

Česká televize
IČO: 00027383

a

CompuNet s. r. o.
IČO: 27608514

SMLOUVA O ZAJIŠTĚNÍ SYSTÉMU

č. VER224-00201/2234

Předmět smlouvy:	dodávka a implementace systému Security e-mail Gateway včetně podpory
Cena:	163.890,- EUR bez DPH

Smlouva o zajištění systému

kterou podle ustanovení § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Občanský zákoník“) uzavírají:

Česká televize

IČO: 00027383, DIČ: CZ00027383

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

zřízená zákonem č. 483/1991 Sb., o České televizi

nezapíše se do obchodního rejstříku

zastoupená: Jan Souček, generální ředitel

bank. spojení: Česká spořitelna, a.s., č

číslo účtu: 1698682/0800

IBAN: CZ60 0800 0000 0000 0169 8682, SWIFT code: GIBACZPX

(dále jen „**Objednatel**“)

a

CompuNet s. r. o.

IČO: 27608514, DIČ CZ27608514

sídlo: Zubatého 295/5, 150 00 Praha 5

zapsána v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze spisová značka C 118594

zastoupená: Ing. Pavel Pikhartem, jednatel

bank. spojení: Komerční banka a. s., č. účtu 51-1998450287/0100

tel.: [REDACTED] e-mail: [REDACTED].cz

(dále jen „**Poskytovatel**“)

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

Tato smlouva dále také jen jako „**Smlouva**“.

Preamble

Tato Smlouva se uzavírá na základě veřejné zakázky „**Dodávka a implementace Security E-mail Gateway (SEG)**“ (dále jen „Veřejná zakázka“). Smlouva se uzavírá na základě a v souladu se zadávací dokumentací Objednatele ze dne 19.11.2024 a s nabídkou Poskytovatele ze dne 5.12.2024.

I.

Předmět Smlouvy

1. Předmětem této smlouvy je nákup a nasazení licencí systému Security e-mail gateway (dále jen „SEG“), který slouží k ochraně firemní e-mailové komunikace před hrozbami, jako jsou spam, phishing nebo škodlivé přílohy, včetně dodávky nezbytného HW, a to v množství uvedeném v Příloze č. 1 Smlouvy (dále jen „**předmět plnění**“ nebo „**Systém**“).
2. Součástí předmětu plnění je rovněž:
 - a) implementace předmětu plnění a jeho integrace do stávajícího systému Objednatele,
 - b) instalace, zprovoznění a předvedení funkčnosti a vstupní školení,
 - c) poimplementační HW a SW podpora (dále jen „Podpora“ nebo „Maintenance“),
 - d) zajištění podpory u výrobce dle Přílohy č. 1 Smlouvy.

3. Podrobná specifikace celého předmětu smlouvy je obsažena v Přílohách č. 1 a č. 2 Smlouvy.
4. Poskytovatel zajistí, aby byl Systém po celou dobu plnění plně funkční dle specifikace uvedené v Příloze č. 1.
5. Poskytovatel prohlašuje, že vykonává všechna majetková práva k autorským dílům, jež jsou součástí Systému a že je tedy oprávněn poskytnout licenci opravňující Objednatele k užití software, jež je součástí Systému bez dalších nákladů pro Objednatele, tj. nad rámec touto Smlouvou stanovené ceny.
6. Objednatel se zavazuje bezvadné plnění dle této Smlouvy převzít a zaplatit za ně Poskytovateli dohodnutou cenu způsobem stanoveným v článku V. této Smlouvy.
7. Místem plnění je Česká televize, Kavčí hory, Na Hřebenech II 1132/4, 140 70 Praha 4.

II.

Podmínky plnění předmětu Smlouvy, doba plnění

1. Poskytovatel se zavazuje dodat předmět plnění a provést implementaci Systému nejpozději do **5 týdnů** od nabytí účinnosti Smlouvy.
2. Licence jsou poskytnuty na dobu **3 (slovy: tři) let** od okamžiku aktivace licence. Okamžik aktivace licence je upraven v Příloze č. 1 Smlouvy.
3. Dodáním se rozumí protokolární předání funkčního Systému dle specifikace uvedené v Příloze č. 1 implementovaného v systému Objednatele v místě plnění, bez vad a nedodělků. Objednatel se zavazuje poskytnout předem dohodnutou součinnost při implementaci.
4. Předávací protokol potvrzující převzetí předmětu plnění Objednatel musí obsahovat alespoň následující náležitosti:
 - a) označení smluvních stran;
 - b) datum a místo předání implementovaného systému;
 - c) označení výrobce, typová označení, licenční čísla, počet a typ licencí Software, případně jinou specifikaci Software;
 - d) označení výrobce, počet a typ HW;
 - e) datum provedení vstupního školení;
 - f) podpisy oprávněných zástupců smluvních stran.

V případě nepřevzetí předmětu smlouvy (nebo jeho části) uvede Objednatel odůvodnění odmítnutí převzetí předmětu plnění (nebo jeho části) v předávacím protokolu.

5. Poskytovatel je povinen provést vstupní školení administrátorů (8-10 osob) v používání a správě Systému v rozsahu 3 MD (mandays). Prostory a technické zabezpečení místa školení zajistí Objednatel. Školení je Poskytovatel povinen provést před podpisem podpisu předávacího protokolu. Školení bude provedeno v místě plnění dle čl. I. odst. 7 Smlouvy.
6. Poskytovatel je povinen dodat Objednateli spolu se Systémem všechny doklady a úplnou průvodní dokumentaci výrobce, jež jsou nutné k převzetí, užívání a údržbě dodávaného Systému, a to v českém nebo anglickém jazyce.
7. Objednatel není povinen převzít dodávaný Systém zejména v následujících případech:
 - a) dodávaný Systém neodpovídá specifikaci uvedené v Příloze č. 1 této smlouvy;
 - b) Systém není po implementaci zcela nebo částečně funkční;
 - c) Poskytovatel dodal Systém do jiného místa nebo v jiné době, než jak je sjednáno v této smlouvě;
 - d) Systém není po implementaci kompatibilní, kompatibilita je popsána v Příloze č. 1 Smlouvy;
 - e) Poskytovatel spolu se Systémem nepředá Objednateli veškerou dokumentaci uvedenou v čl. II. odst. 6. Smlouvy a neprovede zaškolení administrátorů v používání a správě Software.
8. Poskytovatel je povinen implementovat Systém a poskytovat Podporu prostřednictvím realizačního týmu, kterým prokazoval kvalifikaci ve Veřejné zakázce. Poskytovatel je povinen změnu jakékoli takové osoby provést pouze na základě objektivních důvodů a je rovněž povinen ji předem projednat

- s Objednatelem. Poskytovatel je povinen ke změně výše uvedené osoby mít písemný souhlas Objednatele, který nebude bezdůvodně odepřen, přičemž taková nová osoba musí nadále splňovat shodnou kvalifikaci či odbornou způsobilost, kterou splňovala původní osoba. V případě, že Poskytovatel prokazoval prostřednictvím třetí osoby (poddodavatele) splnění určité části kvalifikace ve Veřejné zakázce, pak se musí taková osoba na plnění předmětu této Smlouvy podílet v rozsahu deklarovaném v písemném závazku poddodavatele, který Poskytovatel předložil ve své nabídce.
9. Poskytovatel zaručuje Objednateli, že předmět plnění odevzdáný v souladu s touto smlouvou:
 - a) je nový a nepoužitý;
 - b) je použitelný v České republice;
 - c) je odevzdán v druhu a množství uvedeném ve Smlouvě;
 - d) je bez právních vad, zejména že předmět plnění není zatížen zástavními, předkupními či jinými právy třetích osob.
 10. Poskytovatel je povinen poskytovat po dobu tří (3) let od implementace Systému služby Podpory, a to v režimu 8/5. Služby Podpory jsou podrobně definovány v Příloze č. 2 Smlouvy.
 11. Pokud se během trvání smlouvy vyskytnou závady související s pořízovaným Systémem, bude Objednatel Poskytovatele neprodleně informovat o zjištěných vadách, a přitom co nejpřesněji specifikuje vadu. Poskytovatel na žádost Objednatele zpřístupní veškeré dostupné informace a podklady o zjištěných vadách a poskytne součinnost nutnou k rozboru vad a nápravě, a učiní tak způsobem, aby mohla být smlouva řádně plněna.
 12. Podpora bude poskytována v místě plnění dle čl. I. odst. 7 Smlouvy on-site nebo na základě vzdáleného přístupu.
 13. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Podporu prostřednictvím následujícího servisního střediska: CompuNet HelpDesk, tel. [REDACTED], email, [REDACTED]. Nahlášení závady provedené telefonicky je Objednatel povinen neprodleně potvrdit písemně emailem.
 14. Nebezpečí škody na HW, který je součástí systému a vlastnické právo k němu přejde z Poskytovatele na Objednatele dnem jeho převzetí, tj. předáním Systému s podpisem předávacího protokolu. Poskytovatel Poskytuje záruku na dodaný HW v délce **5 (slovy: pěti) let** od okamžiku aktivace licence. Okamžik aktivace licence je upraven v Příloze č. 1 Smlouvy.
 15. Poskytovatel je povinen oznámit Objednateli, že je osobou, na kterou se vztahuje zákaz zadání veřejné zakázky podle § 48a zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon“). Poskytovatel je povinen oznámit skutečnost dle předchozí věty bez zbytečného odkladu, nejpozději do 5 pracovních dnů od zápisu do sankčního seznamu. V případě porušení této povinnosti je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 20 000,- EUR.
 16. Poskytovatel je povinen nahradit poddodavatele v případě, že se jedná o poddodavatele, na kterého se vztahují mezinárodní sankce podle zákona upravujícího provádění mezinárodních sankcí ve smyslu § 48a zákona. V případě porušení této povinnosti je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu ve výši 20 000,- EUR a Objednatel je oprávněn odstoupit od smlouvy.
 17. Smluvní strany se zavazují, že neposkytnou přístupová práva jim přidělená k používání systému, který je předmětem služeb anebo zpřístupňují předmět služeb, žádné neautorizované třetí straně.
 18. 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.
 19. Poskytovatel nese odpovědnost za to, že předmět plnění 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.
 20. Objednatel je povinen umožnit pracovníkům Poskytovatele přístup k zařízení a do prostor potřebných pro plnění předmětu této Smlouvy. Objednatel je povinen zajistit přístup do místa plnění Poskytovateli k implementaci a zprovoznění předmětu plnění této Smlouvy.

21. Smluvní strany se zavazují vzájemně spolupracovat a poskytovat si veškeré informace a potřebnou součinnost nutnou pro splnění Smlouvy prostřednictvím kontaktních osob.
22. 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.
23. Poskytovatel prohlašuje, že je buď výrobcem Technologie, nebo výrobcem autorizovaným subjektem pro poskytování předmětu plnění. Poskytovatel je povinen na písemnou žádost Objednatele učiněnou kdykoli v průběhu účinnosti Smlouvy doložit (aktuálním certifikátem výrobce či čestným prohlášením potvrzeným výrobcem), že je výrobcem autorizovaným subjektem pro poskytování předmětu plnění dle této Smlouvy. Nedoloží-li Poskytovatel tuto skutečnost do 5 pracovních dnů od doručení písemné žádosti Objednatele, jedná se o podstatné porušení smlouvy.

III.

Objednávky rozvojových prací a školení

1. Objednatel je oprávněn písemně v listinné podobě, nebo prostřednictvím emailu či datové schránky objednávat poskytování rozvojových prací dle Přílohy č. 2 Smlouvy, a to maximálně v rozsahu 12 MD za dobu trvání Smlouvy, a objednávat služby školení a workshopů dle Přílohy č. 2 Smlouvy, a to maximálně v rozsahu 6 MD za dobu trvání Smlouvy.
2. Objednávka musí obsahovat alespoň:
 - a) přesnou specifikaci požadovaného plnění,
 - b) dobu požadovaného plnění,
 - c) předpokládaný rozsah požadovaného plnění,
 - d) cenu plnění odpovídající předpokládanému rozsahu stanovenou v souladu s Přílohou č. 1 Smlouvy.
3. Poskytovatel je povinen Objednateli potvrdit objednávku do 10 pracovních dnů od jejího přijetí, případně navrhnout úpravy doby plnění a předpokládaného rozsahu.
4. Objednávka se považuje za uzavřenou dnem potvrzení Poskytovatele nebo dnem schválení navrhovaných úprav Objednatelům ve smyslu předchozího odstavce Smlouvy. 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 (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o registru smluv“). Objednávky s plněním do 50.000,- Kč bez DPH jsou účinné potvrzením objednávky Poskytovatelem. Za písemnou objednávku je pro účely této Smlouvy rovněž považována objednávka učiněná elektronicky na e-mailovou adresu: [REDACTED]
5. 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.

IV.

Cena za plnění

1. Celková maximální cena za předmět plnění dle této smlouvy činí 163.890,- EUR bez DPH (slovy: jedno sto šedesát tři tisíc osm set devadesát euro). K ceně bude připočtena DPH dle platných předpisů. Celková maximální cena zahrnuje veškeré náklady nutné pro řádné splnění sjednaného předmětu smlouvy dle čl. I. odst. 1. a 2. Smlouvy. Podrobný cenový rozklad je uveden v Příloze č. 1 Smlouvy „Cenová specifikace“.
2. Sjednanou cenu včetně DPH je možné překročit v případě, že se ke dni zdanitelného plnění změní předpisy pro výpočet nebo sazby DPH.

V. Platební podmínky

1. Objednatel neposkytne zálohu. Cenu dle čl. IV. Smlouvy uhradí Objednatel Poskytovateli na základě faktur (dále jen „faktura“) vystavených v souladu s touto smlouvou. Splatnost faktur je 30 (třicet) dnů od data doručení Objednateli.
2. První fakturu - za implementaci, vstupní školení, HW a licence na první rok je Poskytovatel oprávněn vystavit po provedení jeho implementace. Cena licencí za každý další rok bude hrazena na základě faktur vystavených do 15 kalendářních dnů od počátku tohoto období.
Cena za poskytování Podpory (vyjma rozvojových prací a školení) bude hrazena na základě faktur vystavených Poskytovatelem za každé ukončené čtvrtletní období.
Cena za rozvojové práce bude hrazena na základě samostatných faktur po provedení a převzetí rozvojových prací. Cena za služby školení/workshopy bude hrazena na základě samostatných faktur po provedení a převzetí služeb.
3. Úhradu ceny provede Objednatel bezhotovostně na bankovní účet Poskytovatele uvedený v hlavičce Smlouvy. Veškeré platby dle této Smlouvy budou probíhat výhradně v eurech.
4. Faktura Poskytovatele musí obsahovat číslo smlouvy a ostatní pro fakturaci stanovené údaje (dle zákona o DPH a § 435 Občanského zákoníku). Přílohou první faktury bude předávací protokol o provedení implementace a vstupního školení, přílohou faktury za rozvojové práce bude popis prací včetně počtu skutečně čerpaných MD, přílohou prací za školení/workshop bude protokol o provedení školení/workshopu. V případě, že faktura nebude obsahovat požadované náležitosti, je Objednatel oprávněn vrátit ji Poskytovateli k opravě/doplnění. V takovém případě se přeruší plynutí lhůty splatnosti, která znovu začne plynout doručením opravené (bezvadné)/doplněné faktury Objednateli.
5. Sjednává se, že Poskytovatel bude zasílat faktury elektronickou poštou, přičemž je povinen je zasílat ve formátu PDF, ISDOC nebo XML, a to ze své e-mailové adresy na e-mailovou adresu Objednatele: ████████@ceskatelevize.cz.
Za den doručení faktury (daňového dokladu) Objednateli se považuje den doručení na jeho e-mailovou adresu. 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.
6. V případech, kdy může Objednateli vzniknout ručení za nezaplacenou DPH ve smyslu zákona o DPH, je Objednatel bez dalšího oprávněn odvést za Poskytovatele DPH z fakturované ceny plnění přímo příslušnému správci daně ve smyslu zákona o DPH (tj. na účet správce daně). Tímto postupem zanikne Objednateli jeho smluvní závazek zaplatit Poskytovateli částku odpovídající DPH. O takové úhradě bude Objednatel informovat Poskytovatele bez zbytečného odkladu, nejpozději do dvou pracovních dnů od jejího provedení.

VI.

Sankce a odstoupení od Smlouvy

1. Smluvní strana není za prodlení se splněním svých závazků vyplývajících z této smlouvy odpovědná, nemůže-li plnit v důsledku prodlení druhé smluvní strany. Smluvní strana není za prodlení se splněním svých závazků vyplývajících z této Smlouvy odpovědná 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.
2. Poskytovatel je oprávněn při nedodržení termínu splatnosti faktury dle Smlouvy požadovat po Objednateli úrok z prodlení ve výši 0,03 % (slovy: nula celá tři setiny procenta) z fakturované částky za každý den tohoto prodlení.

3. Objednatel je oprávněn v případě nedodržení termínů dodání a implementace Systému dle čl. II. odst. 1 Smlouvy bez vad požadovat po Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 200,- EUR (slovy: dvě stě euro), a to za každý i započatý den tohoto prodlení.
4. Sankční ujednání za nedodržení smluvené kvality Podpory (SLA):

V závislosti na plnění SLA dle Přílohy č. 2 Smlouvy je Objednatel oprávněn požadovat po Poskytovateli úhradu smluvní pokuty za nedodržení smluvené kvality Podpory definovanou pomocí SLC – service level credit.

Úrovně SLC jsou uvedeny v rámci katalogových listů pro jednotlivé relevantní parametry služeb Podpory (Příloha č. 2 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 č. 2 Smlouvy) takto:

Úroveň SLC	Jednotka	Výše smluvní pokuty
SLA 1	1 hodina	40 EUR
SLA 2	1 den	100 EUR

5. Objednatel je oprávněn v případě porušení povinnosti Poskytovatele dle čl. II. odst. 8 Smlouvy požadovat po Poskytovateli jednorázovou smluvní pokutu ve výši 2.000,- EUR. Tuto pokutu je Objednatel oprávněn požadovat i opakovaně.
6. Veškeré smluvní pokuty dle Smlouvy jsou splatné do 15 (patnácti) kalendářních dnů ode dne doručení výzvy oprávněné smluvní strany k jejich zaplacení. Úhradu smluvní pokuty lze provést započtením smluvní pokuty proti splatným pohledávkám Objednatele vůči Poskytovateli z jakéhokoli smluvního stranu uzavřeného mezi nimi.
7. Objednatel je oprávněn snížit výši smluvní pokuty dle čl. VI. odst. 3. až 5. této Smlouvy, a to na písemnou žádost Poskytovatele, v případě, že by bylo uplatnění smluvní pokuty zjevně v rozporu s dobrými mravy. Objednatel přitom zohlední výši vzniklé újmy, míru zavinění na straně Poskytovatele, jednání Poskytovatele směřující k odvrácení újmy Objednatele a naplnění účelu Smlouvy.
8. Nedotčena zůstávají práva Objednatele i Poskytovatele na náhradu škody a ušlý zisk nad rámec smluvní pokuty podle příslušných ustanovení Občanského zákoníku. Poskytovatel má v případě prodlení Objednatele podle čl. VI. odst. 2 Smlouvy nárok na náhradu škody a ušlý zisk pouze v případě, není-li tato náhrada škody kryta úroky z prodlení.
9. Obě smluvní strany jsou oprávněny odstoupit od této Smlouvy v případě podstatného porušení povinností druhou smluvní stranou. V tom případě je smluvní strana odstupující od Smlouvy povinna oznámit odstoupení od Smlouvy druhé smluvní straně bez zbytečného odkladu poté, co se o jejím podstatném porušení smluvních povinností dozvěděla. Za podstatné porušení smluvních povinností se rozumí zejména:
- a) prodlení Poskytovatele se splněním závazku podle čl. II. odst. 1. Smlouvy bez vad po dobu delší než 15 (slovy: patnáct) kalendářních dnů;
 - b) jestliže bylo vůči Poskytovateli zahájeno řízení podle zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení, ve znění pozdějších předpisů;
 - c) porušení povinností Poskytovatele dle této Smlouvy, a to alespoň 3x v kalendářním čtvrtletí,
 - d) jestliže Poskytovatel vstoupil do likvidace;
 - e) prodlení Objednatele se zaplacením ceny dle čl. V. odst. 1. Smlouvy o více než 30 (slovy: třicet) dní;

- f) případ, když 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;
- g) pokud Systém nesplňuje požadavky na kompatibilitu dle Přílohy č. 1 nebo po implementaci nefunguje; v takovém případě nemá Poskytovatel nárok na náhradu škody ani na náhradu účelně vynaložených nákladů.

Objednatel je dále oprávněn od Smlouvy odstoupit, bez zbytečného odkladu poté, co zjistí, že je Poskytovatel osobou, na kterou se vztahuje zákaz zadání veřejné zakázky podle § 48a zákona.

- 10. 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 strana poskytla výslovně nebo mlčky. Oznámi-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. Odstoupením od Smlouvy se závazky z této Smlouvy zrušují s účinky ex nunc. Plnila-li smluvní strana podstatně porušující Smlouvu zčásti, může oprávněná smluvní strana od Smlouvy odstoupit jen ohledně nesplněného zbytku plnění. Nemá-li však částečné plnění pro odstupující smluvní stranu význam, může od Smlouvy odstoupit ohledně celého plnění.
- 12. 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.

VII. Kontaktní osoby

- 1. Pověřenými kontaktními osobami Objednatele v souvislosti s plněním předmětu Smlouvy jsou:
 - i. ve věcech obchodních:
[redacted], vedoucí centrálního nákupu
GSM: [redacted], e-mail: [redacted]
 - ii. ve věcech technických:
[redacted], manažer kybernetického bezpečnostního dohledu
GSM: [redacted], e-mail: [redacted]
- 2. Pověřenými kontaktními osobami Poskytovatele v souvislosti s plněním předmětu Smlouvy jsou:
 - i. ve věcech obchodních:
[redacted]
GSM: [redacted], e-mail: [redacted]
 - ii. ve věcech technických:
[redacted]
GSM: [redacted], e-mail: [redacted]
- 3. Pověřené osoby a kontakty dle předchozích dvou odstavců Smlouvy je možné měnit písemným oznámením doručeným druhé smluvní straně, s účinností ode dne doručení takového oznámení, a to bez nutnosti uzavírat dodatek ke Smlouvě.

VIII. Vyšší moc a další ustanovení

1. Žádná ze smluvních stran neodpovídá za porušení svých povinností z této Smlouvy vyplývajících, bylo-li to způsobeno vyšší mocí.
2. Za vyšší moc se považuje okolnost, která nastala nezávisle na vůli povinné strany, pokud brání ve splnění její povinností, přičemž nelze spravedlivě požadovat, aby povinná strana tuto překážku nebo její následky překonala či odvrátila, a to ani s vynaložením veškerého úsilí, na kterém lze trvat. Povinná strana se nemůže dovolat vyšší moci, pokud na její účinky druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu neupozornila.
3. Poskytovatel je povinen po celou dobu účinnosti Smlouvy udržovat v platnosti a účinnosti pojistnou smlouvu, jejímž předmětem je pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou Poskytovatelem při výkonu podnikatelské činnosti třetí osobě, přičemž limit pojistného plnění nesmí být nižší než **5.000.000,- Kč** (pět miliónů korun českých). Poskytovatel je povinen kdykoli na výzvu Objednatele předložit aktuální pojistnou smlouvu, a to do 5 pracovních dnů od doručení výzvy.
4. 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. Za porušení mlčenlivosti se nepovažuje, je-li smluvní strana povinna důvěrnou informaci nebo osobní údaje sdělit na základě zákonem stanovené povinnosti. Smluvní strany se zavazují, že poučí své zaměstnance a poddodavatele, kterým jsou zpřístupněny důvěrně informace, o povinnosti utajovat důvěrné informace ve smyslu tohoto článku Smlouvy.
5. Poskytovatel se zavazuje zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, které se dozví v souvislosti s plněním této Smlouvy, zejména technickém vybavení Objednatele, bezpečnostních, technických a organizačních opatřeních Objednatele (dále také jen „důvěrné informace“). Poskytovatel je oprávněn poskytnout informace jiným dodavatelům/obchodním partnerům Poskytovatele pouze po předchozím písemném souhlasu Objednatele. V případě porušení této povinnosti je Objednatel oprávněn požadovat a Poskytovatel v takovém případě povinen zaplatit smluvní pokutu ve výši 50.000,-Kč za každý jednotlivý případ porušení. Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo Objednatele požadovat náhradu škody (újmy) nad rámec zaplacené smluvní pokuty.
6. V případě, že při plnění této Smlouvy budou zpracovávány osobní údaje podle právních předpisů upravujících ochranu osobních údajů, zavazuje se Poskytovatel plnit všechny povinnosti stanovené právními předpisy, zejména nařízením Evropského parlamentu a rady (EU) 2016/679, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů), zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, a informovat Objednatele bez zbytečného odkladu o všech okolnostech významných pro plnění povinností vyplývajících z ochrany osobních údajů. Poskytovatel je povinen zejména přijmout taková opatření, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu neoprávněných osob k osobním údajům, ke změně, zničení či ztrátě osobních údajů, k neoprávněným přenosům osobních údajů, k jinému neoprávněnému zpracování osobních údajů či zneužití osobních údajů. Poskytovatel se zavazuje zachovat mlčenlivost o všech osobních údajích a o bezpečnostních opatřeních přijatých k zabezpečení ochrany osobních údajů u objednatel, a to i po skončení smluvního vztahu. Poskytovatel je povinen informovat Objednatele o porušení zabezpečení a/nebo o neoprávněném přístupu, zveřejnění, zničení či ztrátě osobních údajů, a to bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 24 hodin od zjištění porušení a zavazuje se poskytnout Objednateli veškerou potřebnou součinnost a podklady zejména v případě jednání s Úřadem pro ochranu osobních údajů nebo s jinými veřejnoprávními subjekty nebo se subjekty osobních údajů. Poskytovatel se zavazuje nahradit Objednateli a třetím osobám újmu, která vznikne v důsledku porušení povinností vyplývajících z ochrany osobních údajů, a to včetně škody způsobené uložením pokuty Úřadem pro ochranu osobních údajů

Objednateli. V případě porušení tohoto závazku Poskytovatelem je Objednatel oprávněn požadovat smluvní pokutu ve výši 2.000,- EUR za každé porušení povinnosti, přičemž uhrazením smluvní pokuty není dotčen nárok na náhradu škody. Povinnosti a odpovědnost dle tohoto odstavce dopadají na Poskytovatele i v případě, že škodu způsobil jeho zaměstnanec nebo smluvní partner či s ním spolupracující osoby.

IX.

Licenční ujednání

1. Poskytovatel prohlašuje, že vykonává všechna majetková práva k autorským dílům, jež jsou součástí SW a že je tedy oprávněn poskytnout licenci opravňující Objednatele k užití SW bez dalších nákladů pro Objednatele, tj. nad rámec touto Smlouvou stanovené ceny.
2. Objednatel získává nevýlučné územně neomezené právo k užití SW. Licence je poskytnuta na dobu uvedenou ve Smlouvě. Cena za licenci je obsažena v ceně dle čl. IV. odst. 1. Smlouvy.

X.

Závěrečná ustanovení

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.
2. Tato smlouva nabývá platnosti dnem podpisu poslední smluvní strany. Účinnosti pak tato Smlouva nabývá nejdříve dnem jejího uveřejnění podle zákona o registru smluv.
3. Tato smlouva se řídí právním řádem České republiky, zejména příslušnými ustanoveními Občanského zákoníku.
4. Jakékoliv změny či doplňky k této smlouvě je možné provádět výlučně číslovanými písemnými dodatky podepsanými zástupci obou smluvních stran.
5. Poskytovatel se zavazuje jako postupitel nepřevést svá práva a povinnosti ze Smlouvy nebo z její části třetí osobě.
6. V případě, že se ke kterémukoli ustanovení této smlouvy či k jeho části podle Občanského zákoníku jako ke zdánlivému právnímu jednání nepřihlíží, nebo že kterékoli ustanovení této smlouvy či jeho část je nebo se stane neplatným, neúčinným a/nebo nevymahatelným, oddělí se v příslušném rozsahu od ostatních ujednání této smlouvy a nebude mít žádný vliv na platnost, účinnost a vymahatelnost ostatních ujednání této smlouvy. Smluvní strany se zavazují nahradit takové zdánlivé, nebo neplatné, neúčinné a/nebo nevymahatelné ustanovení či jeho část ustanovením novým, které bude platné, účinné a vymahatelné a jehož věcný obsah a ekonomický význam bude shodný nebo co nejvíce podobný nahrazovanému ustanovení tak, aby účel a smysl této smlouvy zůstal zachován.
7. Smluvní strany se dohodly, že § 577 Občanského zákoníku se nepoužije. Určení množstevního, časového, územního nebo jiného rozsahu v této smlouvě je pevně určeno autonomní dohodou smluvních stran a soud není oprávněn do smlouvy jakkoli zasahovat.
8. Dle § 1765 Občanského zákoníku na sebe Poskytovatel převzal nebezpečí změny okolností. Před uzavřením smlouvy smluvní strany zvážily plně hospodářskou, ekonomickou i faktickou situaci a jsou si plně vědomy okolností smlouvy. Poskytovatel není oprávněn domáhat se změny Smlouvy v tomto smyslu u soudu.
9. Veškerá oznámení podle této Smlouvy musí být učiněna písemně a zaslána kontaktní osobě druhé smluvní strany prostřednictvím elektronické pošty, datovou zprávou nebo doporučenou poštou, případně předána osobně, není-li ve Smlouvě výslovně uvedeno jinak.
10. Smluvní strany se dohodly, že zvyklosti nemají přednost před ustanoveními této Smlouvy ani před ustanoveními zákona.

11. Smluvní strany se dohodly, že smluvním jazykem je jazyk český, a že v českém jazyce bude probíhat veškerá komunikace ve všech věcech týkající se této Smlouvy, není-li ve Smlouvě stanoveno výslovně jinak.
12. Smluvní strany se dohodly, že veškeré sporné záležitosti, které se vyskytnou a budou se týkat závazků vyplývajících z této Smlouvy, budou řešeny nejprve smírně. Smluvní strany se dohodly ve smyslu ustanovení § 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. Tato Smlouva je vyhotovena v elektronické podobě, přičemž obě smluvní strany obdrží její elektronický originál.
14. Smluvní strany berou na vědomí, že v souladu s ustanovením § 219 zákona budou Smlouva a další skutečnosti dle uvedeného ustanovení uveřejněny na profilu zadavatele.
15. Nedílnou součástí této smlouvy jsou níže uvedené přílohy:
 - Příloha č. 1 – Technická a cenová specifikace
 - Příloha č. 2 – Popis poimplementační podpory
 - Příloha č. 3 – HW, SW a licence

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 podpisy.

Česká televize

CompuNet s. r. o.

Jméno: Jan Souček

Jméno: Ing. Pavel Pikhart

Funkce: generální ředitel

Funkce: jednatel

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
1	Název dodavatele	CompuNet s.r.o.								
2	IČO	27608514								
3	Jméno osoby odpovědné za vyplnění přílohy									
4	Email odpovědné osoby									
5										
6	Cenová specifikace pro řešení Secure E-mail Gateway (dále jen SEG)									
7										
8										
9										
10	Poznámka (bude vypuštěno před podpisem smlouvy): Tabulka pro nacenění řešení účastníkem. Ceny uvedené níže v tabulce musí zahrnovat veškerou povinnou funkcionalitu uvedenou v Technické specifikaci (tj. položky, kde je v Technické specifikaci ve sloupci B uvedeno ANO) a zároveň cena musí zahrnovat tu nepovinnou hodnocenou funkcionalitu (tj. položky Technické specifikace, kde je ve sloupci B uvedeno NE), kde účastník uvede ve sloupci F Technické specifikace "Splňuje" pro nepovinnou hodnocenou funkcionalitu. Dodavatel doplní ceny a údaje pouze do žlutě označených buněk. Vyplněné údaje v ostatních buňkách (nežlutých) nesmí účastník měnit. Ve sloupci s názvem "Jednotková cena bez DPH za jednotku v EUR pro období prvního roku" - vyplní účastník cenu za trvalou licenci + cenu za SW podporu/SW maintenance výrobce na toto první období (v případě, že nabízí trvalou licenci) nebo cenu předplatného (v případě, že nabízí licenci formou předplatného).									
11										
12		Cena bez DPH v EUR za období 1-12 měsíců		Období		Cena bez DPH za jednotlivá období				
13	Popis	Počet kusů	Jednotková cena bez DPH za jeden kus v EUR pro období prvního roku	Od	Do	Celková cena plnění za 1.-12. měsíc	Celková cena plnění za 13.-24. měsíc	Celková cena plnění za 25.-36. měsíc	Cena celkem bez DPH za všechna období v EUR	Doplnění názvu licence, SKU licence a poznámka pro upřesnění informací k cenám (pokud je uvedena cena 0 EUR, uveďte v které položce je zahrnuta)
14	Základní položky									
15	HW Server / HW Appliance zahrnující 5-letou záruku a podporu výrobce dle požadavků Technické specifikace	2	8 250,00 EUR	Datum aktivace licence***	Třileté výročí aktivace licence	16 500,00 EUR	N/A	N/A	16 500,00 EUR	Trend Micro Deep Discovery Email Inspector 7300 HW (DE01167884)
16	SEG licence pro schránky koncových uživatelů	4 000	8,40 EUR	Datum aktivace licence***	Třileté výročí aktivace licence	33 600,00 EUR	10 080,00 EUR	10 080,00 EUR	53 760,00 EUR	Trend Micro Deep Discovery Email Inspector - Gateway Module, SW v5.x (DE01207507, DE01207531)
17	SEG licence pro technické schránky (nejedná se o schránky koncových uživatelů - např. distribuční listy, sdílené schránky)*	1 500	0,00 EUR	Datum aktivace licence***	Třileté výročí aktivace licence	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	---
18	Doplňující potřebné licence k požadavkům specifikovaným na ř. 54 - 55 technické specifikace pro schránky koncových uživatelů**	4 000	7,70 EUR	Datum aktivace licence***	Třileté výročí aktivace licence	30 800,00 EUR	9 260,00 EUR	9 260,00 EUR	49 320,00 EUR	Trend Micro ScanMail for MS Exchange Suite (SS01103783, SS01103855)
19	Doplňující potřebné licence k požadavkům specifikovaným na ř. 54 - 55 technické specifikace pro technické schránky (nejedná se o schránky koncových uživatelů - např. distribuční listy, sdílené schránky) **	1 500	0,00 EUR	Datum aktivace licence***	Třileté výročí aktivace licence	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	0,00 EUR	---
20	Celková cena za HW, software a SW maintenance výrobce (bez DPH)					80 900,00 EUR	19 340,00 EUR	19 340,00 EUR	119 580,00 EUR	
21	* Tato položka lze ocenit částkou 0,- EUR, jedná se o buňky C17, G17, H17, pouze v případě, že dodavatel nabídne licenci, která je již zahrnutá v ceně licencí jiné položky této cenové specifikace.									
22	** Tato položka lze ocenit částkou 0,- EUR, jedná se o buňky C18, G18, H18, C19, G19, H19, pouze v případě, že dodavatel nabídne licenci, která je již zahrnuta v ceně licencí jiné položky této cenové specifikace.									
23	*** Datum aktivace licence znamená datum, od kdy je výrobcem aktivována licence HW a SW podpory pro SEG appliance nebo pro SW licence položek uvedených na řádku č. 18 a 19 této cenové specifikace, přičemž musí být toto datum v intervalu mezi datem dodání dle čl. II. odst. 1 Smlouvy minus 21 kalendářních dní a datem dodání dle čl. II. odst. 1 Smlouvy.									
24										
25	Popis	Počet MD	Jednotková cena bez DPH za 1 MD služby v EUR	Od	Do	Cena v EUR	N/A	N/A	Cena celkem bez DPH v EUR	Poznámka pro doplnění a upřesnění informací k cenám
26	Služby implementace:									
27	Implementace SEG řešení	15	660,00 EUR	N/A	N/A	9 900,00 EUR	N/A	N/A	9 900,00 EUR	
28	Vstupní školení v rozsahu min. 3MD pro 8-10 osob	3	850,00 EUR	N/A	N/A	2 550,00 EUR	N/A	N/A	2 550,00 EUR	
29	Celková cena za implementaci a vstupní školení (bez DPH)					12 450,00 EUR			12 450,00 EUR	
30										
31										

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
32										
	Popis	Počet MD za rok	Jednotková cena bez DPH za 1 MD služby v EUR	Od	Do	Celková cena plnění za 1.-12. měsíc	Celková cena plnění za 13.-24. měsíc	Celková cena plnění za 25.-36. měsíc	Cena celkem bez DPH za všechna období v EUR	Poznámka pro doplnění a upřesnění informací k cenám
33										
34	Služby poskytování podpory:									
35	Podpora provozu 8x5 v rozsahu 0,5MD/měsíc zahrnující služby dle Katalogového listu č. 1 – Incident management, Katalogového listu č. 2 – Change management a Katalogového listu č. 3 – Konzultace - roční cena	6	1 060,00 EUR	Dodání	Tříleté výročí dodání	6 360,00 EUR	6 360,00 EUR	6 360,00 EUR	19 080,00 EUR	
36	Rozvojové práce v rozsahu 12MD celkem (cena 4MD/rok) zahrnující služby dle Katalogového listu č. 4 – Rozvojové práce - roční cena	4	630,00 EUR	Dodání	Tříleté výročí dodání	2 520,00 EUR	2 520,00 EUR	2 520,00 EUR	7 560,00 EUR	
37	Roční školení a workshopy v rozsahu 6MD celkem (cena 2MD/rok) zahrnující služby dle Katalogového listu č. 5 – Roční školení/workshop - roční cena	2	870,00 EUR	Dodání	Tříleté výročí dodání	1 740,00 EUR	1 740,00 EUR	1 740,00 EUR	5 220,00 EUR	
38	Celková cena za služby poskytování podpory (bez DPH)					10 620,00 EUR	10 620,00 EUR	10 620,00 EUR	31 860,00 EUR	
39										
40	Celková cena za plnění dle Smlouvy (bez DPH)								163 890,00 EUR	
41	Celková cena za plnění dle Smlouvy (včetně DPH)								198 306,90 EUR	

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
42										
43	Taktó žlutě podbarvená pole vyplní dodavatel povinně.									
44	Taktó zeleně podbarvená pole dodavatel vyplní jen v případě, že je to potřeba.									

Podpora systému Security E-mail Gateway – Katalogové listy

Tato příloha podrobně definuje podporu řešení Security E-mail Gateway (SEG) Objednatele podle specifikace uvedené v následujících katalogových listech.

Seznam katalogových listů:

1. Incident management (Servisní a provozní)
2. Change management (Správa, Údržba)
3. Konzultace
4. Rozvojové práce
5. Roční školení/workshop

Katalogový list č. 1 – Incident management (Servisní a provozní)

Popis služby

Cílem incident managementu je zajistit co nejrychlejší obnovení dostupnosti služby a současně minimalizovat důsledky jejího výpadku na Objednatele a uživatele zařízení, která jsou pod správou SEG řešení.

Incident je jakákoliv událost, která není součástí standardní operace a která působí nebo může způsobit výpadek služby nebo snížení kvality služby.

Rozsah služby

Služba je poskytována na HW a SW (SEG řešení) dle Přílohy č. 3 Smlouvy. Služba pokrývá servis minimálně v rozsahu:

SW a HW servis:

- identifikaci nestandardního chování SEG řešení;
- technickou podporu při řešení provozních a konfiguračních problémů;
- technickou podporu při bezpečnostních událostech a incidentech;
- komplexní podporu při odstraňování chybných funkcí SEG řešení (komunikace s výrobcem apod.).

Kvalita služby

Kvalita služby je posuzována s ohledem na úplnost a rychlost vyřešení incidentu s ohledem na budoucí stabilitu služby.

Parametr	Hodnota	Úroveň SLC
Režim podpory	8x5	-
Doba odezvy na Kritické incidenty P1[*]	4 hodin	SLA 1
Doba odezvy na incidenty s nižší závažností než kritické incidenty P1[*]	8 hodin	SLA 1
Reakční doba off-site v pracovní době pro Kritické incidenty P1[*]	8 hodin	SLA 1
Reakční doba off-site v pracovní době pro incidenty s nižší závažností než kritické incidenty P1[*]	24 hodin	SLA 1
Reakční doba on-site v pracovní době	NBD	SLA 2

*Kritický incident P1 znamená, že řešení není funkční. Například: Nefunkční HW nebo neprochází žádné e-maily nebo se nefiltrují žádné e-maily a všechny bez kontroly se doručují na poštovní server, atp.

Katalogový list č. 2 – Change management (Správa, Údržba)

Popis služby

Change management používá standardizované metody a procedury pro efektivní a hladký průběh implementace změn SEG řešení a ostatních souvisejících konfiguračních položek. Cílem je zajistit hladkou a nákladově efektivní implementaci pouze schválených změn a minimalizovat vznik incidentů vycházejících z provedení změn na řešení SEG řešení.

Správa je provádění změn nastavení spravovaných technologií, nedochází zde ke změně verzí SW. **Údržba** je provádění změn, kterými je modifikována verze SW upgradem, updatem, hotfixem nebo servicepackem.

Rozsah služby

Služba je poskytována na zařízení dle Přílohy č. 3 Smlouvy. Služba pokrývá:

- plánování, konzultace, a součinnost při implementaci konfiguračních změn;
- vypracování a aktualizace změnové dokumentace;
- součinnost při plánování, testování nebo ověřování funkcí při rozšíření funkcionalit SEG systému;
- instalace aktuálních ověřených verzí SW (update, upgrade, hotfix, servicepack);
- pomoc při testování nebo ověřování funkcí nových verzí SW;

Služba je poskytována ve variantách:

1. **Dopad nízký** – U tohoto typu správy jsou prováděny změny, které nejsou zásadního charakteru, a odstávka systému není žádná nebo je minimální.
2. **Dopad vysoký** – U tohoto typu správy jsou prováděny změny zásadnějšího charakteru s větším rizikem dopadu na systém Objednatele. Je zde zapotřebí součinnosti Objednatele a nutná odstávka systému. Na základě požadavku, vzneseného Objednatelem, provede Poskytovatel popis požadavku, a to s ohledem na možný dopad na systém Objednatele, délku odstávky systému a garantovanou možnost návratu do původního stavu, a to včetně způsobu provedení. V popisu je uveden harmonogram prací nutných k provedení této změny. Popis požadavku Poskytovatel postoupí Objednateli k odsouhlasení.

Kvalita služby

Hlavním parametrem je řízení změny vůči zachování funkčnosti. Objednateli je garantována kvalita provedení služby, stanovena doba potřebné odstávky s klasifikací změny a časovým odhadem k provedení této změny. U každé změny je Objednateli garantována možnost, způsob a doba návratu do původního stavu.

Parametr	Hodnota	Úroveň SLC
Režim podpory	8x5	-
Doba odezvy	2 BD	SLA 2
Reakční doba realizace požadavku na změnu s nízkým dopadem	5 BD	SLA 2
Reakční doba realizace požadavku na změnu s vysokým dopadem	10 BD	SLA 2

Katalogový list č. 3 – Konzultace

Popis služby

Konzultace u Objednatele je služba prováděná za účelem odborné pomoci a rady při řešení jeho konkrétního problému. Konzultace se do hloubky zabývají problémem Objednatele a pomáhají mu daný problém vyřešit.

Rozsah služby

Služba pokrývá zejména:

- Konzultace při administraci a konfiguraci SEG řešení
- konzultace při plánovaných změnách v konfiguraci nebo designu SEG řešení;
- návrhy vhodných (optimálních) úprav konfigurací SEG řešení;
- simulace plánovaných významných konfiguračních změn v laboratorních podmínkách;
- průběžnou aktualizaci provozní dokumentace;
- plánování a přípravu implementace potřebných povýšení (upgrade) operačního software nebo jiných komponent (např. na stabilnější verze);
- testování plánovaných nových verzí SW nebo databáze v laboratorních podmínkách před vlastní implementací v prostředí Objednatele;

Kvalita služby

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

Parametr	Hodnota	Úroveň SLC
Režim podpory	8x5	-
Doba odezvy	2 BD	SLA 2
Reakční doba poskytnutí konzultace	5 BD	SLA 2

V ceně za plnění dle Katalogových listů č. 1 až č.3 jsou zahrnuty 0,5 MD měsíčně.

Katalogový list č. 4 – Rozvojové práce

Popis služby

Předmětem služby Rozvoj **SEG řešení** 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 chyb zapříčiněných provedenými změnami.

Všechny významné změny realizované Poskytovatelem musejí být projektově řízeny, pokud si to Objednavatel vyžádá.

Rozsah služby

Služba je poskytována na systému Objednatele. Služba pokrývá:

- Implementace nových funkcionalit popsaných Objednavatelem;
- Návrh architektury při plánování a nasazování nových komponent nebo funkcionalit SEG řešení
- Testy proveditelnosti (proof of concept) pro nasazení a provoz SEG řešení nebo jeho nových funkcionalit
- Implementace SEG řešení pro zachycení nových typů útoků
- Analytické práce týkající se implementace nových funkcionalit pro podporu konkrétních procesů a požadavků popsaných Objednavatelem;
- Projektové řízení při realizaci změn systému;
- Vytváření a poskytování aktuální dokumentace k systému zachycující rozvojové změny

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 rozvoje	8x5	-
Dodržení doby reakce od předání požadavku Objednavatelem Poskytovateli [*]	10 BD	SLA 2
Dodržení termínu dodání dle objednávky		SLA 2

[*] Doba reakce znamená dobu na předání odhadu pracnosti a termínu realizace požadavku Poskytovatelem Objednateli. Pokud vzhledem ke složitosti požadavku není možné stanovit pracnost a termín realizace, musí se konat v požadované lhůtě prvotní schůzka Poskytovatele se zástupci Objednatele, na které bude určen termín, do kdy bude Poskytovatelem stanovena pracnost a termín realizace požadavku. Schůzku svolává Objednatel a musí proběhnout v dohodnuté lhůtě, nebo nejpozději do týdne od předání požadavku Objednavatelem Poskytovateli.

Katalogový list č. 5 – Roční školení/workshop

Popis služby

Odborné školení pro správu **SEG řešení** je služba poskytovaná opakovaně v průběhu každého roku trvání této smlouvy Poskytovatelem Objednateli. Probíhá formou výuky, předání informací a výkladem o nových nebo pro provoz „zařízení“ důležitých funkcí. Poskytovatel na základě výzvy objednatele nejpozději do 2 týdnů od obdržení výzvy nabídne Objednateli termín školení, seznam témat školení a jejich stručný obsah. Objednatel je oprávněn si z nabídky témat zvolit alespoň 3 základní témata.

Na základě zvoleného tématu, zpracuje Poskytovatel Objednateli konkrétní popis příslušného školení. Průběh školení, tj. jeho projektové řízení a záznam o provedení školení zajišťuje Poskytovatel.

Workshop pro správu **SEG řešení** je služba poskytovaná opakovaně v průběhu každého roku trvání této smlouvy Poskytovatelem Objednateli. Workshop proběhne v zvoleném termínu definované Objednatelem. Workshop probíhá formou výuky, předání informací a praktického cvičení.

Na základě zvoleného tématu, zpracuje Poskytovatel Objednateli konkrétní popis příslušného workshopu. Průběh workshopu, tj. jeho projektové řízení a záznam o provedení workshop zajišťuje Poskytovatel.

Rozsah služby

Služba „Odborné školení“ a je poskytována v rozsahu témat z nabídky školení Poskytovatele zvolená Objednatelem. Seznam školení je možné po vzájemné dohodě obou stran změnit nebo doplnit i v průběhu kalendářního roku.

Služba „Workshop“ a je poskytován na téma zvolené Objednatelem. Ze strany Objednatele se zúčastní min. 2 osoby.

- Opakující se školení (1x / rok) pro max. 10 osob v rozsahu 1 dne.
- Workshop (1x / rok) na konkrétní téma pro max. 10 osob v rozsahu 1 dne.

Objednatel je oprávněn, nikoli povinen si školení/workshop objednat. Cena za službu bude fakturována pouze za provedená školení/workshopy.

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 ve Smlouvě a jejích přílohách hovoří o poruše, rozumí se tím i snížení kvality služby.

Porucha služby

Stav, kdy jeden nebo více parametrů služby jsou horší než parametry uvedené v technické specifikaci služby nebo stav, kdy je provoz služby znemožněn.

Kritická porucha

Porucha, která má za následek úplné přerušení poskytované služby.

Nekritická porucha

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

Začátek poruchy

Za začátek poruchy se pro určení doby trvání poruchy služby považuje čas jejího ohlášení Objednatelem Poskytovateli dohodnutým způsobem.

Doba odezvy

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

Průběžná informace o poruše

V případě, že délka poruchy překročí garantovanou délku poruchy, Objednatel je o stavu poruchy informován v pravidelných intervalech dohodnutých mezi oběma smluvními stranami (kontaktními osobami).

Servisní zásah

Výkon prací vedoucích k přímé lokalizaci a následnému odstranění poruchy služby ať už náhradou nebo odstraněním příčiny poruchy. Za servisní zásah jsou považovány i SW činnosti (reset, rekonfigurace).

Reakční doba

Doba, která uplyne od okamžiku začátku poruchy na dohledovém systému Poskytovatele, nebo od nahlášení poruchy objednatelům 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.

Přerušení poruchy

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

Odstranění poruchy

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

Ukončení poruchy

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

Trvání poruchy

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

Režim podpory

Časový rozsah poskytování technické provozní podpory. Možné varianty jsou:

- 24x7x365 – nepřetržitá podpora všechny dny v roce
- 8x5 – podpora v rozsahu od 9.00 do 17.00 v pracovní dny v roce
- NBD – podpora 8x5 se servisním zásahem nejbližší následující pracovní den od nahlášení požadavku Objednatелеm Poskytovateli
- BD – podpora 8x5 se servisním zásahem v nejbližších následujících pracovních dnech počítaných dle uvedeného počtu BD od nahlášení požadavku Objednatелеm 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.

Doba vyřešení poruchy

Je doba od momentu, kdy nastala reakce do moment, kdy chyba byla odstraněna, nebo opravena natolik, že se snížila její kategorie.

Příloha č. 3 Smlouvy – Hardware, software, licence

Tato příloha definuje zařízení, software a příp. licence, ke kterým jsou poskytovány služby dle katalogových listů Přílohy č. 2 Smlouvy.

E-mail Security Gateway (SEG)

[illegible]