

Česká televize
IČO: 00027383

a

ALTEPRO solutions a.s.
IČO: 03665496

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

č. VER225-00061/2234

Předmět smlouvy: Služby technické podpory a konzultace při správě komunikační infrastruktury

Cena, případně hodnota: **4 536 000 Kč bez DPH**

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB**„Technická podpora a konzultace při správě komunikační infrastruktury 2025-2028“**

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

Česká televize

IČO: 00027383, DIČ: CZ00027383

Kavčí hory, Na Hřebenech II 1132/4

140 70 Praha 4

zřízená zákonem ČNR č. 483/1991 Sb., o České televizi, nezapisuje se do obchodního rejstříku,
zastoupená: Michalem Filou, zástupcem generálního ředitele pověřeným vedením České televize
bankovní spojení: Česká spořitelna a.s., č.ú.: 1540252/0800

(dále jen „**Objednatel**“)

a

ALTEPRO solutions a.s.

IČO: 03665496, DIČ: CZ03665496

sídlo: Na Maninách 1092/20, 170 00 Praha 7

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze spisová značka B 20333

bankovní spojení: Komerční banka, a.s., číslo účtu: 107-9161070297/0100

zastoupená:

(dále jen „**Poskytovatel**“)

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

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

Preamble

*Tato smlouva se uzavírá na základě veřejné zakázky s názvem „**Technická podpora komunikační infrastruktury 2025 - 2028**“ (dále též „**Veřejná zakázka**“).*

Smlouva se uzavírá na základě a v souladu se zadávací dokumentací Objednatele zveřejněnou na profilu Objednatele dne 3. 4. 2025 a s nabídkou Poskytovatele doručenou Objednateli dne 22. 4. 2025.

1. Účel a předmět smlouvy

- 1.1 Účelem této Smlouvy je zajištění řádného fungování síťové infrastruktury České televize.
- 1.2 Předmětem této Smlouvy je poskytování služeb spočívajících v technické podpoře a konzultaci při správě komunikační infrastruktury Objednatele. Poskytovatel se touto Smlouvou zavazuje poskytovat Objednateli služby vymezené v Příloze A této Smlouvy (dále jen „**služby**“) na zařízení, specifikovaných v Příloze B této Smlouvy (dále jen „**zařízení**“).
- 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, Na Hřebenech II 1132/4, Praha 4, PSČ: 140 70
- Česká televize, Televizní studio Brno, Trnkova 2345/117, Brno-Líšeň, PSČ: 628 00
- Česká televize, Televizní studio Ostrava, Dvořákova 18, Ostrava, PSČ: 728 20

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	
Objednatel		Ve věcech technických	

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

2.3 Smluvní strany se zavazují v průběhu plnění předmětu této Smlouvy neměnit kontaktní osoby bez závažných důvodů. Pověřené osoby a kontakty dle předchozích dvou odstavců Smlouvy je možné měnit písemným oznámením doručeným druhé smluvní straně, s účinností ode dne doručení takového oznámení, a to bez nutnosti uzavírat dodatek ke Smlouvě.

3. Cena a platební podmínky

3.1 **Cena** za poskytování služeb Poskytovatelem je stanovena následovně:

Služba (A)	Cena měsíční bez DPH
Katalogový list č.1 – Incident management (Servis)	96 000 Kč
Katalogový list č.2 – Change management (Správa, Údržba)	
Katalogový list č.3 – Konzultace	
Katalogový list č.4 – Monitoring	
Katalogový list č.5 – Profylaxe (audit + základní údržba)	
Počet člověkohodin měsíčně zahrnutých v ceně služby „A“ dle katalogových listů 2,3,4,5 (u katalogového listu č. 1 je počet člověkohodin neomezen)	80 hodin
Služba (B)	Hodinová cena bez DPH
Katalogový list č. 6 – Rozvojové práce - hodinová cena rozvojových prací (v maximálním rozsahu 20 člověkohodin měsíčně) nad sjednaný měsíční objem člověkohodin uvedený ve službě „A“	1 500 Kč

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

Celková cena za poskytování služeb dle této Smlouvy za celou dobu účinnosti Smlouvy nepřekročí částku **4 536 000 Kč** (slovy: čtyři miliony pět set třicet šest tisíc korun českých bez DPH).

Výpočet maximální částky je: 36měsíců*Cena měsíční bez DPH + 36měsíců*20hodin*Hodinová cena bez DPH.

- 3.2 V cenách dle Smlouvy jsou zahrnuty veškeré náklady Poskytovatele (včetně případné dopravy na místo plnění) za služby poskytované Poskytovatelem podle Smlouvy, jakož i všechny další náklady nezbytné ke splnění všech povinností Poskytovatele dle Smlouvy. Objednatel neposkytuje zálohy.
- 3.3 Cena za plnění předmětu Smlouvy v kategorii „Služba A“ a DPH v zákonné výši bude Objednatelům hrazena měsíčně v souladu s čl. 3 odst. 3.1 Smlouvy v částce 96 000 Kč (slovy: devadesát šest tisíc korun českých) bez DPH, na základě faktur – daňových dokladů vystavených Poskytovatelem za jednotlivá ukončená měsíční období.
- 3.4 Vyrovnávacím obdobím pro nevyčerpané hodiny služeb v případě služeb v kategorii „Služba A“ je jeden kalendářní rok. Hodiny nevyčerpané v daném měsíci se v rámci jednoho kalendářního roku kumulativně převádějí do dalších kalendářních měsíců. Nejpozdější měsíc, do kterého je možné nevyčerpané hodiny převést, je prosinec daného kalendářního roku. Přehled čerpaných hodin a kumulativního zůstatku nevyčerpaných hodin k danému kalendářnímu měsíci bude pro přílohou každé faktury podle čl. 3 odst. 3.3 Smlouvy vystavené Poskytovatelem.
- 3.5 Objednané a realizované služby v kategorii „Služba B“ budou účtovány na základě hodinové ceny uvedené v čl. 3 odst. 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 odst. 3.3 Smlouvy) vystavené Poskytovatelem vždy po ukončení kalendářního měsíce, v němž byly služby v kategorii B poskytovány.

- 3.6 Hodinová cena za plnění „Služby B“ bude účtována v celých hodinách za každou započatou hodinu, v průběhu kalendářního měsíce se čerpání kratších časových úseků sčítá (v rámci měsíčního plnění je evidován skutečný vyčerpaný čas a fakturován je pouze do výše poslední započaté hodiny).
- 3.7 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 s čl. 3 odst. 3.4, případně odst. 3.5 této Smlouvy. Splatnost daňových dokladů je stanovena na 30 (třicet) dnů od data doručení Objednateli. V případě, že daňový doklad nebude obsahovat požadované náležitosti, je Objednatel oprávněn jej vrátit ve lhůtě splatnosti Poskytovateli k opravě či doplnění. V takovém případě se přeruší plynutí lhůty splatnosti, která znovu začne plynout doručením opraveného daňového dokladu Objednateli.
- 3.8 Úhradu ceny provede Objednatel bezhotovostně na bankovní účet Poskytovatele uvedený v hlavičce Smlouvy. Platba bude probíhat výhradně v Kč. Rovněž veškeré cenové údaje jsou v Kč.
- 3.9 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. 270/2017 Sb., o platebním styku, posouvá se datum splatnosti na nejbližší další pracovní den.
- 3.10 Poskytovatel bude zasílat faktury (daňové doklady) elektronickou poštou ve formátu PDF, ISDOC nebo XML ze své emailové adresy na emailovou adresu ČT (Objednatele) ████████@ceskatelevize.cz.

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

- 3.11 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 prodávajícího bez zbytečného odkladu, nejpozději do dvou pracovních dnů od jejího provedení.

4. Objednávky

- 4.1 Objednatel je oprávněn písemně objednávat poskytování služeb v kategorii „B“ v souladu s jejich vymezením dle Katalogového listu č. 6 (Příloha A této Smlouvy). Objednávku na poskytnutí služby podle Katalogového listu č. 6 této Smlouvy bude zplnomocněná osoba Objednatele zasílat formou požadavků e-mailem na adresu: obchod@altepro.cz na základě vystavených a schválených objednávek.
- 4.1.1 Objednávka musí obsahovat alespoň:
- a) přesnou specifikaci požadovaného plnění,
 - b) dobu požadovaného plnění,

- c) předpokládaný rozsah požadovaného plnění.
- 4.2. Poskytovatel je povinen do jednoho pracovního dne potvrdit objednávku, případně navrhnout úpravy doby plnění a předpokládaného rozsahu.
- 4.3. Objednávka se považuje za uzavřenou dnem potvrzení Poskytovatelem nebo dnem schválení navrhovaných úprav Objednatelem. Závazek z objednávky ve výši rovné nebo převyšující hodnotu 50.000,- Kč bez DPH je účinný uveřejněním dle zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv (dále jen „zákon o registru smluv“).
- 4.4. V případě objektivní potřeby rozšíření doby požadovaného plnění podléhá toto rozšíření nové objednávce v souladu s tímto článkem.
- 4.5. 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.
- 4.6. Ve výjimečných případech (např. kritické poruše infrastruktury), které mohou ohrozit provoz Objednatele, může zplnomocněná osoba Objednatele práce objednat u Poskytovatele telefonicky na čísle +420 840 11 22 33 nebo ústně u zplnomocněné osoby Poskytovatele.

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. Poskytovatel zavazuje realizovat příslušné plnění prostřednictvím osob realizačního týmu, kterými prokazoval technické kvalifikační předpoklady v zadávacím řízení ke shora uvedené Veřejné zakázce. Tyto osoby pak lze nahradit pouze osobami splňujícími požadavky na kvalifikaci, a to pouze z objektivních důvodů a po souhlasu Objednatele.
- 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 touto Smlouvou a pokyny Objednatele.
- 5.9 Poskytovatel se zavazuje, že jeho zaměstnanci budou při plnění této Smlouvy dodržovat veškeré obecně závazné předpisy vztahující se k vykonávané činnosti, zejména předpisy o bezpečnosti práce a o požární bezpečnosti, dále interní předpisy Objednatele, předpisy o vstupu do objektů Objednatele a o bezpečnosti systémů, pokud s těmito předpisy byli seznámeni, a budou se řídit organizačními pokyny odpovědných zaměstnanců Objednatele.
- 5.10 Součinnost Smluvních stran představuje zejména:
- a) spolupráce pracovníků Objednatele nezbytně nutná pro zajištění plnění dle této Smlouvy,
 - b) akceptace výstupů,
 - c) zajištění dostatečné dostupnosti kontaktních (odpovědných) osob Objednatele,
 - d) poskytnutí vzdáleného přístupu k zařízením, která jsou předmětem plnění dle této Smlouvy,
 - e) poskytnutí potřebných informací, dokladů, podkladů a jiných dat, požadovaných Poskytovatelem a nutných pro poskytování plnění dle této Smlouvy,
 - f) zajištění připravenosti výpočetní techniky k poskytování služeb.
- 5.11 Poskytovatel je po celou dobu činnosti Smlouvy povinen zajistit, udržovat a hradit pojištění odpovědnosti za škody, vzniklé v souvislosti s jeho činností, a to v minimální výši pojistného plnění 10.000.000,- Kč (Slovy: deset milionů korun českých).
- 5.12 Doklad o pojištění tvoří v kopii přílohu C této Smlouvy. Dokladem o pojištění se rozumí zejména pojistná smlouva, pojistný certifikát nebo potvrzení o pojištění vydané příslušnou pojišťovnou.
- 5.13 Poskytovatel je povinen na základě písemné žádosti Objednatele předložit objednateli pojistnou smlouvu dle článku 5 odst. 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 uvádí pouze oprávněné osoby Objednatele dle čl. 2 Smlouvy.
- 6.2 Požadavky jsou Poskytovateli hlášeny telefonicky na číslo +420 840 11 22 33 a následně v nejbližším možném termínu i potvrzujícím emailem na adresu: support@altepro.cz.
- 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 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 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, bude objednáno v rámci služby „B“.

7. Řešení bezpečnostních a jiných incidentů

- 7.1 Pokud smluvní strana zaznamenaná bezpečnostní incident související s předmětem plnění Smlouvy, zaregistruje bezpečnostní incident tak, aby v budoucnu nemohlo být sporu, k čemu došlo, informuje druhou smluvní stranu a dále se řídí obvyklými pravidly.
- 7.2 Za bezpečnostní incident se pro účely této Smlouvy považuje: neautorizovaný přístup k informacím, včetně pokusu o získání vyšší autorizace ze strany personálu jedné ze smluvních stran, vyzrazení informací, krádež nebo ztráta nosičů obsahujících důvěrné informace, jakýkoli neoprávněný přístup do informačního systému souvisejícího s plněním Smlouvy z třetí strany, ztráta či poškození dat, neúplné nebo chybné zpracování transakcí, zjištění počítačových virů nebo jiného poškozujícího softwaru v informačním systému souvisejícího s plněním Smlouvy, 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 vyplývajícími z ITIL® (<https://www.axelos.com/best-practice-solutions/itil>).
- 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. 110/2019 Sb. o zpracování osobních údajů v platném znění, nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a volném pohybu těchto údajů, 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 poddodavatele, kterým jsou zpřístupněny důvěrné informace, o povinnosti utajovat důvěrné informace ve smyslu tohoto článku Smlouvy. Každá ze smluvních stran je povinna prokázat druhé smluvní straně na její žádost, že povinnosti dle tohoto článku dodržuje, a jakým způsobem je jejich dodržování zajištěno.
- 8.10 Povinnost mlčenlivosti trvá bez ohledu na účinnost nebo platnost této Smlouvy.

9. Doba účinnosti smlouvy

- 9.1 Tato Smlouva se uzavírá na období od 1. 6. 2025 do 31. 5. 2028. Pokud v době účinnosti Smlouvy dojde k dosažení cenového limitu, resp. celkové ceny služeb dle článku 3.1 Smlouvy, skončí účinnost Smlouvy dnem dosažení tohoto cenového limitu.

10. Sankce

- 10.1 Smluvní strana není za prodlení se splněním svých závazků vyplývajících z této Smlouvy odpovědna, nemůže-li plnit v důsledku prodlení druhé smluvní strany. Smluvní strana není za prodlení se splněním svých závazků vyplývajících z této Smlouvy odpovědna rovněž v případě, že smluvní strana prokáže, že jí ve splnění povinnosti ze Smlouvy dočasně nebo trvale zabránila vyšší moc, tj. mimořádná nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka vzniklá nezávisle na její vůli.
- 10.2 V případě prodlení Objednatele s úhradou ceny podle čl. 3. této Smlouvy je Poskytovatel oprávněn požadovat po Objednateli zaplacení úroku z prodlení ve výši 0,03 % z dlužné částky za každý i započatý den prodlení.
- 10.3 V případě porušení povinnosti potvrdit objednávku nebo navrhnout úpravy doby plnění a předpokládaného rozsahu ve lhůtě stanovené v čl. 4 odst. 4.2 této Smlouvy je Objednatel oprávněn požadovat po Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každý i započatý den prodlení.
- 10.4 V případě porušení povinnosti podle čl. 8 odst. 8.2 této Smlouvy je Objednatel oprávněn požadovat po Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 100.000,- Kč za každý jednotlivý případ porušení povinnosti.
- 10.5 V případě porušení jakékoli další povinnosti (tj. mimo povinnosti dle čl. 8 odst. 8.2 Smlouvy) podle čl. 8 této Smlouvy je Objednatel oprávněn požadovat po Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 50.000,- Kč za každý jednotlivý případ porušení povinnosti.
- 10.6 **Sankční ujednání za nedodržení smluvené kvality poskytovaných služeb (SLA):**
V závislosti na plnění SLA dle přílohy 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 Poskyvatele jsou definovány v následující tabulce za každou i započatou jednotku prodlení při překročení definované doby SLA (příloha A Smlouvy) takto:

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

- 10.6.1 Celkový součet výše takto uplatněných smluvních pokut pro službu „A“ je v každém měsíci limitován do výše 50 % měsíční ceny uvedené v čl. 3 odst. 3.1 Smlouvy.
- 10.6.2 Celkový součet výše takto uplatněných smluvních pokut pro službu „B“ je limitován do výše 50 % ceny jednotlivé objednávky uvedené v čl. 3 odst. 3.1 Smlouvy, na kterou je uplatněna smluvní pokuta.
- 10.7 Pokud kterákoliv ze smluvních stran nezajistí potřebnou spolupráci a součinnost v souladu s touto Smlouvou, je druhá smluvní strana oprávněna požadovat smluvní pokutu ve výši **5.000,- Kč** (slovy: pět tisíc korun českých) za každé zaviněné porušení této povinnosti.

- 10.8 Veškeré smluvní pokuty jsou splatné do 15 (patnácti) kalendářních dnů ode dne doručení výzvy oprávněné smluvní strany k jejich zaplacení. Úhradu smluvní pokuty lze provést započtením smluvní pokuty proti splatným pohledávkám druhé smluvní strany. Nedotčena zůstávají práva smluvních stran odvolat se proti neoprávněně vystavené smluvní pokutě.
- 10.9 Nedotčena zůstávají práva smluvních stran na náhradu škody a ušlý zisk nad rámec smluvní pokuty podle příslušných ustanovení občanského zákoníku. Poskytovatel má v případě prodlení Objednatele podle čl. 10 odst. 10.2 nárok na náhradu škody a ušlý zisk pouze v případě, není-li tato náhrada škody kryta úroky z prodlení.
- 10.10 Objednatel je oprávněn snížit výši smluvní pokuty dle čl. 10. odst. 10.3 až 10.7 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.

11. Odstoupení od smlouvy, výpověď

- 11.1 Obě smluvní strany jsou oprávněny písemně odstoupit od této Smlouvy v případě podstatného porušení povinností druhou smluvní stranou s účinky ex nunc. V tom případě je smluvní strana odstupující od Smlouvy povinna oznámit odstoupení od Smlouvy druhé smluvní straně bez zbytečného odkladu poté, co se o jejím podstatném porušení smluvních povinností dozvěděla.

Za podstatné porušení smluvních povinností se rozumí zejména:

- a) prodlení Objednatelem se zaplacením ceny dle čl. 3 o více než 30 (slovy: třicet) kalendářních dnů, byl-li Poskytovatelem k úhradě písemně vyzván;
 - b) opakované prodlení Poskytovatele s plněním předmětu Smlouvy – za opakované se považuje prodlení, které nastalo nejméně třikrát v průběhu kalendářního měsíce;
 - c) porušení povinnosti Poskytovatele podle čl. 5 odst. 5.13 této Smlouvy, jestliže pojistná smlouva včetně potvrzení o zaplacení pojistného nebyla Objednateli předložena ani v dodatečné lhůtě, kterou mu k tomu Objednatel poskytnul;
 - d) jestliže bylo vůči Poskytovateli zahájeno řízení podle zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení, ve znění pozdějších předpisů nebo jestliže Poskytovatel vstoupil do likvidace;
 - e) případ, kdy Poskytovatel uvedl v nabídce do výběrového řízení, na základě kterého byla uzavřena tato Smlouva, informace nebo doklady, které neodpovídají skutečnosti a měly nebo mohly mít vliv na výsledek výběrového řízení.
- 11.2 Zakládá-li prodlení jedné ze smluvních stran nepodstatné porušení její smluvní povinnosti, může druhá strana od Smlouvy odstoupit poté, co smluvní strana v prodlení svoji povinnost nesplní ani v dodatečně přiměřené lhůtě, kterou jí druhá smluvní strana poskytla výslovně nebo mlčky. Oznámí-li oprávněná smluvní strana povinné smluvní straně, že ji určuje dodatečnou lhůtu k plnění a že jí ji již neprodlouží, platí, že marným uplynutím této lhůty oprávněná smluvní strana od Smlouvy odstoupila.
- 11.3 Odstoupením od Smlouvy zanikají v rozsahu jeho účinků práva a povinnosti smluvních stran. Odstoupení od Smlouvy se nedotýká licenčních ujednání, práva na zaplacení smluvní pokuty nebo úroku z 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 tři (3) měsíce počínaje prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po dni doručení písemné výpovědi druhé smluvní straně.

13. 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 zaplacením příslušné ceny dle této Smlouvy Objednatel k takto vytvořenému dílu jako celku i k jeho jednotlivým částem nevýhradní nepřenosné oprávnění k výkonu práva jej užít, a to bez územního a časového omezení. Objednatel je oprávněn užívat takto vytvořené dílo pouze v souladu s účelem v této Smlouvě a za podmínek jí stanovených. To platí i ohledně veškerých technických řešení, koncepcí, know-how, postupů či metod zpracování dat, analytických nástrojů, software, pracovní dokumentace, diagramů, schémat a konceptů, pokud jsou vyvinuty Poskytovatelem při poskytování služeb dle této Smlouvy a nemají charakter autorského díla. Odměna za poskytnutí oprávnění dle tohoto ustanovení je součástí ceny za poskytování služeb dle této Smlouvy.

13. Závěrečná ustanovení

- 13.1. Smluvní strany prohlašují, že vymezení předmětu Smlouvy a ceny, případně hodnoty předmětu Smlouvy na titulní straně této Smlouvy nemá normativní význam a uvádí se zde pouze pro účely provedení uveřejnění této Smlouvy v registru smluv.
- 13.2. Tato Smlouva se řídí právním řádem České republiky, zejména příslušnými ustanoveními Občanského zákoníku.
- 13.3. Jakékoliv změny či doplňky k této Smlouvě je možné provádět výlučně číslovanými písemnými dodatky podepsanými zástupci obou smluvních stran.
- 13.4. Smluvní strany se dohodly, že § 577 Občanského zákoníku se nepoužije. Určení množstevního, časového, územního nebo jiného rozsahu v této Smlouvě je pevně určeno autonomní dohodou smluvních stran a soud není oprávněn dohodu smluvních stran v tomto smyslu měnit.
- 13.5. 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.
- 13.6. Smluvní strany se dohodly, že zvyklosti nemají přednost před ustanoveními této Smlouvy ani před ustanoveními zákona.
- 13.7. 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.

- 13.8. Smluvní strany se dohodly, že veškeré sporné záležitosti, které se vyskytnou a budou se týkat závazků vyplývajících z této Smlouvy, budou řešeny nejprve smírně. Smluvní strany se dohodly ve smyslu ustanovení § 89a zákona č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád, v platném znění, že v případě řešení sporů soudní cestou bude místně příslušným soudem Obvodní soud pro Prahu 4, popřípadě Městský soud v Praze. Pro zamezení jakýchkoli pochyb smluvní strany konstatují, že pro řešení sporů sjednávají výlučnou jurisdikci českých soudů.
- 13.9. Tato Smlouva je vypracována elektronicky. Každá smluvní strana obdrží elektronický originál.
- 13.10. 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.
- 13.11. 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. Smluvní strany berou na vědomí, že v souladu s ustanovením § 219 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, v platném znění, budou Smlouva a další skutečnosti dle uvedeného ustanovení uveřejněny na profilu zadavatele.
- 13.13 Poskytovatel tímto prohlašuje, že ke dni podpisu této Smlouvy plní veškeré povinnosti vyplývající ze zákona č. 348/2005 Sb., o rozhlasových a televizních poplatcích, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZRTVP“), pokud je dle § 3 tohoto zákona poplatníkem, a zavazuje se tyto povinnosti plnit po celou dobu účinnosti této Smlouvy. Poskytovatel se zavazuje poskytnout ČT (Objednateli) na vyžádání součinnost a informace k prokázání plnění povinnosti podle tohoto odstavce, a to zejména uvedením zákonného důvodu osvobození od televizního poplatku, pokud se na něj osvobození vztahuje.
- 13.14 Nedílnou součástí této Smlouvy jsou níže uvedené přílohy:
- Příloha A – Předmět Smlouvy na katalogových listech č. 1 až č. 6 a definice pojmů
 - Příloha B – Seznam zařízení Objednatele
 - Příloha C – Doklad o pojištění

Za Objednatele:



Česká televize

Michal Fila

zástupce generálního ředitele

pověřený vedením České televize

Za Poskytovatele:



ALTEPRO solutions a.s.



jednající na základě plné moci

Příloha A – Předmět Smlouvy a definice pojmů

Předmětem Smlouvy je technická podpora komunikační infrastruktury Objednatele podle specifikace uvedené v následujících katalogových listech.

Seznam katalogových listů:

1. Incident management (Servis)
2. Change management (Správa, Údržba)
3. Konzultace
4. Monitoring
5. Profylaxe (audit + základní údržba)
6. Rozvojové práce

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

Popis služby

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

Incident je jakákoliv událost, která není součástí standardní operace a která působí nebo může způsobit výpadek služby nebo snížení kvality služby viz v podrobnostech list Definicí pojmů níže.

Rozsah služby

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

HW a SW servis:

- identifikaci nestandardního chování sítě a lokalizaci poruch
- technickou podporu při řešení provozních a konfiguračních problémů
- komplexní podporu při odstraňování potenciálně chybných funkcí aktivních prvků
- využití potřebných náhradních dílů ze skladu Objednatele

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	365x7x24	-
Doba odezvy	30 minut	SLA 1
Reakční doba off-site v pracovní době	30 minut	SLA 1
Reakční doba on-site v pracovní době	2 hodiny	SLA 1
Reakční doba off-site mimo pracovní dobu	30 minut	SLA 1
Reakční doba on-site mimo pracovní dobu	2 hodiny	SLA 1
Výměna vadného HW drženého skladem u Objednatele	4 hodiny	SLA 1

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

Popis služby

Change management používá standardizované metody a procedury pro efektivní a hladký průběh implementace změn ICT infrastruktury a ostatních souvisejících konfiguračních položek. Cílem je zajistit hladkou a nákladově efektivní implementaci pouze schválených změn a minimalizovat vznik incidentů resultujících z provedení změn v infrastruktuře

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 B Smlouvy. Služba pokrývá:

- plánování a implementaci konfiguračních změn;
- zpracování a aktualizaci potřebné servisní dokumentace
- instalace aktuálních verzí firmware pro aktivní prvky
- pomoc při testování nebo ověřování funkcí při rozšíření datové sítě
- Instalace zařízení na základě požadavku Objednatele

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 Objednatel, 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 určení 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	365x7x24	-
Doba odezvy	30 minut	SLA 1
Reakční doba realizace požadavku na změnu s vysokým dopadem	24 hodin	SLA 2
Reakční doba realizace požadavku na změnu s nízkým dopadem	1 měsíc	SLA 2

PŘÍLOHA A – Předmět Smlouvy
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 plánovaných změnách v síti;
- návrhy vhodných úprav konfigurací aktivních prvků;
- simulace plánovaných významných konfiguračních změn v laboratorních podmínkách;
- průběžnou aktualizaci provozní dokumentace;
- plánování a přípravu implementace potřebných povýšení (upgrade) operačního software síťových prvků (např. na stabilnější verze);
- testování plánovaných nových verzí operačního software síťových prvků v laboratorních podmínkách před vlastní implementací v produkční síti
- Pomoc při konfiguraci dohledových nástrojů.

Kvalita služby

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

Parametr	Hodnota	Úroveň SLC
Režim podpory	365x7x24	-
Doba odezvy	30 minut	SLA 1
Reakční doba poskytnutí konzultace	24 hodin	SLA 2

PŘÍLOHA A – Předmět Smlouvy
Katalogový list č. 4 – Monitoring

Popis služby

Monitoring komunikační infrastruktury je služba poskytovaná za účelem efektivního zajištění služeb incident managementu a change managementu. Monitoring zajišťuje sonda pod správou Poskytovatele umístěná z důvodu bezpečnosti a přesnosti měření uvnitř podporované komunikační infrastruktury Objednatele s potřebnými oprávněními k provádění kontinuálního aktivního monitoringu, který zahrnuje zejména:

- sledování stavu a zatížení prvků a portů
- sledování stavu tras (L2 OSI) a datových toků (L3/4 OSI)
- sledování prováděných činností na prvcích sítě
- sledování změn v konfiguracích
- sledování a zasílání alarmů
- zobrazování statistik

Rozsah služby

Služba je poskytována na zařízení dle Přílohy B Smlouvy. Monitoring je poskytován v maximálním možném rozsahu podporované komunikační infrastruktury podle definovaných oprávnění pro sondu ze strany Objednatele.

Kvalita služby

Kvalita služby je posuzována dle:

- kontinuálního sledování veličin uvedených v popisu služby
- dostupnosti online informací z monitoringu Objednateli

Dále pak s ohledem na úspěšnost, tedy poměr počtu incidentů hlášených Objednatel, které byly zároveň zaznamenány Monitoringem a počtu incidentů, které měly vliv na provoz komunikační infrastruktury a přitom nebyly zaznamenány Monitoringem; také podle úplnosti zaznamenaných změn v konfiguracích v podporované komunikační infrastruktuře. Na úspěšnost není aplikována úroveň SLC.

Parametr	Hodnota	Úroveň SLC
Režim podpory	365x7x24	-
Doba odezvy	30 minut	SLA 1
Reakční doba off-site v pracovní době	30 minut	SLA 1
Reakční doba on-site v pracovní době	2 hodiny	SLA 1
Reakční doba off-site mimo pracovní dobu	30 minut	SLA 1
Reakční doba on-site mimo pracovní dobu	2 hodiny	SLA 1

Příloha A – Předmět Smlouvy
Katalogový list č. 5 – Profylaxe (audit + základní údržba)

Popis služby

Předmětem služby profylaxe je pravidelná prohlídka spravovaného zařízení v intervalech dohodnutých s Objednatel, s cílem optimalizovat technické možnosti HW i SW. Součástí služby jsou i doporučení ohledně preventivního odstraňování úzkých míst nebo změn parametrů, eventuálně doporučení použití nových verzí SW (např. IOS) nebo řešení s ohledem na vývoj nových produktů.

Rozsah služby

Služba je poskytována na zařízení dle Přílohy B Smlouvy.

Výstupem každé profylaktické akce bude písemná zpráva Poskytovatele, která bude obsahovat zejména výsledky kontroly, co bylo změřeno a nainstalováno, nálezy a doporučení se zaměřením na předcházení incidentům. Provádění profylaxe se předpokládá v úzké spolupráci s Objednatel.

Termín profylaxe určuje Objednatel.

Pokud Poskytovatel zjistí skutečnost, která má nebo může mít významný vliv na kvalitu poskytování služeb nebo se týká bezpečnosti prostředí, je povinen tuto skutečnost oznámit bez zbytečného odkladu i v průběhu provádění profylaxe zástupci Objednatele ve věcech technických, který je uveden v čl. 2 Smlouvy.

Součástí profylaxe je dále:

- realizace doporučených opatření, které schválí Objednatel
- fyzická kontrola zařízení včetně vyčištění všech zařízení i rozvaděčů, ve kterých jsou tato zařízení umístěna (fyzická kontrola je vždy prováděna v rámci dohodnuté odstávky dotčených zařízení)

Služba nezahrnuje řešení incidentů a neshod dokumentace.

Kvalita služby

Kvalita služby je posuzována s ohledem na dodržení reakční doby a komplexnost a detaily provedení profylaxe a závěrečné zprávy.

Parametr	Hodnota	Úroveň SLC
Režim podpory	365x7x24	-
Doba odezvy	30 minut	SLA 1
Reakční doba provedení profylaxe	10 dnů	SLA 2
Doba předání výstupu (písemná zpráva) po dokončení profylaxe	5 dnů	SLA 2
Frekvence provádění profylaxe	1x ročně	-

Příloha A – Předmět Smlouvy
Katalogový list č. 6 – rozvojové práce

Popis služby

Rozvoj v rámci smlouvy o **Poskytování technické podpory a konzultací při správě komunikační infrastruktury** 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.

Rozsah služby

Služba je poskytována na systému Objednatele. Služba pokrývá:

- Analytické práce týkající se implementace nových funkcionalit pro podporu konkrétních procesů a požadavků popsaných Objednatelem;
- 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 rozvoje	5x8	-
Dodržení doby reakce od předání požadavku Objednatelem Poskytovateli [*]	1 BD	SLA 1
Dodržení termínu dodání dle objednávky		SLA 2
Požadovaný měsíční objem hodin	20BD	SLA2

[*] 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.

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 Objednatелеm Poskytovateli dohodnutým způsobem.

Doba odezvy

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

Průběžná informace o poruše

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

Servisní zásah

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

Reakční doba

Doba, která uplyne od okamžiku začátku poruchy na dohledovém systému Poskytovatele, nebo od nahlášení poruchy objednatel do okamžiku zahájení servisního zásahu Poskytovatelem. Reakční doba off-site pak znamená zahájení servisního zásahu pomocí vzdáleného přístupu k zařízení a reakční doba on-site pak znamená zahájení servisního zásahu Poskytovatelem v sídle Objednatel nebo v lokalitě, kde je umístěno podporované zařízení. Při režimu, který rozlišuje pracovní dobu a mimopracovní dobu je rozsah pracovní doby definován jako samostatný pojem.

Přerušování poruchy

Pokud je při servisním zásahu nutný přístup 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 uvedomí 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. Přerušování 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 Objednatele, se do doby poruchy nezapočítává. V takovém případě se za čas ukončení poruchy považuje doba, kdy Poskytovatel odstraní nahlášenou poruchu a je zahájen proces kontaktování Objednatele pro odsouhlasení ukončení poruchy.

Trvání poruchy

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

Režim podpory

Časový rozsah poskytování technické provozní podpory. Možné varianty jsou:

- 365x7x24 – nepřetržitá podpora všechny dny v roce
- 5x8 – 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.

Příloha B – Hardware, software, licence

Tato příloha definuje zařízení, na kterých jsou poskytovány služby dle katalogových listů Přílohy A Smlouvy. Čísla těchto katalogových listů jsou uvedena ve sloupci Služby. Přesný a úplný soupis zařízení bude dohodnut s Poskytovatelem na začátku plnění a jednou měsíčně upřesňován dle požadavků Objednatele.

Výrobce	Umístění	Popis	Počet	Náhradní díl	Služby
Huawei	Praha	S12XXX	2	ne	1,2,3,4,5
Huawei	Praha, Brno	USG6XXX	8	ne	1,2,3,4,5
Huawei	Praha	CloudEngine	11	ne	1,2,3,4,5
Huawei	Praha, Brno, Ostrava	Campus switches	150	ne	1,2,3,4,5
Huawei	Praha	NExx	2	ne	1,2,3,4,5
Huawei	Praha	eSight	1	ne	2,3,4
Palo Alto	Praha	3440	2	ne	1,2,3,4,5
Arista	Praha	DMF	2	ne	2,3,4,5
Arista	Praha	72xx	1	ne	2,3,4,5
Fortinet	Ostrava	FortiGate 401	2	ne	1,2,3,4,5

PŘÍLOHA C – Doklad o pojištění



Allianz pojišťovna, a. s.

generální ředitelství
Ke Štvanici 656/3
186 00 Praha 8

Pojistná smlouva č. / Insurance Policy No.

C555006988**Pojistník / Insurance Policy Holder: ALTEPRO solutions a.s., IČ 03665496**

Sídlo/Locality of a Firm: Na Maninách 1092/20, Praha 7, 170 00

Pojištěný/ Insured: ALTEPRO solutions a.s., IČ 03665496

Sídlo/Locality of a Firm: Na Maninách 1092/20, Praha 7, 170 00

CERTIFIKÁT POJIŠTĚNÍ

Potvrzení o platnosti pojistné smlouvy

Pojistné období: 1 rok s automatickou prolongací, pokud není vypovězeno min. 6 týdnů před prolongací

Datum následující prolongace: 01.11.2025

Počátek pojištění: 01.11.2021

Pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou provozní činností vč. odpovědnosti za škodu způsobenou vadou výrobku je sjednáno:

s limitem pojistného plnění z jedné pojistné události ve výši 60 000 000,- Kč

v rozsahu sjednaném v pojistné smlouvě a dle Všeobecných pojistných podmínek pro pojištění podnikatelů (VPP-P 1/17) a Zvláštních pojistných podmínek pro pojištění podnikatelů (ZPP-OP 1/17)

Potvrzujeme, že výše uvedená pojistná smlouva je k datu vystavení certifikátu v platnosti.

INSURANCE CERTIFICATE

Confirmation of Validity of the Insurance Policy

Period Of Insurance: early – automatic renewal if will be not cancelled 6 weeks before date of renewal

Next Renewal Date: 01.11.2025

Inception date: 01.11.2021

The Policy Value of Liability Insurance incl. Liability for Damage Caused by Product Defect:

Per Occurrence Limit: 60 000 000,- CZK.

Insurance Coverage of Liability Insurance agreed in contract, General Insurance Terms and Condition (VPP-P 1/17) Special Insurance Terms and Condition (ZPP-OP 1/17)

We confirm, that the above mentioned Insurance Policy is in force on the date of issue of the certificate.

S pozdravem,
Best regards,

Digitálně podepsal

Datum: 2024.11.04

14:59:09 +01'00'

V Praze 4.11.2024