

Česká televize

IČO: 00027383

a

atlantis telecom spol. s r.o.

IČO: 60466189

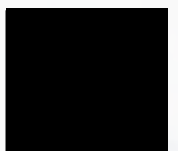
SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

č. VER222-00143/2234

Předmět smlouvy: poskytování služeb podpory provozuschopnosti a rozvoje pro stávající systémy FrontStage a SmartRecord

Cena: **max. 1.213.344,- Kč Kč bez DPH**

Datum uzavření: 24-11-2022



SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB**„Podpora a rozvoj aplikací FrontStage a SmartRecord“**

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

Česká televize

IČO: 00027383, DIČ: CZ00027383

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

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

zastoupená: Petrem Dvořákem, generálním ředitelem

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

(dále jen „**Objednatel**“)

a

atlantis telecom spol. s r.o.

IČO: 60466189, DIČ: CZ60466189

Sídlo: Štěrboholská 1427/55, 102 00 Praha 10 - Hostivař

zapsán v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, sp. zn. C/26780

zastoupen: [REDACTED]

bank. spojení: 671867203/0300, ČSOB a.s.

(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 Objednatelům dne 10.10.2022 pod názvem „**Podpora a rozvoj aplikací FrontStage a SmartRecord 2022**“.

Smlouva se uzavírá na základě a v souladu se zadávací dokumentací Objednatel ze dne 7.10.2022 a s nabídkou Poskytovatele ze dne 19.10.2022.

1. Účel a předmět smlouvy

- 1.1 Účelem této smlouvy je zajištění řádného fungování systémů FrontStage a SmartRecord, které slouží pro divácké centrum a oddělení televizních poplatků České televize.
- 1.2 Předmětem této Smlouvy je poskytování služeb podpory provozuschopnosti a rozvoje pro stávající systémy FrontStage a SmartRecord, které jsou instalovány v prostorách Objednatel, dle potřeb Objednatel, v souladu se Smlouvou a její Přílohou č. 1 (dále jen „služby“).
Poskytovatel se touto Smlouvou zavazuje poskytovat Objednateli služby na zařízeních specifikovaných v Příloze č. 2 této Smlouvy (dále jen „zařízení“).
- 1.2 Poskytovatel se zavazuje poskytovat výše specifikované služby v nejvyšší možné kvalitě a za podmínek uvedených v této smlouvě.

- 1.3 Objednatel se zavazuje za řádně poskytnuté služby zaplatit Poskytovateli cenu sjednanou v této smlouvě.
- 1.5 Místem plnění je Česká televize, Kavčí hory, 140 70 Praha 4.

2. Kontaktní osoby

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

| Strana | Jméno a příjmení kontaktní osoby | Funkce | Kontakt |
|--------------|----------------------------------|--|---------|
| Poskytovatel | | Ve věcech smluvních | |
| Poskytovatel | | Ve věcech smluvních, Oprávněn podepsat akceptační protokol | |
| Poskytovatel | | Ve věcech technických, Oprávněn podepsat akceptační protokol[*] | |
| Objednatel | | Ve věcech smluvních | |
| Objednatel | | Ve věcech technických, Oprávněn podepsat akceptační protokol | |
| Objednatel | | Ve věcech technických | |
| Objednatel | | Ve věcech technických | |

[*] V případě nutnosti zásahu technika dodavatele, 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 této smlouvy neměnit kontaktní osoby bez závažných důvodů. Pověřené osoby a kontakty dle předchozích dvou odstavců Smlouvy je možné měnit písemným oznámením doručeným druhé smluvní straně, s účinností ode dne doručení takového oznámení, a to bez nutnosti uzavírat dodatek ke Smlouvě.

3. Cena a platební podmínky

- 3.1 **Cena** za poskytování služeb Poskyvateltem je stanovena následovně:

| Služba (A) | Cena za 1 měsíc v Kč bez DPH |
|--|------------------------------|
| Katalogový list č. 1 - Incident management [*] | 19.278,- |
| Katalogový list č. 2 - Problem management [*] | |
| Katalogový list č. 3 - Konzultace[*] | |
| Katalogový list č. 4 - Maitenance | |



| Služba (A) | Cena za 1 měsíc v Kč bez DPH |
|--|------------------------------|
| Služba (B) | Hodinová cena v Kč bez DPH |
| Rozvojové práce dle katalogového listu č. 5 (analýza, vývoj, projektové řízení) [viz čl. 3.5. Smlouvy], max. rozsah čerpání 200 hodin za 4 roky plnění. Bude čerpáno podle potřeby Objednatele; Objednatel není dle této Smlouvy vázán k jakémukoliv minimálnímu objemu objednáni rozvojových prací dle tohoto článku Smlouvy, tj. je oprávněn tyto hodiny i nečerpat. | 1.440,- |

[*] V ceně služeb katalogových listů č. 1 - 3 jsou zahrnuty **2 (dvě) hodiny** služeb měsíčně (v součtu za všechny služby dle katalogových listů 1 až 3).

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

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

Celková maximální cena za poskytování služeb dle této smlouvy za celou dobu účinnosti smlouvy, tj. cena za 48 měsíců za poskytování služeb A a za 200 hodin poskytování služeb B podle ceny v čl. 3 odst. 3.1. Smlouvy, činí **1.213.344,- Kč** (slovy: **jeden milion dvě stě třináct tisíc tři sta čtyřicet čtyři korun českých**) bez DPH.

- 3.2 V cenách dle Smlouvy jsou zahrnuty veškeré náklady Poskytovatele (včetně případné dopravy na místo plnění) za služby poskytované Poskytovatelem podle Smlouvy, jakož i všechny další náklady nezbytné ke splnění všech povinností Poskytovatele dle Smlouvy. Objednatel neposkytuje zálohy.
- 3.3 Cena za plnění předmětu Smlouvy v kategorii „Služba A“ a DPH v zákonné výši bude Objednatelem uhrazena měsíčně v souladu s čl. 3.1 Smlouvy, na základě faktur - daňových dokladů vystavených Poskytovatelem za jednotlivá ukončená měsíční období. Za měsíční období se považuje období ode dne účinnosti smlouvy do dne v následujícím měsíci, jehož číselné označení předchází dni, v němž došlo k uzavření smlouvy, a veškerá další takto navazující období.
- 3.4 Vyrovnávacím obdobím pro nevyčerpané hodiny služeb v případě služeb v kategorii „Služba A“ je jeden kalendářní rok. Hodiny nevyčerpané v daném měsíci se v rámci jednoho kalendářního roku kumulativně převádějí do dalších kalendářních měsíců. Nejpozdější měsíc, do kterého je možné nevyčerpané hodiny převést, je prosinec daného kalendářního roku. Přehled čerpaných hodin a kumulativního zůstatku nevyčerpaných hodin k danému kalendářnímu měsíci bude přílohou každé faktury podle čl. 3.3 vystavené Poskytovatelem.
- 3.5 Objednané a realizované služby v kategorii „Služba B“ budou účtovány na základě hodinové ceny uvedené v čl. 3. 1 Smlouvy, objednávek a výkazů 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. 3.3 Smlouvy) vystavené Poskytovatelem vždy po ukončení kalendářního měsíce, v němž byly služby v kategorii B poskytovány.



- 3.6 Faktury – daňové doklady 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 a § 435 občanského zákoníku), a rovněž přílohu v souladu se čl. 3.4, případně 3.5 této Smlouvy. Splatnost daňových dokladů je stanovena na 30 (třicet) dnů od data doručení Objednateli. V případě, že daňový doklad nebude obsahovat požadované náležitosti, je Objednatel oprávněn jej vrátit ve lhůtě splatnosti Poskytovateli k opravě či doplnění. V takovém případě se přerušuje plynutí lhůty splatnosti, která znovu začne plynout doručením opraveného daňového dokladu Objednateli.
- 3.7 Úhradu ceny provede Objednatel bezhotovostně na bankovní účet Poskyvatele uvedený v hlavičce Smlouvy. Platba bude probíhat výhradně v Kč. Rovněž veškeré cenové údaje jsou v Kč.
- 3.8 V případě, že datum splatnosti faktury připadne na sobotu, neděli, 31.12., státem uznaný svátek či den, který není pracovním dnem ve smyslu zákona č. 370/2017 Sb., o platebním styku, ve znění pozdějších předpisů, posouvá se datum splatnosti na nejbližší další pracovní den.
- 3.9 Sjedná se, že Poskyvatel bude zasílat faktury (daňové doklady) elektronickou poštou, přičemž je povinen je zasílat ve formátu PDF, XML nebo ISDOC, a to ze své emailové adresy na emailovou adresu Objednatele: faktury@ceskatelevize.cz.

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

- 3.10 V případě, že je prodávající plátcem DPH, musí faktura, kterou vystaví, splňovat náležitosti daňového dokladu podle zákona o DPH.

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

4. Objednávky

- 4.1 Objednatel je oprávněn písemně objednávat poskytování služeb v kategorii „B“ v souladu s jejich vymezením dle katalogového listu 5 (Příloha č. 1 této smlouvy).
- 4.2 Objednávka musí obsahovat alespoň:
- presnou specifikaci požadovaného plnění,
 - dobu požadovaného plnění,
 - předpokládaný rozsah požadovaného plnění.
- 4.3 Poskyvatel je povinen do dvou pracovních dnů potvrdit objednávku, případně navrhnout úpravy doby plnění a předpokládaného rozsahu.
- 4.4 Objednávka se považuje za uzavřenou dnem potvrzení Poskyvatelem nebo dnem schválení navrhovaných úprav Objednatel. V případě, že objednávka převyšuje hodnotu 50.000,- Kč bez DPH, stane se účinnou nejdříve dnem uveřejnění v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o



zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o registru smluv“).

- 4.5 V případě objektivní potřeby rozšíření doby požadovaného plnění podléhá toto rozšíření nové objednávce v souladu s tímto článkem.
- 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 anebo zpřístupňují předmět služeb, žádné neautorizované třetí straně.
- 5.2 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.
- 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, prostřednictvím osob, které mají potřebnou kvalifikaci i zkušenosti k plnění svých úkolů a že po celou dobu poskytování služeb bude disponovat veškerými potřebnými oprávněními třetích stran k provádění poskytovaných služeb, mj. je certifikovaným partnerem výrobce IS FrontStage a SmartRecord pro poskytování SW maintenance a podpory provozu pro tyto systémy.
- 5.4 Smluvní strany se zavazují vzájemně spolupracovat a poskytovat si veškeré informace a potřebnou součinnost nutnou pro splnění smlouvy prostřednictvím kontaktních osob dle čl. 2. této smlouvy. Smluvní strany jsou povinny se informovat o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro řádné plnění této smlouvy.
- 5.5 Pokud by při provádění služeb byla potřebná fyzická přítomnost pracovníků Poskytovatele u Objednatele, oznámí Poskytovatel tuto skutečnost Objednateli a dohodne s ním přesný termín servisního zásahu; Objednatel zajistí přítomnost své kontaktní (případně jiné odpovědné) osoby v místě služby, a to minimálně při započetí a ukončení činnosti pracovníka Poskytovatele. Odpovědní zaměstnanci Objednatele mají právo kontrolovat pracovníky Poskytovatele při činnostech v rámci plnění předmětu této smlouvy.
- 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 Poskytovatel se zavazuje v rámci poskytování služeb podle této Smlouvy zasahovat do systému pouze v souladu s touto smlouvou a pokyny Objednatele.
- 5.9 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.



5.10 Součinnost Smluvních stran představuje zejména:

- a) spolupráce pracovníků Objednatele nezbytně nutná pro zajištění plnění dle této smlouvy,
- b) akceptace výstupů,
- c) zajištění dostatečné dostupnosti kontaktních (odpovědných) osob Objednatele,
- d) poskytnutí vzdáleného přístupu k zařízením, která jsou předmětem plnění dle této smlouvy,
- e) poskytnutí potřebných informací, dokladů, podkladů a jiných dat, požadovaných Poskytovatelem a nutných pro poskytování plnění dle této smlouvy,
- f) zajištění připravenosti výpočetní techniky k poskytování služeb.

5.11 Poskytovatel je povinen na základě písemné žádosti Objednatele předložit Objednateli doklad o certifikaci Poskytovatele jako partnera výrobce IS FrontStage a SmartRecord dle odst. 5.3, a to kdykoliv o to v době účinnosti Smlouvy Objednatel požádá.

5.12 Poskytovatel se zavazuje, že při plnění zakázky pro Objednatele neumožní výkon nelegální práce vymezenou v ust. § 5 písm. e) zákona č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti, ve znění pozdějších předpisů.

6. Náležitosti hlášení incidentu nebo jiných požadavků Objednatele

6.1 Požadavky na Poskytovatele uvádí pouze oprávněné osoby Objednatele dle čl. 2 Smlouvy.

6.2 Požadavky jsou Poskytovateli hlášeny telefonicky na číslo [REDACTED] a následně v nejbližším možném termínu i potvrzujícím emailem na adresu [REDACTED]

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:

- a) identifikaci Objednatele,
- b) identifikaci produktu, zařízení, služby, kde došlo k chybě,
- c) závažnost chyby podle specifikace v jednotlivých katalogových listech (viz Příloha č. 1 Smlouvy),
- d) u požadavku na změnu a konzultaci datum a čas, ve kterém je realizace požadována (s přihlédnutím k parametrům služby definovaným v Příloze č. 1 Smlouvy),
- e) Stručný a výstižný popis chyby nebo požadavku, případně další související detaily.

6.5 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) oznámení Objednateli o vyřešení požadavku.

6.6 Objem hodin zahrnutých do ceny služeb dle katalogových listů č. 1 – 3 bude Objednatelem využit na konzultace a řešení incidentů a problémů způsobených neodbornými zásahy Objednatele do systému nebo infrastruktury, na níž je systém provozován, nebo nesprávným užíváním systému, které je v rozporu s postupy uvedenými v dokumentaci výrobce, dodavatele a/nebo implementátora systému, který je předmětem poskytovaných služeb, nebo na rozvojové práce.

- 6.7 V rámci řešení incidentů způsobených závadou kódu vytvořeného Poskytovatelem nebo způsobeného zásahy provedenými na systému Poskytovatelem Objednatel nečerpá hodiny dle odst. 6.6 – počet hodin pro řešení takto vzniklých incidentů není omezen, úhrada za řešení uvedených incidentů je obsažena v ceně dle čl. 3.3 Smlouvy.

7. Řešení bezpečnostních a jiných incidentů

- 7.1 Pokud smluvní strana zaznamená bezpečnostní incident související s předmětem plnění Smlouvy, zaregistruje bezpečnostní incident tak, aby v budoucnu nemohlo být sporu, k čemu došlo, informuje druhou smluvní stranu a dále se řídí obvyklými pravidly.
- 7.2 Za bezpečnostní incident se pro účely této Smlouvy považuje: 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 souvisejícího s plněním Smlouvy, přerušování služeb definovaných Smlouvou na dobu převyšující dobu sjednanou v Příloze č. 1 této Smlouvy.
- 7.3 Registrace, eskalace a řešení bezpečnostních incidentů se řídí obvyklými pravidly.
- 7.4 Každá smluvní strana má právo:
- a) vést, zpracovávat a auditovat kontrolní záznamy (logy) související s předmětem plnění Smlouvy,
 - b) vyžádat od druhé smluvní strany písemné vyhodnocení plnění určitých ustanovení nebo aspektů Smlouvy, nebo celkové vyhodnocení plnění této Smlouvy, a to jedenkrát za tři po sobě následující měsíce.

8. Mlčenlivost a ochrana informací

- 8.1 Smluvní strany se zavazují zachovávat mlčenlivost:
- a) o všech důvěrných informacích, které získaly na základě této smlouvy nebo při plnění dle této smlouvy,
 - b) o všech osobních údajích, které získaly na základě této smlouvy nebo při plnění dle této smlouvy,
 - c) o všech skutečnostech, které některé smluvní strana prokazatelně označí za obchodní tajemství dle § 504 občanského zákoníku (dále jen souhrnně „chráněné informace“).
- Smluvní strany se zavazují přijmout taková technická a bezpečnostní opatření, aby byla zajištěna dostatečná ochrana chráněných informací, zejména před neoprávněným zveřejněním, zpřístupněním nebo užitím třetími osobami.
- 8.2 Poskytovatel se zejména zavazuje zachovávat mlčenlivost o osobních údajích, se kterými přijde do kontaktu v souvislosti s plněním této smlouvy; povinnost zachovávat mlčenlivost zahrnuje i zákaz zveřejnit, zpřístupnit nebo kopírovat osobní údaje jakýmkoli způsobem. Poskytovatel se zavazuje dodržovat všechna technická a organizační zabezpečení, která zavedl objednatel v souvislosti s ochranou osobních údajů v souladu s GDPR. Poskytovatel je povinen informovat neprodleně objednatele o porušení zabezpečení a neoprávněném zveřejnění, zpřístupnění nebo ztrátě osobních údajů.

- 8.3 Za důvěrné informace jsou dle této Smlouvy považovány zejména software, diagnostika, dokumentace včetně manuálů a veškeré další informace, které jsou písemně označeny jako důvěrné informace smluvní strany nebo třetích osob, chráněných smluvní stranou jako vlastní. Označení „důvěrné informace“ se uvádí nepřehlédnutelným způsobem v úvodu dokumentu resp. na elektronickém médiu. Označení se vztahuje na celý dokument, resp. na všechny soubory uložené na elektronickém médiu.
- 8.4 Smluvní strany se zavazují, že nebudou chráněné informace poskytnuté druhou stranou v listinné podobě kopírovat jako celek, ani zčásti; tato povinnost se nevztahuje na případy, kdy je to nezbytné k opravě, generování nebo modifikování důvěrných informací pro jejich oprávněné užití ve smyslu této Smlouvy. Smluvní strany opatří každou kopii včetně jejího paměťového nosiče veškerým označením, které je uvedeno v dokumentu obsahujícím důvěrné informace poskytnuté druhou stranou.
- 8.5 Za porušení mlčenlivosti se nepovažuje, je-li smluvní strana povinna předmětnou informaci sdělit na základě zákonem stanovené povinnosti.
- 8.6 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.
- 8.7 Obě smluvní strany se zavazují nakládat s důvěrnými informacemi, které jim byly poskytnuty druhou stranou nebo je jinak získaly v souvislosti s plněním této Smlouvy, jako s obchodním tajemstvím, zejména uchovávat je v tajnosti a učinit veškerá smluvní a technická opatření zabraňující jejich zneužití či prozrazení.
- 8.8 Chráněné informace, které byly v souladu s ustanovením této Smlouvy zpřístupněny druhé smluvní straně, musí být vráceny druhé smluvní straně včetně kopií nebo protokolárně zničeny, jakmile bude ukončena spolupráce nebo o to druhá strana požádá.
- 8.9 Smluvní strany se zavazují, že poučí své zaměstnance a poddodavatele, kterým jsou zpřístupněny chráněné informace, o povinnosti utajovat důvěrné informace ve smyslu tohoto článku Smlouvy. Každá ze smluvních stran je povinna prokázat druhé smluvní straně na její žádost, že povinnosti dle tohoto článku dodržuje, a jakým způsobem je jejich dodržování zajištěno.
- 8.10 Povinnost mlčenlivosti trvá bez ohledu na účinnost nebo platnost této smlouvy.

9. Doba poskytování služeb

- 9.1 Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu poslední smluvní strany. Účinnosti pak tato Smlouva nabývá dnem jejího uveřejnění podle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů. Smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to tak, že Služby A a Služby B dle této Smlouvy budou poskytovány od 20. 12. 2022 po dobu 4 let. V případě, že nebude Smlouva zveřejněna v registru smluv do data dle předchozí věty, posouvá se počátek poskytování služeb na den následující po dni zveřejnění smlouvy v registru smluv.

10. Sankce

- 10.1 Smluvní strana není za prodlení se splněním svých závazků vyplývajících z této smlouvy odpovědna, nemůže-li plnit v důsledku prodlení druhé smluvní strany. Smluvní strana není za prodlení se splněním svých závazků vyplývajících z této Smlouvy odpovědna rovněž v případě, že smluvní strana prokáže, že jí ve splnění povinnosti ze smlouvy dočasně nebo trvale zabránila



vyšší moc, tj. mimořádná nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka vzniklá nezávisle na její vůli.

- 10.2 V případě prodlení Objednatele s úhradou ceny podle čl. 3. této Smlouvy je Poskytovatel oprávněn požadovat po Objednateli zaplacení úroku z prodlení ve výši 0,03 % z dlužné částky za každý i započatý den prodlení.
- 10.3 V případě porušení povinnosti potvrdit objednávku nebo navrhnout úpravy doby plnění a předpokládaného rozsahu ve lhůtě stanovené ve čl. 4. odst. 4.3 této Smlouvy je Objednatel oprávněn požadovat po Poskytovateli smluvní pokutu ve výši **500,- Kč** za každý i započatý den prodlení.
- 10.4 V případě porušení povinnosti podle čl. 8. odst. 8.2 této Smlouvy je Objednatel oprávněn požadovat po Poskytovateli smluvní pokutu ve výši **50.000,- Kč** za každý jednotlivý případ porušení povinnosti. Uplatnění nároku na uhrazení smluvní pokuty nemá vliv na nárok Objednatele na náhradu újmy způsobené nesplněním výše uvedených závazků Poskytovatele.
- 10.5 V případě porušení jakékoli další povinnosti podle čl. 8 této Smlouvy je Objednatel oprávněn požadovat po Poskytovateli smluvní pokutu ve výši **50.000,- Kč** za každý jednotlivý případ porušení povinnosti.
- 10.6 **Sankční ujednání za nedodržení smluvené kvality poskytovaných služeb (SLA):**
V závislosti na plnění SLA dle přílohy č. 1 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 č. 1 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 takto:

| Úroveň SLC | Jednotka | Výše smluvní pokuty |
|------------|----------|---------------------|
| SLA 1 | 1 hodina | 1.000,- Kč |
| SLA 2 | 1 den | 1.000,- Kč |

Celkový součet výše smluvních pokut uplatněných dle čl. 10 odst. 10.6. Smlouvy je v každém měsíci limitován do výše 100 % měsíční ceny uvedené v čl. 3. odst. 3.1 Smlouvy.

- 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** 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 druhé smluvní strany.
- 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. odst. 10.1 nárok na náhradu škody a ušlý zisk pouze v případě, není-li tato náhrada škody kryta úroky z prodlení.

11. Odstoupení od smlouvy, výpověď

- 11.1 Obě smluvní strany jsou oprávněny písemně odstoupit od této smlouvy v případě podstatného porušení povinností druhou smluvní stranou s účinky ex nunc. V tom případě je smluvní strana odstupující od Smlouvy povinna oznámit odstoupení od Smlouvy druhé smluvní straně bez zbytečného odkladu poté, co se o jejím podstatném porušení smluvních povinností dozvěděla. Za podstatné porušení smluvních povinností se rozumí zejména:
- opakované prodloužení Objednatele s poskytnutím součinnosti nezbytné pro plnění předmětu Smlouvy – za opakované se považuje prodloužení, které nastalo nejméně třikrát v průběhu kalendářního měsíce a na které byl Objednatel písemně upozorněn;
 - prodloužení Objednatelem se zaplacením ceny dle čl. 3 o více než 30 (slovy: třicet) kalendářních dnů, byl-li Poskytovatelem k úhradě písemně vyzván;
 - opakované prodloužení Poskytovatele s plněním předmětu smlouvy – za opakované se považuje prodloužení, které nastalo nejméně třikrát v průběhu kalendářního měsíce;
 - porušení povinnosti Poskytovatele podle čl. 5. odst. 5.13 této smlouvy, jestliže platná prohlášení výrobce SW nebyla Objednateli předložena ani v dodatečné lhůtě, kterou mu k tomu Objednatel poskytnul;
 - jestliže bylo vůči Poskytovateli zahájeno řízení podle zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení, ve znění pozdějších předpisů;
 - případ, kdy Poskytovatel uvedl v nabídce do výběrového řízení, na základě kterého byla uzavřena tato Smlouva, informace nebo doklady, které neodpovídají skutečnosti a měly nebo mohly mít vliv na výsledek výběrového řízení.
- 11.2 Zakládá-li prodloužení jedné ze smluvních stran nepodstatné porušení její smluvní povinnosti, může druhá strana od Smlouvy odstoupit poté, co smluvní strana v prodloužení svoji povinnost nesplní ani v dodatečně přiměřené lhůtě, kterou jí druhá smluvní strana poskytla výslovně nebo mlčky. Oznámí-li oprávněná smluvní strana povinné smluvní straně, že ji 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. Odstoupení od Smlouvy se nedotýká licenčních ujednání, práva na zaplacení smluvní pokuty nebo úroku z prodloužení, pokud již dospěl, práva na náhradu škody vzniklé z porušení smluvní povinnosti ani ujednání, které má vzhledem ke své povaze zavazovat smluvní strany i po odstoupení od Smlouvy, zejména ujednání o způsobu řešení sporů. Byl-li dluh zajištěn, nedotýká se odstoupení od Smlouvy ani zajištění.
- 11.4 Tuto Smlouvu jsou Objednatel i Poskytovatel oprávněni vypovědět i bez uvedení důvodu s tím, že výpovědní doba činí šest (6) měsíců počínaje prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po dni doručení písemné výpovědi druhé smluvní straně.

12. Zvláštní ujednání

- 12.1 Poskytovatel má právo uvádět předmět plnění podle této smlouvy jako referenci vůči třetím stranám. Objednatel není povinen na základě práva Poskytovatele dle předchozí věty předávat třetím osobám jakékoli informace vztahující se k službám a k Poskytovateli. Při uvádění služeb jako referenčních nesmí Poskytovatel poškodit dobrou pověst Objednatele.
- 12.2 V případě, že je výsledkem činnosti Poskytovatele dle této Smlouvy dílo, které podléhá ochraně podle autorského zákona, získává úplným zaplacením ceny dle této Smlouvy Objednatel k takto vytvořenému dílu jako celku i k jeho jednotlivým částem 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.

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 Jakékoliv změny či doplňky k této smlouvě je možné provádět výlučně číslovanými písemnými dodatky podepsanými zástupci obou smluvních stran.
- 13.3 Tato smlouva se řídí právním řádem České republiky, zejména příslušnými ustanoveními občanského zákoníku.
- 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, faxu 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 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.

13.12 Tato smlouva je vypracována ve 3 (třech) stejnopisech, z nichž 2 (dva) stejnopisy obdrží Objednatel a 1 (jeden) stejnopis obdrží Poskytovatel.

13.13 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 nímž poskytovatel hradí televizní poplatek či uvedením zákonného důvodu osvobození od úhrady televizního poplatku.

13.14 Nedílnou součástí této smlouvy jsou níže uvedené přílohy:

- Příloha č. 1 - Předmět Smlouvy a definice pojmů
- Příloha č. 2 - Seznam zařízení systému FrontStage a SmartRecord

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.

Česká televize**atlantis telecom spol. s r.o.**

Jméno: Petr Dvořák

Funkce: generální ředitel

Místo:

Datum: 12. 4. -11- 2022

Jméno:

Funkce:

Místo: PRAHA

Datum: 16/11/2022

Příloha č. 1

Předmět Smlouvy a definice pojmů

Předmětem Smlouvy je poskytování služeb podpory provozu a rozvoje FrontStage a SmartRecord prostředí (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. Maitenance
5. Rozvoj

PŘÍLOHA č. 1 – 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 Systému.

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 č. 2 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 | 365x5x9 | - |
| Doba odezvy (maximálně) | NBD | SLA 1 |
| Doba vyřešení incidentu kategorie A | 8 hodin | SLA 1 |
| Doba vyřešení incidentu kategorie B | 2 BD | SLA 2 |
| Doba vyřešení incidentu kategorie C | | 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 | Systém nelze používat vůbec |
| B | Systém lze využívat velmi omezeně |
| C | Systém lze využívat s dílčími omezeními |

PŘÍLOHA č. 1 – 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 č. 2 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 problémů v prostředí Objednatele.

| Parametr | Hodnota | Úroveň SLC |
|------------------------------------|-------------|------------|
| Režim podpory | 365 x 5 x 9 | - |
| Doba odezvy | 1 NBD | SLA 2 |
| Reakční doba poskytnutí konzultace | | SLA 2 |



PŘÍLOHA č. 1 – 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 vzneseného dotazu.

| Parametr | Hodnota | Úroveň SLC |
|------------------------------------|-------------|------------|
| Režim podpory | 365 x 5 x 9 | - |
| Doba odezvy | 1 NBD | SLA 2 |
| Reakční doba poskytnutí konzultace | | SLA 2 |



PŘÍLOHA č. 1 – Předmět Smlouvy
Katalogový list č. 4 – Maitenance**Popis služby**

Maintenance - upgradem Engine se pro účely této smlouvy rozumí poskytování veškerých upgradů prostředí aplikace FrontStage a SmartRecord vydaných v době účinnosti Smlouvy o poskytování služeb, předpokládaná (obvyklá) perioda nových verzí je 6 měsíců.

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 9 | - |
| Dodržení dohodnutého termínu dodání | | SLA 2 |

PŘÍLOHA č. 1 – 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 č. 2 Smlouvy. Služba pokrývá:

- Analytické práce týkající se implementace podpory konkrétních procesů a požadavků popsanych 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 9 | - |
| Dodržení dohodnutého termínu dodání | | SLA 2 |

Definice pojmů

Doba odezvy

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

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 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.

Režim podpory

Časový rozsah poskytování technické provozní podpory. Možné varianty jsou:








- 365 x 5 x 9 – podpora v rozsahu od 8.00 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 8.00 do 17.00 hod. ve všechny pracovní dny v ČR v roce.



Příloha č. 2 – Seznam zařízení systému FrontStage a SmartRecord

| VMware | Fronstage - PRO | Fyzické PC | SRec |
|--|--|---|--|
|  | CC-IVR-PRO (172.30.29.168) Linux-Debian9 2 CPU, 2 GB RAM Disk 20GB |  | CC-SREC (172.30.29.101) Win server 2016 std 2 CPU, 16 GB RAM Disk 931 GB |
|  | CC-APL-PRO (172.30.26.65) Win server 2016 std. 4 CPU, 16 GB RAM Disk 150 GB / 200 GB |  | CC-SREC-PST (172.30.29.111) Win server 2016 std 4 CPU, 8 GB RAM Disk 1862 GB |
|  | CC-DB-PRO (172.30.26.66) Win server 2016 std. SQL server 2016 std 4 CPU, 32 GB RAM Disk 150 GB / 300 GB |  | CC-SREC-IP (172.27.76.19) Win server 2019 std SQL server 2017 expres 4 CPU, 8 GB RAM Disk 1863 GB |
| VMware | Fronstage - TEST | | |
|  | CC-UTILITY-DEV (172.30.26.173) Win server 2016 std. SQL server 2016 express 4 CPU, 32GB RAM Disk 150 GB / 200GB | | |

