, podkladů a jiných dat, požadovaných Poskyvatelem a nutných pro poskytování plnění dle této Smlouvy,
  - zajištění připravenosti výpočetní techniky k poskytování služeb.
- 5.11 Poskyvatel je po celou dobu účinnosti Smlouvy povinen 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).
- 5.12 Doklad o pojištění tvoří v kopii přílohu C této Smlouvy. Dokladem o pojištění se rozumí zejména pojistná smlouva nebo pojistný certifikát.
- 5.13 Poskyvatel se zavazuje po celou dobu účinnosti Smlouvy poskytovat služby podle této Smlouvy prostřednictvím kvalifikovaného realizačního týmu.
- 5.14 Poskyvatel je povinen na základě písemné žádosti Objednatele předložit Objednateli doklad o pojištění dle článku 5.12 Smlouvy, a to včetně potvrzení o zaplacení pojistného, nebo jakýkoli certifikát či jiný dokument požadovaný touto Smlouvou, a to kdykoliv o to v době účinnosti

Smlouvy Objednatel požádá.

- 5.15 Poskytovatel se zavazuje, že při poskytování plnění dle této Smlouvy neumožní výkon nelegální práce vymezené v ust. § 5 písm. e) zákona č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti, v platném znění.

## 6 Náležitosti hlášení incidentu nebo jiných požadavků Objednatele

- 6.1 Požadavky na Poskytovatele v souvislosti s poskytováním služeb uvádí pouze oprávněné osoby Objednatele dle čl. 2 Smlouvy.
- 6.2 Požadavky jsou Poskytovateli přednostně hlášeny zadáním do servicedeskového systému Poskytovatele, nebo e-mailem. Požadavky mohou být Poskytovateli hlášeny telefonicky na číslo a následně v nejbližším možném termínu i potvrzujícím emailem na adresu. Zadání telefonicky hlášených požadavků do servicedeskového systému pak zajistí Poskytovatel.
- 6.3 V případě zaslání automatické notifikace z monitorovacího systému Poskytovatele (alert, SMS, atd.) nemá Objednatel povinnost odeslat potvrzující email.
- 6.4 Hlášení Objednatele musí obsahovat:
- identifikaci Objednatele,
  - identifikaci produktu, zařízení, služby
  - u požadavku na změnu a konzultaci datum a čas, ve kterém je realizace těchto požadavků požadována (s přihlédnutím k parametrům služby definovaným v Příloze A Smlouvy),
  - stručný a výstižný popis požadavku, případně další související detaily.
- 6.5 Poskytovatel zajišťuje:
- přijetí požadavku Objednatele,
  - evidenci požadavku,
  - oznámení Objednateli o evidenci požadavku a jeho identifikaci pro následnou komunikaci,
  - dohled nad postupem řešení požadavku,
  - oznámení Objednateli o vyřešení požadavku.

## 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, vyzrazení informací, krádež, nebo ztráta 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 informačním systému související s plněním Smlouvy.
- 7.3 Registrace, eskalace a řešení bezpečnostních incidentů se řídí obvyklými pravidly.

- 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, ochrana informací a zpracování osobních údajů

- 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 Poskytovatel se zavazuje zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, které se dozví v souvislosti s plněním této Smlouvy, zejména technickém vybavení Objednatele, bezpečnostních, technických a organizačních opatřeních Objednatele (dále také jen „důvěrné informace“). Poskytovatel je oprávněn poskytnout informace jiným dodavatelům/obchodním partnerům Poskytovatele pouze po předchozím písemném souhlasu Objednatele. V případě porušení této povinnosti je Objednatel oprávněn požadovat a Poskytovatel v takovém případě povinen zaplatit smluvní pokutu ve výši 50.000,-Kč za každý jednotlivý případ porušení. Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo Objednatele požadovat náhradu škody (újmny) nad rámec zaplacené smluvní pokuty.
- 8.3 V případě, že při plnění této Smlouvy budou zpracovávány osobní údaje podle právních předpisů upravujících ochranu osobních údajů, zavazuje se Poskytovatel plnit všechny povinnosti stanovené právními předpisy, zejména nařízením Evropského parlamentu a rady (EU) 2016/679, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů), zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, a informovat Objednatele bez zbytečného odkladu o všech okolnostech významných pro plnění povinností vyplývajících z ochrany osobních údajů. Poskytovatel je povinen zejména přijmout taková opatření, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu neoprávněných osob k osobním údajům, ke změně, zničení či ztrátě osobních údajů, k neoprávněným přenosům osobních údajů, k jinému neoprávněnému zpracování osobních údajů či zneužití osobních údajů. Poskytovatel se zavazuje zachovat mlčenlivost o všech osobních údajích a o bezpečnostních opatřeních přijatých k zabezpečení ochrany osobních údajů u objednatel, a to i po skončení smluvního vztahu. Poskytovatel je povinen informovat Objednatele o porušení zabezpečení a/nebo o neoprávněném přístupu, zveřejnění, zničení či ztrátě osobních údajů, a to bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 24 hodin od zjištění porušení a zavazuje se poskytnout Objednateli veškerou potřebnou součinnost a podklady zejména v případě jednání s Úřadem pro ochranu osobních údajů nebo s jinými veřejnoprávními subjekty nebo se subjekty osobních údajů. Poskytovatel se zavazuje nahradit Objednateli a třetím osobám újmu, která vznikne v důsledku porušení povinností vyplývajících z ochrany osobních údajů, a to včetně škody způsobené uložením pokuty Úřadem pro ochranu osobních údajů Objednateli. V případě porušení tohoto závazku Poskytovatelem je Objednatel oprávněn požadovat smluvní pokutu ve výši 50.000,- Kč za každé porušení povinnosti, přičemž uhrazením smluvní pokuty není dotčen nárok na náhradu škody. Povinnosti a odpovědnost dle tohoto odstavce dopadají na Poskytovatele i v případě, že škodu způsobil jeho zaměstnanec nebo smluvní partner či s ním

spolupracující osoby:

- 8.4 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.
- 8.5 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.
- 8.6 Za porušení mlčenlivosti se nepovažuje, je-li smluvní strana povinna důvěrnou informací nebo osobní údaje sdělit na základě zákonem stanovené povinnosti.
- 8.7 Obě smluvní strany se zavazují zachovat mlčenlivost až do doby, kdy se důvěrné informace stanou obecně známými za předpokladu, že se tak nestane porušením povinnosti mlčenlivosti.
- 8.8 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.
- 8.9 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.
- 8.10 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.
- 8.11 Povinnost mlčenlivosti trvá bez ohledu na platnost nebo účinnost této Smlouvy.

## 9 Doba poskytování služeb

- 9.1 Tato Smlouva se uzavírá na období 4 let s účinností ode dne 1.8.2022 za předpokladu, že Smlouva bude v té době již zveřejněna 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. Pokud během této doby dojde k dosažení cenového limitu dle článku 3.1 věty poslední Smlouvy, skončí účinnost Smlouvy dnem dosažení tohoto cenového limitu.

## 10 Sankce

- 10.1 Smluvní strana není za prodlení se splněním svých závazků vyplývajících z této Smlouvy odpovědná, nemůže-li plnit v důsledku prodlení druhé smluvní strany.
- 10.2 V případě prodlení Objednatele s úhradou cen podle čl. 3. 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, u které není výslovně sjednaná sankce v čl. 8, je Objednatel oprávněn požadovat po Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč (slovy: pět tisíc korun českých) za každý jednotlivý případ porušení povinnosti.
- 10.4 V případě prodlení Poskytovatele s potvrzením Objednávky nebo návrhem úprav doby plnění nebo předpokládaného rozsahu v termínu dle čl. 4.3 Smlouvy je Objednatel oprávněn požadovat po Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč (slovy: jeden tisíc korun českých) za každý případ i za každý započatý den prodlení.
- 10.5 V případě prodlení Poskytovatele s povinností poskytnout Objednateli veškeré zdrojové kódy zákaznických úprav SW podle čl. 12.2 Smlouvy je Objednatel oprávněn požadovat a Poskytovatel v takovém případě povinen zaplatit smluvní pokutu ve výši ceny dané zákaznické úpravy SW, ke které má Poskytovatel povinnost poskytnout Objednateli zdrojové kódy.
- 10.6 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 Poskytovatele 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	2.000,- Kč
SLA 2	1 den	2.000,- Kč

Součet výše takto uplatněných smluvních pokut je limitován do výše 100 % hodnoty každé příslušné objednávky nebo do 100% měsíční ceny uvedené v čl. 3.1 Smlouvy., u které došlo k

nedodržení smlouvené kvality podle tohoto odstavce, a to podle toho do kterého katalogového listu dané služby spadají.

- 10.7 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.
- 10.8 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 Objednatele vůči Poskytovateli z jakéhokoli smluvního vztahu uzavřeného mezi nimi.
- 10.9 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. 10.2 Smlouvy 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 v případě podstatného porušení povinností druhou smluvní stranou oprávněny písemně odstoupit od Smlouvy 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:
- a) opakované prodlení Objednatele s poskytnutím součinnosti nezbytné pro plnění předmětu Smlouvy – za opakované se považuje prodlení, které nastalo nejméně třikrát v průběhu kalendářního měsíce a na které byl Objednatel písemně upozorněn;
  - b) prodlení Objednatele se zaplacením ceny dle čl. 3 Smlouvy o více než 30 (slovy: třicet) kalendářních dnů, byl-li Poskyvatelem k úhradě písemně vyzván;
  - c) opakované prodlení Poskyvatele s plněním předmětu Smlouvy – za opakované se považuje prodlení, které nastalo nejméně třikrát v průběhu kalendářního měsíce;
  - d) porušení povinností Poskyvatele podle čl. 5.14 Smlouvy, jestliže platná pojistná smlouva včetně potvrzení o zaplacení pojistného nebo kterýkoli z požadovaných platných certifikátů nebo dokumentů nebyl Objednateli předložen ani v dodatečné lhůtě, kterou mu k tomu Objednatel poskytl;
  - e) jestliže bylo vůči Poskytovateli zahájeno řízení podle zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení, ve znění pozdějších předpisů;
  - f) jestliže Poskytovatel vstoupil do likvidace;
  - g) 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 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 oprávněná smluvní strana povinné smluvní straně, že jí určuje dodatečnou lhůtu k plnění a že jí ji 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.
- 11.4 Tuto Smlouvu jsou Objednatel i Poskytovatel oprávněni vypovědět i bez uvedení důvodu s tím, že výpovědní doba činí šest (6) měsíců počínaje prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po dni doručení písemné výpovědi druhé smluvní straně.
- 11.5 Ukončení Smlouvy jakýmkoliv způsobem se nedotýká licenčních ujednání, práva na zaplacení smluvní pokuty nebo úroku z prodlení, pokud již dospěl, mlčenlivosti a ochrany informací, práva na náhradu škody vzniklé z porušení smluvní povinnosti ani ujednání, které má vzhledem ke své povaze zavazovat smluvní strany i po ukončení Smlouvy, zejména ujednání o způsobu řešení sporů. Byl-li dluh zajištěn, nedotýká se ukončení Smlouvy ani zajištění.

## 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 za příslušnou provedenou činnost Objednatel k takto vytvořenému dílu jako celku i k jeho jednotlivým částem výhradní přenosné oprávnění k výkonu práva jej užit, a to na území celého světa bez časového omezení. Objednatel je oprávněn užívat takto vytvořené dílo za jakýmkoliv účelem. 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. Objednatel má právo výsledek činnosti Poskytovatele dle této Smlouvy neomezeně měnit či upravovat a to i prostřednictvím třetích osob. Poskytovatel má povinnost poskytnout Objednateli veškeré zdrojové kódy k výsledku činnosti Poskytovatele dle Smlouvy, který má charakter počítačového programu, a to nejpozději do 10 dnů ode dne doručení související písemné výzvy Objednatele, případně vždy při převzetí zákaznické úpravy Objednatelem. Odměna za poskytnutí oprávnění dle tohoto ustanovení je součástí ceny za poskytování služeb dle této Smlouvy.

## 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 1.8.2022, pokud v té době již bude uveřejněna 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, jinak je účinná dnem zveřejnění.
- 13.3 Jakékoliv změny či doplňky k této Smlouvě je možné provádět výlučně číslovánými 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 zvažily 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, faxu nebo doporučenou poštou, případně předána osobně, není-li ve Smlouvě výslovně uvedeno jinak.
- 13.10 Smluvní strany se dohodly, že zvyklostí 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 3 (třech) stejnopisech, z nichž 2 (dva) stejnopisy obdrží Objednatel a 1 (jeden) stejnopis obdrží Poskytovatel.
- 13.14 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.

13.15 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 povinnosti podle tohoto odstavce, a to zejména sdělením variabilního symbolu nebo jiného identifikátoru, pod nimž Poskytovatel hradí televizní poplatek či uvedením zákonného důvodu osvobození od úhrady televizního poplatku.

13.16 Nedílnou součástí této Smlouvy jsou níže uvedené přílohy:

Příloha A – Předmět Smlouvy, na katalogových listech č. 1 až 5 a definice pojmu

Příloha B – Seznam zařízení předmětného systému

Příloha C – Doklad o pojištění

*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 Praze dne 13-05-2022

Za Objednatel

Česká televize  
David Břinčil  
Ředitel divize finance a provoz

V Praze dne 6.5.2022

Aistanet, s.r.o.

Jednatel společnosti

Příloha A - Předmět Smlouvy na katalogových listech č. 1 až č. 5 a definice pojmu

## **Příloha A SMLOUVY O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB**

**„Podpora provozu a rozvoj AFM“**

### **Předmět Smlouvy a definice pojmů**

Předmětem Smlouvy je poskytování služeb podpory provozu a rozvoje AFM (dále jen „systém“) dle potřeb Objednatele podle specifikace uvedené v následujících katalogových listech.

#### **Seznam katalogových listů:**

1. Incident management (Servis)
2. Problem management (Správa, Údržba)
3. Konzultace
4. Maintenance
5. Rozvoj

**PŘÍLOHA A – Předmět Smlouvy**  
**Katalogový list č. 1 – Incident management (Servis)**

**Popis služby**

Cílem incident managementu je zajistit co nejrychlejší obnovení dostupnosti systému a současně minimalizovat důsledky jejího výpadku na Objednatele a uživatele.

Incident je jakákoliv událost, která není součástí standardní operace a která působí nebo může způsobit výpadek systému, nebo snížení kvality služeb poskytovaných systémem.

**Rozsah služby**

Služba je poskytována na zařízení dle Přílohy B této Smlouvy. Služba pokrývá servis v rozsahu:

SW servis:

- identifikaci nestandardního chování systému, lokalizace a odstraňování příčin tohoto chování,
- řešení provozních a konfiguračních problémů,
- odstraňování potenciálně chybných funkcí systému ať již byly dodány jako součást standardní funkcionality systému, nebo vyvinuty na základě požadavku Objednatele a dodány Poskytovatelem,
- komunikace s výrobcem Systému a nasazení patchů při odstraňování příčin chybových stavů.
- nasazování a/nebo podpora při testování a nasazování opravných balíčků systému

**Kvalita služby**

Kvalita služby je posuzována s ohledem na úplnost a rychlost vyřešení incidentu s ohledem na budoucí stabilitu platformy a provozovaných aplikací. Při hodnocení musí být brán ohled na to, zda příčina problému spočívala v zařízeních, která jsou či nejsou (např. hw a sw infrastruktura) předmětem plnění této Smlouvy.

Kvalita služby je definována:

Parametr	Hodnota	Úroveň SLC
Režim podpory	365 x 5 x 8	-
Doba odezvy (maximálně)	6 hodin	SLA 1
Doba vyřešení incidentu kategorie A	12 hodin	SLA 1
Doba vyřešení incidentu kategorie B	3 NBD	SLA 2
Doba vyřešení incidentu kategorie C	14 NBD	SLA 2

**Kategorie incidentů**

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

Kategorie	Definice
A	<b>Systém nelze používat vůbec</b>
B	<b>Systém lze využívat velmi omezeně</b>
C	<b>Systém lze využívat s dílčími omezeními</b>

**PŘÍLOHA A – Předmět Smlouvy**  
**Katalogový list č. 2 – Problem management (Správa, Údržba)**

**Popis služby**

Problem management spočívá v identifikaci a řešení (odstraňování) opakujících se chybových nebo jinak nežádoucích stavů nastávajících při provozu systému.

**Rozsah služby**

Služba je poskytována na zařízení dle Přílohy B Smlouvy a pokrývá poskytování řešení, součinnosti a informací Poskytovatelem:

- o důležitých vlastnostech nových verzí systému.
- o zjištěných chybách systému, které mohou mít závažný vliv na funkčnost a výkon systému v produkčním prostředí Objednatele.
- o vydaných opravách chyb systému, jež mohou mít závažný vliv na jeho funkčnost a výkon v produkčním prostředí Objednatele.
- o možných řešeních eliminujících konkrétní problémy.

**Kvalita služby**

Problem management je ze své podstaty dlouhodobý, nikdy nekončící proces sledování a optimalizace předmětného systému. Z tohoto důvodu lze jen těžko stanovit měřitelná kritéria kvality poskytování této služby, přičemž tato budou určována v závislosti na konkrétní situaci.

Za nedostatečnou kvalitu služby / neposkytnutí součinnosti Objednateli ze strany Poskytovatele lze považovat například neposkytnutí Poskytovateli dostupné informace o existenci opravy konkrétní chyby systému, která je zdrojem problému v prostředí Objednatele.

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

**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 se systémem. 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 změnách konfigurace produkčního provozního prostředí systému;
- k návrhu vhodných postupů implementace podpory konkrétních procesů popsaných Objednatelem;
- k možnostem a vlastnostem předmětného systému a optimálnímu způsobu jejich využití pro konkrétní potřeby Objednatele;
- k řešení problémů vzniklých při provozu předmětného systému v testovacím a produkčním prostředí;
- k vývoji rozhraní s ostatními systémy;

Dále pak:

Poskytování dohodnutých školení týkajících se předmětné platformy zaměstnancům zadavatele v místě plnění u Objednatele

**Kvalita služby**

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

Parametr	Hodnota	Úroveň SLA
Režim podpory	365 x 5 x 8	-
Doba odezvy	1 NBD	SLA 2
Reakční doba poskytnutí konzultace	5 NBD	SLA 2
Dodržení termínu poskytnutí konzultace	-	SLA 2

**PŘÍLOHA A – Předmět Smlouvy**  
**Katalogový list č. 4 – Maintenance****Popis služby**

Maintenance - upgradem se pro účely této Smlouvy rozumí poskytování veškerých upgradů prostředí aplikace AFM vydaných v době účinnosti Smlouvy.

**Rozsah služby**

V případě realizace nové verze Engine AMC je poskytovatel povinen realizovat následující kroky:

- předložit objednateli návrh na poskytnutí upgrade
- seznámit objednatele s novinkami v nové verzi Engine AMC
- poskytnout objednateli aktualizovaný manuál
- realizovat upgrade Engine AMC až na základě akceptace objednatelem

**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

**PŘÍLOHA A – Předmět Smlouvy**  
**Katalogový list č. 5 – Change management (Rozvoj)**

**Popis služby**

Change management používá standardizované metody a procedury pro efektivní a hladký průběh implementace změn stávajících a vývoj nových funkcionalit systému. 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 projektově řízeny.

**Rozsah služby**

Služba je poskytována na zařízení dle Přílohy B Smlouvy. Služba pokrývá:

- Analytické práce týkající se implementace podpory konkrétních procesů a požadavků popsaných Objednatelem;
- Vývoj nových funkcionalit a komponent systému;
- Projektové řízení při realizaci změn systému;
- Vytváření a poskytování aktuální dokumentace k systému;

**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 termínu poskytnutí rozvoje	-	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 její 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.

### **Kritická porucha**

Porucha, která má za následek úplné přerušení poskytované služby.

### **Nekritická porucha**

Porucha, která má za následek snížení kvality služby a lze ji využívat v omezené míře.

### **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 Objednatel 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. Za servisní zásah jsou považovány i SW činnosti (reset, rekonfigurace).

### **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 Objednatel 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.

### **Přerušování poruchy**

Pokud je při servisním zásahu nutný přístup pracovníku Poskytovatel k zařízení umístěnému v prostorách Objednatel nebo prostorách třetí osoby, kam Objednatel zajišťuje přístup, je Objednatel povinen tento přístup umožnit. Pokud Objednatel přístup neumožní, je pozastaveno načítání času

poruchy. Poskytovatel o pozastavení načítání času a jeho důvodu uvědomí Objednatele dohodnutým způsobem a zároveň se Objednatelem dohodne čas, kdy bude přístup pracovníkům Poskytovatele umožněn. Od okamžiku umožnění přístupu pracovníkům Poskytovatele k zařízení je pak načítání času poruchy obnoveno. Přerušení poruchy je možné i na základě vzájemné dohody mezi kontaktními osobami Objednatele a Poskytovatele.

### **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 standardního provozního stavu, kdy lze službu bez omezení užívat k obvyklému účelu, 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**

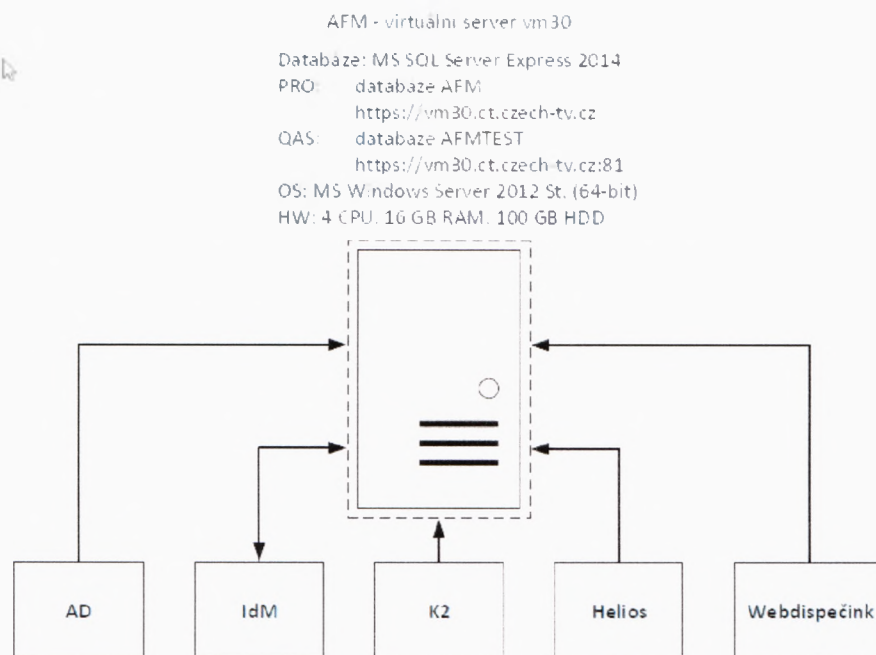
Časový rozsah poskytování technické provozní podpory. Možné varianty jsou:

- 365 x 7 x 24 – nepřetržitá podpora všechny dny v roce
- 365 x 5 x 8 – podpora v rozsahu od 9.00 do 17.00 hod. v pracovní dny v roce
- NBD – podpora 5x8 se servisním zásahem nejbližší následující pracovní den od nahlášení požadavku Objednatelem Poskytovateli
- off-site podpora – podpora Poskytovatele pomocí vzdáleného přístupu k zařízení
- on-site podpora – podpora Poskytovatele v sídle Objednatele nebo v lokalitě, kde je umístěno podporované zařízení

### **Pracovní doba**

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

**Příloha B – AFM blokové schéma předmětného systému**



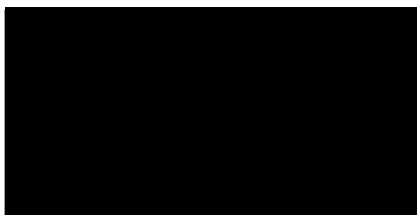
V Praze dne 5.11.2021

**Věc: Potvrzení o pojištění**

Potvrzujeme, že společnost Alstanet, s.r.o., IČ 2791311, se sídlem Freyova 1/12, 190 00 Praha 9, má sjednanou pojistnou smlouvu číslo 8602732829 s rozsahem pojištění obecné odpovědnosti na částku 4.000.000 Kč.

Smlouva je platná a zaplacená do 5.11.2022

Za Kooperativu pojišťovnu, a.s.



-3-

 AGENTURA PRAHA

Asistentka generálního zástupce

**Kooperativa pojišťovna, a.s., Vienna Insurance Group**

Vršovická 866/3, 101 00 Praha 10

M: +420 734 281 738