

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

„Servis a rozvoj Microsoft Dynamics CRM II“

kteřou v souladu s § 1746 odst. 2 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku v platném znění (dále jen „**občanský zákoník**“) uzavírají

Česká televize

IČ: 00027383, DIČ: CZ00027383

Kavčí hory

140 70 Praha 4

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**“ nebo „**ČT**“)

a

Obchodní firma: Unicorn Systems a.s.

IČ: 25110853 DIČ: CZ699004029

sídlo: V Kapslovně 2767/2, 130 00 Praha 3

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze spisová značka B 4579

bankovní spojení: Komerční banka a. s, č. účtu: 19-3196300227/0100

zastoupená: Ing. Janem Jarošem, předsedou představenstva, Ing. Janem Konrádem, členem představenstva

(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 malého rozsahu s názvem „Servis a rozvoj Microsoft Dynamics CRM II“.

Smlouva se uzavírá na základě a v souladu se zadávací dokumentací Objednatele zveřejněnou na profilu Objednatele dne 22. 7. 2016 a s nabídkou Poskytovatele doručenou Objednateli dne 3. 8. 2016.

1. Účel a předmět Smlouvy

- 1.1 Účelem této Smlouvy je zabezpečení řádné a kontinuální podpory provozu a rozvoje provozního systému Objednatele a souvisejících konzultací.
- 1.2 Předmětem této Smlouvy je poskytování služeb podpory, konzultace, rozvoje Microsoft Dynamics CRM pro divácké centrum a obchodní útvar v České televizi (dále jen „systém“) Poskytovatelem dle potřeb Objednatele a v souladu s jejich vymezením dle Přílohy A této smlouvy (dále jen „služby“). Předmětem této Smlouvy je také poskytování podpory telefonního subsystému na bázi ústředny Asterisk, a to od 1. 1. 2018 do konce účinnosti této smlouvy.

Poskytovatel se touto Smlouvou zavazuje poskytovat Objednateli služby na zařízeních Objednatele a úzce spolupracovat s dodavatelem podpory telefonního subsystému.

- 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 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 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	

[*]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 měsíční bez DPH
Měsíční cena za poskytování služeb podpory dle Katalogových listů č. 1 – 3: Incident management, Problem management, Konzultace [*]	9 676 Kč/měsíc
Služba (B)	Cena za člověkohodinu bez DPH
Cena za 1 člověkohodinu rozvojových prací dle Katalogového listu č. 4 (analýza, vývoj, projektové řízení) - viz čl. 3.5. Smlouvy	820 Kč/člověkohodinu

[*] V ceně těchto služeb je zahrnuto 10 člověkohodin služeb měsíčně (v součtu za všechny služby dle katalogových listů č. 1 až 3) – viz také čl. 6.6 Smlouvy.

Sazba za člověkohodinu bude účtována v celých člověkohodinách za každou i započatou člověkohodinu, 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 člověkohodiny).

- 3.2 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
- 3.3 Cena za plnění předmětu Smlouvy v kategorii „Služba (A)“ spolu s DPH v zákonné výši bude Objednatelům uhrazena měsíčně v souladu s čl. 3.1 Smlouvy v částce 9676 Kč (slovy: devět tisíc šest set devadesát šest korun českých) bez DPH na základě faktur – daňových dokladů vystavených Poskytovatelem za jednotlivá ukončená měsíční období.
- 3.4 Vyrovnávacím obdobím pro nevyčerpané člověkohodiny služeb v případě služeb v kategorii „Služba (A)“ je jeden kalendářní rok. Člověkohodiny nevyčerpané v daném měsíci se v rámci jednoho kalendářního roku kumulativně převádějí do dalších kalendářních měsíců. Nejpozdější měsíc, do kterého je možné nevyčerpané člověkohodiny převést, je prosinec daného kalendářního roku. Přehled čerpaných hodin a kumulativního zůstatku nevyčerpaných člověkohodin k danému kalendářnímu měsíci bude zvlášť pro každý katalogový list přílohou každé faktury vystavené Poskytovatelem podle čl. 3.3.
- 3.5 Objednané a realizované služby v kategorii „Služba (B)“ budou účtovány na základě ceny za člověkohodinu 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.
- Plnění části předmětu Smlouvy poskytovaného na základě Katalogového listu č. 4 – Change management (Rozvoj) v souladu s tímto článkem Smlouvy bude ukončeno nejpozději vyčerpáním 1000 člověkohodin rozvojových prací Objednatelům nebo vyčerpáním částky 1.000.000,- Kč bez DPH za rozvojové práce.** Objednatel není na základě Smlouvy vázán k jakémukoliv minimálnímu objemu objednání rozvojových prací.
- 3.6 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 v souladu se čl. 3.4, případně 3.5 této Smlouvy. Splatnost veškerých daňových dokladů vystavených na základě tohoto článku 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.
- 3.7 Úhradu smluvních cen 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.

- 3.8 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. 284/2009 Sb., o platebním styku, posouvá se datum splatnosti na nejbližší další pracovní den.
- 3.9 Sjednává se, že bude-li Poskytovatel zasílat nebo v průběhu účinnosti této smlouvy využije možnosti zasílat faktury (daňové doklady) elektronickou poštou je povinen je zasílat v PDF formátu ze své emailové adresy na emailovou adresu ČT (Objednatele) dle místa plnění na adresu:
- faktury@ceskatelevize.cz pro místo plnění Česká televize Praha, Praha 4, Kavčí hory, PSČ: 140 70;
 - faktury.brno@ceskatelevize.cz pro místo plnění Česká televize, Televizní studio Brno, Brno, Běhounská 18, PSČ: 658 88;
 - faktury.ova@ceskatelevize.cz pro místo plnění Česká televize, Televizní studio Ostrava, Ostrava, Dvořákova 18, PSČ: 728 20.

Za den doručení faktury (daňového dokladu) Objednateli se považuje den doručení na emailovou adresu Objednatele, což je zároveň považováno za souhlas s využitím této formy komunikace. 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 zaslání opravných daňových dokladů.

- 3.10 Objednatel je oprávněn uhradit za Poskytovatele DPH ze zdanitelného plnění dle této smlouvy přímo příslušnému správci daně ve smyslu § 109a zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů (dále také jen „zákon o DPH“). Pokud Objednatel postupuje dle předchozí věty, zanikne její smluvní závazek zaplatit částku odpovídající DPH Poskytovateli.
- 3.11 Poskytovatel prohlašuje, že v této smlouvě uvedl svůj bankovní účet zveřejněný správcem daně způsobem umožňujícím dálkový přístup ve smyslu zákona o DPH. Poskytovatel se dále zavazuje, že i v každém daňovém dokladu adresovaném Objednatel uvede jako bankovní účet určený pro účely poskytnutí úplaty za zdanitelné plnění dle této smlouvy svůj účet zveřejněný správcem daně způsobem umožňujícím dálkový přístup ve smyslu zákona o DPH. Pro případ každého porušení povinnosti dle předchozí věty je Poskytovatel povinen na výzvu Objednatele zaplatit smluvní pokutu ve výši odpovídající částce DPH dle dotčeného daňového dokladu. Zaplacením smluvní pokuty není dotčen nárok Objednatele na náhradu škody v plné výši. Uvede-li Poskytovatel v daňovém dokladu jiný než výše stanovený účet, je Objednatel dle svého výhradního uvážení oprávněn uhradit Poskytovateli zdanitelné plnění na účet zveřejněný správcem daně způsobem umožňujícím dálkový přístup ve smyslu zákona o DPH, nebo na účet uvedený v daňovém dokladu. Tím není dotčen nárok Objednatele na náhradu škody a smluvní pokutu dle tohoto odstavce.
- 3.12 Poskytovatel se dále zavazuje Objednatele předem prokazatelně písemně informovat o připravované změně údaje o účtu zveřejněném správcem daně způsobem umožňujícím dálkový přístup ve smyslu zákona o DPH. Pro případ každého jednoho porušení povinnosti dle předchozí věty je Objednatel oprávněn po Poskytovateli požadovat smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč. Nárok na smluvní pokutu nezaniká odstoupením od smlouvy.
- 3.13 Poskytovatel prohlašuje, že správce daně před uzavřením této smlouvy nerozhodl, že je nespolehlivým plátcem ve smyslu zákona o DPH. V případě, že správce rozhodne po uzavření této smlouvy, že je Poskytovatel nespolehlivým plátcem ve smyslu zákona o DPH, zavazuje se

Poskytovatel informovat o tom prokazatelně písemně Objednatele do 24 hodin poté, kdy mu bylo doručeno příslušné rozhodnutí správce daně, a to bez ohledu na vykonatelnost takového rozhodnutí a způsob jeho doručení. Pro případ nepravdivosti prohlášení ve větě první nebo porušení povinnosti dle věty druhé tohoto článku Smlouvy je Poskytovatel povinen na výzvu Objednatele zaplatit smluvní pokutu ve výši částky DPH z celkového finančního závazku Objednatele dle této smlouvy. Nárok na smluvní pokutu nezaniká odstoupením od smlouvy.

4. Objednávky

- 4.1 Objednatel je oprávněn písemně v listinné podobě, nebo prostřednictvím emailu či datové schránky objednat poskytování "Služby B" (rozvojové práce) v souladu s jejím vymezením v katalogovém listu č. 4 (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 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 Poskytovatelem nebo dnem schválení navrhovaných úprav Objednatelem ve smyslu předchozího odstavce Smlouvy.
- 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 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 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 Poskytovatele u Objednatele, zajistí Objednatel přítomnost 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 účelem a předmětem Smlouvy a s 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) spolupráci pracovníků Objednatele nezbytně nutnou pro zajištění plnění dle této smlouvy,
 - c) akceptace výstupů,
 - d) zajištění dostatečné dostupnosti kontaktních (odpovědních) osob Objednatele,
 - e) poskytnutí vzdáleného přístupu k zařízením, která jsou předmětem plnění dle této smlouvy,
 - f) poskytnutí potřebných informací, dokladů, podkladů a jiných dat, požadovaných Poskytovatelem a nutných pro poskytování plnění dle této smlouvy,
 - g) zajištění připravenosti výpočetní techniky k poskytování služeb.
- 5.11 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 500.000,- Kč (slovy: pět set tisíc korun českých).
- 5.12 Doklad o pojištění tvoří v kopii přílohu B této Smlouvy. Dokladem o pojištění se rozumí zejména pojistná smlouva nebo pojistný certifikát.
- 5.13 Poskytovatel je povinen na základě písemné žádosti Objednatele předložit objednateli pojistnou smlouvu dle článku 5.11 Smlouvy a to včetně potvrzení o zaplacení pojistného, a to kdykoliv o to v době účinnosti Smlouvy objednatel požádá.
- 5.14 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, 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. Požadavky mohou být Poskytovateli hlášeny telefonicky na [REDACTED] a následně v nejbližším možném termínu i potvrzujícím emailem na adresu [REDACTED]. Zadání telefonicky hlášených požadavků do servicedeskového systému pak zajistí Poskyvatel.
- 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 A Smlouvy),
- d) 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),
- 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 využít 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 zejména: neautorizovaný přístup k informacím, včetně pokusu o získání vyšší autorizace ze strany personálu jedné ze smluvních stran, vyzrazení informací, krádež nebo ztrátu 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, přerušení služeb definovaných Smlouvou na dobu převyšující dobu sjednanou v Příloze A 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 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 bude postupovat při poskytování služeb vždy v souladu s ustanovením zákona č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů v platném znění, zachová mlčenlivost o technickém vybavení Objednatele, jakož i o všech skutečnostech, o kterých se v souvislosti s plněním předmětu Smlouvy dozvěděl. Poskytovatel je oprávněn poskytnout informace jiným dodavatelům/obchodním partnerům Poskytovatele pouze po předchozím písemném souhlasu Objednatele.
- 8.3 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.
- 8.4 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.
- 8.5 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 předmětné 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 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.
- 8.9 Smluvní strany se zavazují, že poučí své zaměstnance a subdodavatele, 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.
- 8.10 Povinnost mlčenlivosti trvá bez ohledu na účinnost nebo platnost této Smlouvy.

9. Doba účinnosti smlouvy

- 9.1 Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem 1. 9. 2016.

Dojde-li k podpisu Smlouvy po 1. 9. 2016, nabývá Smlouva platnosti a účinnosti dnem podpisu Smlouvy oběma smluvními stranami. Smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to na období 36 měsíců ode dne účinnosti Smlouvy.

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. této 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 povinnosti podle čl. 8.2 této Smlouvy je Objednatel oprávněn požadovat po Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 100.000,- Kč za každý jednotlivý případ porušení povinnosti.
- 10.4 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.
- 10.5. V případě prodlení Poskytovatele s potvrzením Objednávky nebo návrhem úprav v termínu dle čl. 4.3 Smlouvy je Objednatel oprávněn požadovat po Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 1000,- Kč za každý i započatý den prodlení.
- 10.6. V případě prodlení Poskytovatele s povinností poskytnout Objednateli veškeré zdrojové kódy, je Objednatel oprávněn požadovat a Poskytovatel v takovém případě povinen zaplati smluvní pokutu ve výši 1000,- Kč za každý i započatý den prodlení.
- 10.7. 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	250,- Kč
SLA 2	1 den	1 000,- Kč

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

- 10.8. 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.
- 10.9. 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.

- 10.10. 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. 10.1 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 v případě podstatného porušení povinností druhou smluvní stranou oprávněny písemně odstoupit od této 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:
- 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;
 - prodlení Objednatelem se zaplacením ceny dle čl. 3 Smlouvy o více než 30 (slovy: třicet) kalendářních dnů, byl-li Poskytovatelem k úhradě písemně vyzván;
 - opakované prodlení Poskytovatele s plněním předmětu smlouvy – za opakované se považuje prodlení, které nastalo nejméně třikrát v průběhu kalendářního měsíce;
 - porušení povinnosti Poskytovatele podle čl. 5.12 této smlouvy, jestliže pojistná smlouva včetně potvrzení o zaplacení pojistného nebyla Objednateli předložena ani v dodatečné lhůtě, kterou mu k tomu Objednatel poskytl;
 - 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 prodlení jedné ze smluvních stran nepodstatné porušení její smluvní povinnosti, může druhá strana od Smlouvy odstoupit poté, co smluvní strana v prodlení svoji povinnost nesplní ani v dodatečně přiměřené lhůtě, kterou jí druhá smluvní strana poskytla výslovně nebo mlčky. Oznámí-li oprávněna smluvní strana povinné smluvní straně, že ji určuje dodatečnou lhůtu k plnění a že jí ji již neprodlouží, platí, že marným uplynutím této lhůty oprávněna smluvní strana od Smlouvy odstoupila.
- 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 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.
- 11.4 Tuto Smlouvu jsou Objednatel i Poskytovatel oprávněni vypovědět i bez uvedení důvodu s tím, že výpovědní doba činí v případě výpovědi podané Poskytovatelem tři (3) měsíce a v případě výpovědi podané Objednatelem 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 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, která má charakter počítačového programu, a to nejpozději do 10 dnů ode dne doručení související písemné výzvy Objednatele, případně při převzetí zákaznické úpravy, pokud byl požadavek na poskytnutí zdrojových kódů součástí objednávky Objednatele na zákaznické úpravy. Odměna za poskytnutí oprávnění dle tohoto ustanovení je součástí ceny za poskytování služeb dle této Smlouvy.

13. Závěrečná ustanovení

- 13.1 Jakékoliv změny či doplňky k této Smlouvě je možné provádět výlučně číslovanými písemnými dodatky podepsanými zástupci obou smluvních stran.
- 13.2 Tato Smlouva se řídí právním řádem České republiky, zejména příslušnými ustanoveními Občanského zákoníku.
- 13.3 Poskytovatel se zavazuje jako postupitel nepřevést svá práva a povinnosti ze Smlouvy nebo z její části třetí osobě.
- 13.4 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 bude shodný nebo co nejvíce podobný nahrazovanému ustanovení tak, aby účel a smysl této Smlouvy zůstal zachován.
- 13.5 Smluvní strany se dohodly, že § 577 Občanského zákoníku se nepoužije. Určení množství, časového, územního nebo jiného rozsahu v této smlouvě je pevně určeno autonomní dohodou smluvních stran a soud není oprávněn dohodu smluvních stran v tomto smyslu měnit.
- 13.6 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.
- 13.7 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.
- 13.8 Smluvní strany se dohodly, že zvyklosti nemají přednost před ustanoveními této smlouvy ani před ustanoveními zákona.
- 13.9 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.

- 13.10 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.
- 13.11 Smluvní strany berou na vědomí, že Smlouva podléhá povinnosti uveřejnění dle zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv (dále jen „zákon o registru smluv“).
- 13.12 Tato Smlouva je vypracována v 5 (pěti) stejnopisech, z nichž 3 (tři) stejnopisy obdrží Objednatel a 2 (dva) stejnopisy 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 Nedílnou součástí této smlouvy jsou níže uvedené přílohy:

Příloha A – Předmět Smlouvy a definice pojmů

Příloha B – Kopie pojistné smlouvy odpovědnosti za škody vzniklé v souvislosti s činností Poskytovatele

V Praze dne 31.8.2016

Za Objednatele:

Česká televize
Petr Dvořák
generální ředitel

V Praze dne 19.8.2016

Za Poskytovatele:

Unicorn Systems a.s.
Ing. Jan Jaroš
předseda představenstva

Unicorn Systems a.s.
Ing. Jan Konrád
člen představenstva

UNICORNSystems

Unicorn Systems a.s.
V Kapslově 2767/2
CZ - 130 00 Praha 3
DIČ: CZ699004029

7

Příloha A SMLOUVY O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PODPORY PROVOZU A ROZVOJE SYSTÉMU

„Servis a rozvoj Microsoft Dynamics CRM II“

Předmět Smlouvy a definice pojmů

Předmětem Smlouvy je poskytování služeb podpory a rozvoje CRM systému 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 at' 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
- opravy či podpora při opravách chybných dat

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.

Parametr	Hodnota Reakce/Vyřešení	Úroveň SLC
Režim podpory	365 x 5 x 8	-
Doba vyřešení incidentu kategorie A	1 h / 8 h	SLA 1
Doba vyřešení incidentu kategorie B	4 h / 2 dny	SLA 1
Doba vyřešení incidentu kategorie C	8 h / 14 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	Systém nelze používat vůbec, nebo jej nelze používat v souladu s legislativou ČR
B	Systém lze využívat velmi omezeně
C	Systém lze využívat s dílčími omezeními

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 příčinách či 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 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

Měsíční rozsah služeb poskytovaných dle katalogových listů č. 1 - 3 činí 10 (deset) člověkohodin služeb měsíčně.

Kvalita služby

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

Parametr	Hodnota	Úroveň SLC
Režim podpory	365 x 5 x 8	-
Doba odezvy	8 h	SLA 1
Reakční doba poskytnutí konzultace	5 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	365 x 5 x 8	-
Doba odezvy	8 h	SLA 2
Stanovení termínu vyřešení požadavku	1 týden	SLA 2
Dodržení dohodnutého termínu dodání		SLA 2

PŘÍLOHA A – Předmět Smlouvy

Katalogový list č. 5 – Telefonní subsystém (Podpora a rozvoj)

Popis služby

Microsoft Dynamic CRM v České televizi využívá k plné funkci nadstavbu pro telefonní komunikaci s klienty nad telefonní ústřednou Asterisk. Tato nadstavba je dílem společnosti COM PLUS CZ, a.s., která současně zajišťuje podporu a rozvoj této části do 31.12.2017. Po tomto datu musí uchazeč zajistit plnění funkcí vlastními prostředky.

Rozsah služby

Služba je poskytována na zařízení Objednatele. Služba pokrývá servis v rozsahu:

Změnové požadavky:

- Nový uživatel – zavedení a změny
- Systémové hlášky – zavedení a změny
- Přesměrování

Ostatní činnosti v zahrnutém rozsahu 2 hodin měsíčně:

- Libovolné další vyžádané činnosti (odstraňování pozáručních vad, routovací pravidla, reporting, podpora třetích stran atd.)

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.

Parametr	Hodnota Reakce/Vyřešení	Úroveň SLC
Režim podpory	365 x 5 x 8	-
Doba vyřešení incidentu kategorie A	1 h / 8 h	SLA 1
Doba vyřešení incidentu kategorie B	4 h / 2 dny	SLA 1
Doba vyřešení incidentu kategorie C	8 h / 14 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	Systém nelze používat vůbec, nebo jej nelze používat v souladu s legislativou ČR
B	Systém lze využívat velmi omezeně
C	Systém lze využívat s dílčími omezeními

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

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.

Přerušení poruchy

Pokud je při servisním zásahu nutný přístup pracovníků Poskytovatele 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 uvede Objednatel dohodnutým způsobem a zároveň se Objednatel 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 Objednatel 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 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 Objednatel, 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 Objednatel 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 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 ve všechny pracovní dny v ČR v roce.

POTVRZENÍ O POJIŠTĚNÍ

Allianz pojišťovna, a.s. se sídlem Ke Štvanici 656/3, 186 00 Praha 8, Česká republika, je pojistitelem odpovědnosti za škodu společnosti Unicorn Systems a.s. se sídlem V Kapslovně 2/2767, 130 00 Praha 3, Česká republika.

Pojištěným rizikem je odpovědnost za škodu nebo jinou újmu způsobenou provozní činností a vadou výrobku na životě, zdraví nebo na majetku třetích osob v důsledku výkonu podnikatelské činnosti pojištěného.

Pojistná smlouva byla sjednána s pojistnou dobou 1. dubna 2016 - 31. března 2017.

Celkový limit plnění je 50.000.000,- Kč pro jednu a všechny pojistné události nastalé v době pojištění v důsledku odpovědnosti za škodu nebo jinou újmu způsobenou provozní činností a vadou výrobku.

Pojistná smlouva je sjednána s územním krytím Evropa.

V Praze dne 17.03.2016

Allianz pojišťovna, a. s.
generální ředitelství
průmyslové a podnikatelské pojištění
Ke Štvanici 656/3
186 00 Praha 8 (19)

[Redacted signature]

odd. úpisu velkých rizik

[Redacted signature]

odd. středních rizik a podpory

Toto Potvrzení o pojištění je vytvořeno pro účely pojištěného a má pouze informativní hodnotu. Jediným závazným dokumentem je pojistná smlouva, na niž se toto Potvrzení o pojištění odvolává, s tím, že zde uvedené limity plnění mohou být sníženy o vyplacené škody.