

**Česká televize**

**IČO: 00027383**

a

**MIS, s.r.o.**

**IČO: 63991314**

## **Smlouva o poskytování služeb**

**č. VER222-00102/2234**

**Předmět smlouvy:** zajištění podpory, provozu a rozvoje systému

**Cena, případně hodnota:** 1.820.000,- Kč bez DPH

**Datum uzavření:** 16 -09- 2022

**SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB****„Software k prodeji a rezervování TV reklamního prostoru 2022“**

kteřou 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: Petrem Dvořákem, generálním ředitelem

bankovní spojení: Česká spořitelna, a.s.

číslo účtu: 1540252/0800

(dále jen „Objednatel“ nebo „ČT“)

a

**MIS, s.r.o.**

IČO: 63991314

Sídlo: Evropská 846/176a, 160 00 Praha 6

zapsán v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, sp. zn. C 38942

zastoupený: [REDACTED]

bank. spojení: KB Praha 6, číslo účtu: 19-5381040227 / 0100

(dále jen „Poskytovatel“)

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

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

**Preambule**

Tato Smlouva se uzavírá na základě veřejné zakázky pod názvem „Software k prodeji a rezervování TV reklamního prostoru 2022“ (dále jen „Veřejná zakázka“).

Smlouva se uzavírá na základě a v souladu se zadávací dokumentací Objednatele ze dne 23. 6. 2022 a nabídkou Poskytovatele ze dne 13. 7. 2022.

**1. Předmět a Účel Smlouvy**

1.1 Předmětem této Smlouvy je poskytování incident managementu (servis), problem managementu (správa, údržba), konzultací a change managementu (rozvoje) systému k prodeji a rezervování TV reklamního prostoru v ČT (dále jen „systém“) Poskytovatelem dle potřeb Objednatele na zařízeních ve vlastnictví Objednatele – předmět Smlouvy dále také jen „služby“. Služby dle této Smlouvy jsou poskytovány dle a v rozsahu Přílohy A Smlouvy – Katalogové listy.

Účelem této Smlouvy je zajištění podpory, provozu a rozvoje systému, tj. softwarového řešení implementovaného na základě Licenční smlouvy uvedené v čl. 3 odst. 3.1 Smlouvy v rozsahu dle této Smlouvy.

1.2 Poskytovatel se zavazuje poskytovat služby v nejvyšší možné kvalitě a za podmínek uvedených v této Smlouvě.

- 1.3 Objednatel se zavazuje za řádně poskytnuté služby zaplatit Poskytovateli cenu sjednanou v této Smlouvě.
- 1.4 Plnění části předmětu Smlouvy poskytovaného na základě Katalogového listu č. 4 – Change management (Rozvoj) v souladu s tímto článkem Smlouvy bude ukončeno nejpozději vyčerpáním 200 (dvěstě) člověkohodin rozvojových prací Objednatelem. Objednatel není na základě Smlouvy vázán k jakémukoliv minimálnímu objemu objednání rozvojových prací dle tohoto článku Smlouvy.

## 2. Kontaktní osoby

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

Strana	Jméno a příjmení kontaktní osoby	Funkce	Kontakt
Poskytovatel		Ve věcech obchodních a smluvních, Oprávněn podepsat akceptační protokol	
Poskytovatel		Ve věcech technických, Oprávněn podepsat akceptační protokol	
Poskytovatel		technická pohotovost [*] Servisní pracovník	
Objednatel		Ve věcech obchodních a smluvních, Oprávněn podepsat akceptační protokol	
Objednatel		Ve věcech technických, Oprávněn podepsat akceptační protokol	

[\*] na základě předložení dokladu totožnosti technika je možné v případě potřeby ihned ověřit jeho oprávnění k zásahu na uvedených kontaktech Poskytovatele

- 2.3 Smluvní strany se zavazují v průběhu plnění předmětu této Smlouvy neměnit kontaktní osoby bez závažných důvodů. V případě změny kontaktní osoby je strana, která kontaktní osobu změnila, povinna písemně a neprodleně informovat o této skutečnosti druhou smluvní stranu.

## 3. Cena a platební podmínky

- 3.1 Cena za 12 měsíců poskytování služeb podle Katalogových listů č. 1 – č. 3 Přílohy A Smlouvy činí 360.000,00 (slovy: tři sta šedesát tisíc) Kč bez DPH. Tuto cenu + příslušnou DPH uhradí Objednatel Poskyvatelovi na základě daňového dokladu - faktury se splatností 30 (slovy: třicet) dnů od data jejího doručení Objednateli.

Poskytovatel má povinnost tuto fakturu v rámci prvního 12 měsíčního období vystavit do 30 kalendářních dnů ode dne zahájení užívání Software k prodeji a rezervování TV reklamního prostoru typového označení: **MISTV@ MIRA**, výrobce **MIS, s.r.o.** Objednatel podle Licenční smlouvy č. VER222-00101/2234 uzavřené na základě výsledku zadávacího řízení, předmětem kterého bylo uzavření této Smlouvy (dále jen „*Licenční smlouva*“). V rámci dalších 12 měsíčních období má Poskytovatel povinnost tuto fakturu vystavit do 30 až 50 kalendářních dnů před uplynutím předchozího 12 měsíčního období.

- 3.2 Hodinová cena rozvojových prací dle Katalogového listu č. 4 (viz Příloha A Smlouvy) činí 1.900,00 (slovy: jeden tisíc devět set) Kč bez DPH. Rozvojové práce, které Objednatel objedná (kdykoliv během účinnosti Smlouvy formou samostatné objednávky) budou účtovány na základě této ceny a protokolů o provedení práce podepsaných oprávněnými zástupci obou smluvních stran. Tyto protokoly budou v kopii tvořit přílohu faktury – daňového dokladu se splatností 30 (slovy: třicet) dnů od data jejího doručení Objednateli vystavené Poskytovatelem každý kalendářní měsíc, v kterém byly rozvojové práce Poskytovatelem na základě objednávky Objednatele provedeny.

- 3.3 V cenách dle Smlouvy jsou zahrnuty veškeré náklady Poskytovatele za služby poskytované Poskytovatelem podle Smlouvy, jakož i všechny další náklady nezbytné ke splnění všech povinností Poskytovatele dle Smlouvy. Objednatel neposkytuje zálohy.

- 3.4 Úhradu ceny provede Objednatel 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 Objednatele ve prospěch účtu Poskytovatele.

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“), včetně čísla Smlouvy a včetně údajů vyplývajících z ustanovení § 435 Občanského zákoníku. V případě, že faktura nebude mít odpovídající náležitosti, je ji Objednatel 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 Objednateli.

Sjednává se, že Poskytovatel bude zasílat faktury (daňové doklady) elektronickou poštou, ve formátu PDF, ISDOC nebo XML ze své e-mailové adresy na e-mailovou adresu Objednatele:

- **faktury@ceskatelevize.cz pro místo plnění Česká televize Praha, Praha 4, Kavčí hory, PSČ: 140 70.**

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

- 3.5 V případě, že je Poskytovatel plátcem DPH, musí faktura, kterou vystaví, splňovat náležitosti daňového dokladu podle zákona o DPH. V případech, kdy může ČT vzniknout ručení za nezaplacenou DPH ve smyslu zákona o DPH, je ČT 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 ČT jeho smluvní závazek zaplatit Poskytovateli částku odpovídající DPH. O takové úhradě bude ČT informovat Poskytovatele bez zbytečného odkladu, nejpozději do dvou pracovních dnů od jejího provedení.

#### 4. Práva a povinnosti smluvních stran

- 4.1 Smluvní strany se zavazují, že neposkytnou přístupová práva jim přidělená k používání systémů, které jsou předmětem služeb anebo zpřístupňují předmět služeb, žádné neautorizované třetí straně.
- 4.2 Poskytovatel je povinen seznámit se s veškerými písemnými podklady, které obdržel nebo obdrží od Objednatele a v případě potřeby si písemně vyžádat doplňující písemné podklady. V případě, že Poskytovatel nepoužije předané písemné podklady k plnění předmětu této Smlouvy nebo je již k plnění nepotřebuje, je povinen podklady vrátit Objednateli.
- 4.3 Poskytovatel nese odpovědnost za to, že služby podle této Smlouvy budou poskytovány ve sjednané kvalitě, dle termínů stanovených touto Smlouvou a s náležitou odbornou péčí a prostřednictvím osob, které mají potřebnou kvalifikaci i zkušenosti k plnění svých úkolů.
- 4.4 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.
- 4.5 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.
- 4.6 Při provádění služeb, v rámci kterého je potřebná fyzická přítomnost pracovníků Poskytovatele u Objednatele, zajistí Objednatel přítomnost kontaktní (případně jiné odpovědné) osoby v místě poskytování služeb, a to minimálně při započetí a ukončení činnosti pracovníka Poskytovatele. Odpovědní zaměstnanci Objednatele mají právo kontrolovat pracovníky Poskytovatele při činnostech v rámci plnění předmětu této Smlouvy.
- 4.7 Odpovědní zaměstnanci Objednatele zajistí, aby jiné než oprávněné osoby neprováděly po dobu platnosti Smlouvy úpravy zařízení, které jsou předmětem plnění této Smlouvy.
- 4.8 Poskytovatel se zavazuje, že jeho zaměstnanci budou při plnění této Smlouvy dodržovat veškeré obecně závazné české předpisy vztahující se k vykonávané činnosti, zejména předpisy o bezpečnosti práce a o požární bezpečnosti, dále interní předpisy Objednatele, předpisy o vstupu do objektů Objednatele a o bezpečnosti systémů, pokud s těmito předpisy byli seznámeni, a budou se řídit organizačními pokyny odpovědných zaměstnanců Objednatele.
- 4.9 Součinnost Smluvních stran představuje zejména:
- a) spolupráci pracovníků Objednatele nezbytně nutnou pro zajištění plnění dle této Smlouvy,
  - b) zajištění účasti kontaktních osob Objednatele při implementaci a školení,
  - c) akceptace výstupů,
  - d) zajištění dostatečné dostupnosti kontaktních (odpovědních) osob Objednatele,
  - e) poskytnout vzdálený přístup k zařízením, která jsou předmětem plnění dle této Smlouvy,
  - f) poskytnout potřebné informace, doklady, podklady a jiná data požadovaná Poskytovatelem a nutná pro poskytování plnění dle této Smlouvy,
  - g) zajistit připravenost výpočetní techniky k poskytování služeb.

- 4.10 Poskytovatel 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 10.000.000,- (Slovy: deset milionů) Kč.
- 4.11 Doklad o pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou třetí osobě tvoří v kopii přílohu B této Smlouvy.
- 4.12 Poskytovatel je povinen na základě písemné žádosti Objednatele předložit Objednateli pojistnou smlouvu dle předchozího odstavce Smlouvy a to včetně potvrzení o zaplacení pojistného, a to kdykoliv o to v době účinnosti Smlouvy Objednatel požádá.
- 4.13 Poskytovatel se zavazuje, že při plnění zakázky pro Objednatele neumožní výkon nelegální práce vymezenou v ust. § 5 písm. e) zákona o zaměstnanosti, v platném znění.

### **5. Náležitosti hlášení incidentu nebo jiných požadavků Objednatele**

- 5.1 Požadavky na Poskytovatele v souvislosti s poskytováním služeb uvádí pouze oprávněné osoby Objednatele dle čl. 2.2 Smlouvy.
- 5.2 Požadavky jsou Poskytovateli hlášeny telefonicky na helpdesk - číslo [REDACTED] a následně v nejbližším možném termínu i potvrzujícím emailem na adresu [REDACTED]. Poskytovatel je povinen provozovat helpdesk v režimu 24/7.
- 5.3 V případě zaslání automatické notifikace z monitorovacího systému Poskytovatele (alert, SMS, ...) nemá Objednatel povinnost odeslat potvrzující email.
- 5.4 Hlášení Objednatele musí obsahovat:
- a) Identifikaci Objednatele
  - b) Identifikaci produktu, zařízení a služby, kde došlo k chybě
  - c) Stručný a výstižný popis chyby nebo požadavku, případně další související detaily.
- 5.5 Poskytovatel zajišťuje:
- a) Přijetí požadavku Objednatele a vyhodnocení jeho oprávněnosti
  - b) Vyhodnocení požadavků Objednatele jako chyby nebo jako jiný požadavek
  - c) Evidenci požadavku
  - d) Oznámení Objednateli o evidenci požadavku a jeho identifikaci pro následnou komunikaci
  - e) Dohled nad postupem řešení požadavků
  - f) Vyřešení požadavku
  - g) Oznámení Objednateli o vyřešení požadavku.

### **6. Řešení bezpečnostních a jiných incidentů**

- 6.1 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 postupuje podle pravidel dohodnutých oběma smluvními stranami.

- 6.2 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, vyžádání informací nebo krádež 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 souvisejícího s plněním Smlouvy.
- 6.3 Registrace, eskalace a řešení bezpečnostních incidentů se řídí samostatnými pravidly dohodnutými mezi Poskytovatelem a Objednatelem.
- 6.4 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.

## **7. Utajení informací a ochrana osobních údajů**

- 7.1 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.
- 7.2 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 100.000,-Kč za každý jednotlivý případ porušení. Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo Objednatele požadovat náhradu škody (újm) nad rámec zaplacené smluvní pokuty.
- 7.3 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 Objednatele, 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 100.000,- 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.

- 7.4 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.
- 7.5 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.
- 7.6 Za porušení mlčenlivosti se nepovažuje, je-li smluvní strana povinna předmětnou informaci sdělit na základě zákonem stanovené povinnosti.
- 7.7 Obě smluvní strany se zavazují zachovat mlčenlivost až do doby, kdy se předmětné informace stanou obecně známými za předpokladu, že se tak nestane porušením povinnosti mlčenlivosti.
- 7.8 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.
- 7.9 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.
- 7.10 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.
- 7.11 Povinnost mlčenlivosti trvá bez ohledu na účinnost nebo platnost této Smlouvy.

## **8. Doba účinnosti Smlouvy**

- 8.1 Tato Smlouva se uzavírá na období 48 měsíců s platností ode dne jejího podpisu oprávněnými

zástupci obou smluvních stran a s účinnosti od 1.11.2022.

## 9. Sankce

- 9.1 V případě prodlení Objednatele s úhradou cen podle čl. 3. této Smlouvy je Poskytovatel oprávněn požadovat zaplacení úroku z prodlení ve výši 0,03% z dlužné částky za každý i započatý den prodlení.
- 9.2 **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.

Úrovně SLA 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 SLA	Jednotka	Výše smluvní pokuty
SLA 1	1 hodina	2 000 Kč
SLA 2	1 den	2 000 Kč

Případný nárok Objednatele na sankční vyrovnání za daný kalendářní měsíc bude odečten z částky fakturované Poskytovatelem za následující kalendářní měsíc poskytování služeb dle čl. 3.1. Smlouvy. Celkový součet výše takto uplatněných smluvních pokut v každém měsíci je limitován výší 100% měsíční ceny uvedené v čl. 3.1. Smlouvy.

- 9.3 V případě nesplnění povinností Poskytovatele podle čl. 4.10 Smlouvy je Objednatel oprávněn požadovat a Poskytovatel povinen uhradit smluvní pokutu ve výši 10 000,- Kč za každý den, kdy Poskytovatel tuto povinnost nesplnil; resp. nebyla uzavřena platná pojistná smlouva v souladu se Smlouvou.
- 9.4 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 (pět tisíc korun českých) za každé zaviněné porušení této povinnosti.
- 9.5 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.
- 9.6 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. 9.1 Smlouvy nárok na náhradu škody a ušlý zisk pouze v případě, není-li tato náhrada škody kryta úroky z prodlení.

## 10. Odstoupení od Smlouvy, výpověď

- 10.1 Poskytovatel je oprávněn odstoupit od Smlouvy pouze v případě, že je Objednatel přes písemné upozornění opakovaně (tj. třikrát během jednoho kalendářního měsíce) v prodlení s poskytnutím

součinnosti nezbytné pro plnění předmětu Smlouvy.

- 10.2 Objednatel je oprávněn odstoupit od Smlouvy v případě, že je Poskytovatel i přes písemné upozornění opakovaně (minimálně dvakrát za jeden kalendářní rok) v prodlení s plněním předmětu Smlouvy na úrovni SLA1 resp. opakovaně (minimálně dvakrát za jeden kalendářní měsíc) v prodlení s plněním předmětu Smlouvy na úrovni SLA2.
- 10.3 Objednatel je oprávněn odstoupit od Smlouvy v případě, že Poskytovatel porušil povinnost dle článku 4.12 této Smlouvy a nepředložil Objednateli pojistnou smlouvu dle článku 4.10 Smlouvy včetně potvrzení o zaplacení pojistného ani po dodatečné lhůtě, kterou mu Objednatel za tímto účelem poskytnul.
- 10.4 Objednatel má právo odstoupit od Smlouvy také v případě, že Poskytovatel uvedl v nabídce do zadávacího řízení předcházejícímu uzavření této Smlouvy informace nebo doklady, které neodpovídají skutečnosti a měly nebo mohly mít vliv na výsledek zadávacího řízení.
- 10.5 Objednatel má právo odstoupit od Smlouvy také v případě, jestliže bylo vůči Poskytovateli zahájeno řízení podle zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení, ve znění pozdějších předpisů nebo dle obdobného předpisu dle místa jeho sídla nebo vstoupil do likvidace;
- 10.6 Odstoupení od Smlouvy musí být učiněno písemnou formou. Odstoupení od Smlouvy musí být druhé smluvní straně zasláno prostřednictvím informačního systému datových schránek (SDS), nebo doporučeným dopisem s doručenkou, nebo musí být doručeno osobně druhé smluvní straně. V případě, že dopis s odstoupením od Smlouvy dle věty předchozí nebude v sídle smluvní strany převzat od poštovního doručovatele a dotčená smluvní strana si zásilku následně nevyžádá z příslušné pošty, považuje se poslední den k vyzvednutí předmětné zásilky za den doručení. Ke splnění ustanovení o lhůtě a písemné formě není dostačující odeslání faxem, e-mailem nebo jiným elektronickým přenosem. Odstoupení je účinné doručením oznámení o odstoupení od Smlouvy druhé straně. Při skončení smluvního vztahu se obě smluvní strany zavazují do 15 dnů vypořádat vzájemné pohledávky.
- 10.7 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 oprávněna smluvní strana od Smlouvy odstoupila.
- 10.8 Odstoupením od Smlouvy se závazky z této Smlouvy zrušují od počátku. Plnila-li smluvní strana podstatně porušující Smlouvu zčásti, může oprávněna smluvní strana od Smlouvy odstoupit jen ohledně nesplněného zbytku plnění. Nemá-li však částečné plnění pro odstoupující smluvní stranu význam, může od Smlouvy odstoupit ohledně celého plnění.
- 10.9 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.

10.10 Tuto Smlouvu je Objednatel oprávněn vypovědět i bez uvedení důvodu s tím, že výpovědní doba činí tři (3) měsíce počínaje prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po dni doručení písemné výpovědi Poskytovateli.

10.11 Ukončením účinnosti této Smlouvy je současně ukončena i platnost a účinnost Licenční smlouvy.

### **11. Zvláštní ujednání**

11.1 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.

11.2 V případě, že je výsledkem činnosti Poskytovatele dle této Smlouvy dílo, které podléhá ochraně podle autorského zákona, získává úplným zaplacením ceny dle této Smlouvy Objednatel k takto vytvořenému dílu jako celku i k jeho jednotlivým částem nevýhradní nepřenosné oprávnění k výkonu práva jej užit, a to na území České republiky bez časového omezení. Objednatel je oprávněn užívat takto vytvořené dílo pouze v souladu s účelem v této Smlouvě a za podmínek jí stanovených. To platí i ohledně veškerých technických řešení, koncepcí, know-how, postupů či metod zpracování dat, analytických nástrojů, software, pracovní dokumentace, diagramů, schémat a konceptů, pokud jsou vyvinuty Poskytovatelem při poskytování služeb dle této Smlouvy a nemají charakter autorského díla. Odměna za poskytnutí oprávnění dle tohoto ustanovení je součástí ceny za poskytování služeb dle této Smlouvy.

### **12. Výhrada změny Poskytovatele**

12.1 Objednatel si v souladu s § 100 odst. 2 ZZVZ vyhrazuje možnost provést změnu v osobě Poskytovatele v průběhu plnění Smlouvy, pokud bude naplněna některá z podmínek pro odstoupení od Smlouvy ze strany Objednatele uvedených v čl. 10 Smlouvy nebo pokud Poskytovatel odstoupí od Smlouvy nebo zanikne bez právního nástupce.

12.2 Změna Poskytovatele bude provedena formou ukončení této Smlouvy a uzavření nové smlouvy. Objednatel si pro takový případ vyhrazuje možnost uzavřít smlouvu na realizaci plnění dle této Smlouvy s dodavatelem, jehož nabídka podaná do Veřejné zakázky (dále jen „Původní zadávací řízení“) se umístila jako další v pořadí v rámci provedeného hodnocení, a to při zachování stejných podmínek, které tento dodavatel uvedl v nabídce.

12.3 Cena za plnění dle této Smlouvy bude stanovena dle nabídky takového dodavatele podané v Původním zadávacím řízení.

12.4 Nový poskytovatel musí splňovat kritéria kvalifikace stanovená v zadávací dokumentaci Původního zadávacího řízení a musí splnit další podmínky na uzavření smlouvy stanovené v zadávací dokumentaci Původního zadávacího řízení ve smyslu § 104 ZZVZ, pokud jsou s ohledem na předmět plnění stále relevantní.

12.5 Popsanou možnost změny v osobě Poskytovatele může Objednatel uplatnit i opakovaně.

### **13. Závěrečná ustanovení**

13.1 Tato Smlouva se řídí právním řádem České republiky, zejména příslušnými ustanoveními Občanského zákoníku.

- 13.2 Tato Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu poslední smluvní strany. Účinnosti pak tato Smlouva nenabývá 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, ale dnem dle čl. 8 Smlouvy.
- 13.3 Jakékoliv změny či doplňky k této Smlouvě je možné provádět výlučně číslovanými písemnými dodatky podepsanými zástupci obou smluvních stran.
- 13.4 Poskytovatel se zavazuje jako postupitel nepřevést svá práva a povinnosti ze Smlouvy nebo z její části třetí osobě.
- 13.5 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.
- 13.6 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.
- 13.7 Dle § 1765 Občanského zákoníku na sebe Poskytovatel převzal nebezpečí změny okolností. Před uzavřením Smlouvy smluvní strany zvážily hospodářskou, ekonomickou i faktickou situaci a jsou si plně vědomy okolností Smlouvy. Poskytovatel není oprávněn domáhat se změny Smlouvy v tomto smyslu u soudu.
- 13.8 Veškerá oznámení podle této Smlouvy musí být učiněna písemně a zaslána kontaktní osobě druhé smluvní strany prostřednictvím elektronické pošty nebo doporučenou poštou, případně předána osobně, není-li ve Smlouvě výslovně uvedeno jinak.
- 13.9 Smluvní strany se dohodly, že zvyklosti nemají přednost před ustanoveními této Smlouvy ani před ustanoveními zákona.
- 13.10 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.
- 13.11 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 ustanovení § 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.
- 13.12 Tato smlouva je vypracována ve 3 (třech) stejnopisech, z nichž 2 (dva) stejnopisy obdrží Objednatel a 1 (jeden) stejnopis obdrží Poskytovatel.

13.13 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.

13.14 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 ČT na vyžádání součinnost a informace k prokázání plnění povinnosti podle tohoto odstavce, a to zejména sdělením variabilního symbolu nebo jiného identifikátoru, pod nímž Poskytovatel hradí televizní poplatek či uvedením zákonného důvodu osvobození od úhrady televizního poplatku.

13.15 Nedílnou součástí této Smlouvy jsou:


- Příloha A – Katalogové listy
- Příloha B – Doklad o pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou třetí osobě Poskytovatelem.

V Praze dne ..... 16 -09- 2022 .....2022

V *Praze* ..... dne *5.9.* .....2022

Za Objednatele:

Za Poskytovatele:



Česká televize  
Petr Dvořák  
Generální ředitel



MIS, s.r.o.



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

**„SW k prodeji a rezervování TV reklamního prostoru“**

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

Předmětem Smlouvy je poskytování služeb podpory a rozvoje systému k prodeji a rezervování TV reklamního prostoru v ČT (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. 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.

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 Objednatele. 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 zajišťování 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 systému 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.

Parametr	Hodnota	Úroveň SLC
Režim podpory	365x5x8	-
Doba odezvy (maximálně)	4 hodiny	SLA 1
Doba vyřešení incidentu kategorie A	8 hodin	SLA 1
Doba vyřešení incidentu kategorie B	2 dny	SLA 1
Doba vyřešení incidentu kategorie C	10 dnů	SLA 2

### Kategorie incidentů

Pro určení parametrů 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) příčin opakujících se chybových nebo jinak nežádoucích stavů nastávajících při provozu systému.

#### **Rozsah služby**

Služba je poskytována na zařízení Objednatele 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 problémů v prostředí Objednatele.

## PŘÍLOHA A – Předmět Smlouvy

### Katalogový list č. 3 – Konzultace

#### Popis služby

Konzultace je služba spočívající v poskytování odborné pomoci a rady Objednateli při řešení jeho konkrétního problému či požadavku souvisejícího 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 popsanych 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 vzneseného dotazu.

Parametr	Hodnota	Úroveň SLC
Režim podpory	365x5x8	-
Doba odezvy	8 hodin	SLA 1
Reakční doba poskytnutí konzultace	10 dnů	SLA 2

## PŘÍLOHA A – Předmět Smlouvy

### Katalogový list č. 4 – Change management (Rozvoj)

#### Popis služby

Change management je řízený proces realizace požadovaných, schválených změn funkcionalit systému. Využívá standardizované metody a procedury. Cílem je zajistit hladkou, finančně a časově efektivní implementaci 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 Objednatele. Služba pokrývá:

- Analytické práce týkající se implementace podpory konkrétních procesů a požadavků popsanych Objednatelem.;
- Vývoj nových funkcionalit a komponent systému;
- Poskytování nových verzí vzniklých při technologickém vývoji systému, případně implementací požadavků jiných zákazníků použitelných též v prostředí ČT.
- 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	365x5x8	-
Dodržení dohodnutého termínu dodání		SLA 2

## Definice pojmů

### **Incident**

Incident je jakákoliv událost, která není součástí standardní operace a která působí nebo může způsobit poruchu služby nebo snížení kvality služby. Kde se v Smlouvě a 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 Objednatelem Poskytovateli dohodnutým způsobem.

### **Doba odezvy**

Doba mezi začátkem poruchy a informováním Objednatele 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 Poskyvatelem. Reakční doba off-site pak znamená zahájení servisního zásahu pomocí vzdáleného přístupu k zařízení a reakční doba on-site pak znamená zahájení servisního zásahu Poskyvatelem v sídle Objednatele 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.

### **Přerušení poruchy**

Pokud je při servisním zásahu nutný přístup pracovníků Poskyvatele k zařízení umístěnému v prostorách Objednatele nebo prostorách třetí osoby, kam Objednatel zajišťuje přístup, je Objednatel povinen tento přístup umožnit. Pokud Objednatel přístup neumožní, je pozastaveno načítání času poruchy. Poskyvatel o pozastavení načítání času a jeho důvodu uvědomí Objednatele dohodnutým způsobem a zároveň se Objednatelem dohodne čas, kdy bude přístup pracovníkům Poskyvatele umožněn. Od okamžiku umožnění přístupu pracovníkům Poskyvatele k zařízení je pak načítání času poruchy obnoveno. Přerušení poruchy je možné i na základě vzájemné dohody mezi kontaktními osobami Objednatele a Poskyvatele.

### **Odstranění poruchy**

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

## **Ukončení poruchy**

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

## **Trvání poruchy**

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

## **Režim podpory**

Časový rozsah poskytování technické provozní podpory. Možné varianty jsou:

- 365x7x24 – nepřetržitá podpora všechny dny v roce
- 365x5x8 – podpora v rozsahu od 9.00 do 17.00 v pracovní dny v roce
- NBD – podpora 5x8 se servisním zásahem nejbližší následující pracovní den od nahlášení požadavku Objednatelům 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 ve všechny pracovní dny v ČR v roce.

## Potvrzení o pojištění \*

Potvrzujeme, že jsme s pojistníkem, Název: **MIS, s.r.o.**, IČO: **63991314**, adresa sídla: **Evropská 846/176a** uzavřeli pojistnou smlouvu č. **8603110835**

**Pojistník je totožný s pojištěným.**

Tato pojistná smlouva je uzavřena s účinností **od 25.8. 2014 do 24.8. 2024.**

Pojištění je sjednáno pro případ právním předpisem stanovené odpovědnosti pojištěného za újmu vzniklou jinému v souvislosti s činností nebo vztahem pojištěného, které jsou specifikovány v pojistné smlouvě.

**Nejedná se však o pojištění profesní odpovědnosti za újmu.**

**Základní pojištění je sjednáno s limitem pojistného plnění ve výši: 10 000 000 Kč**

Výše uvedený limit pojistného plnění je horní hranicí plnění pojistitele z jedné pojistné události. Na úhradu všech pojistných událostí nastalých během jednoho pojistného roku poskytne pojistitel pojistné plnění v souhrnu maximálně do výše dvojnásobku limitu pojistného plnění sjednaného v pojistné smlouvě. Je-li pojištění sjednáno na dobu kratší než jeden pojistný rok, poskytne pojistitel na úhradu všech pojistných událostí nastalých během doby trvání pojištění pojistné plnění v souhrnu maximálně do výše limitu pojistného plnění sjednaného v pojistné smlouvě.

Digitálně podepsal

Datum: 2022.02.25  
15:21:59 +01'00'

.....  
podpis zástupce pojistitele