

**Česká televize**

IČO: 00027383

a

**ALEF NULA, a.s.**

IČO: 61858579

## **SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB**

č. VER225-00127/2234

Předmět smlouvy:

**Služby Architekta infrastruktury adresářové struktury Microsoft  
Active Directory**

Cena:

**max. 1.899.950,- Kč bez DPH**

## SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

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

### **Česká televize**

IČO: 00027383, DIČ: CZ00027383

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

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

zastoupená: Hynkem Chudárkem, generálním ředitelem

bankovní spojení: Česká spořitelna, a.s.

číslo účtu: 1540252/0800

(dále jen „**Objednatel**“ nebo „**ČT**“)

a

### **ALEF NULA, a.s.**

IČO: 61858579, DIČ: CZ61858579

Sídlo: Perneroва 691/42, Karlín, 186 00 Praha

zapsán v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, sp. zn. B 2727

zastoupená: Ing. Milanem Zinkem, předsedou představenstva

bank. spojení: Komerční banka, a.s., číslo účtu: 51-3717150237/0100

(dále jen „**Poskytovatel**“)

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

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

### **Preamble**

Tato smlouva se uzavírá na základě veřejné zakázky malého rozsahu vyhlášené Objednatelem pod názvem „**Služby architekta infrastruktury adresářové struktury MS Active Directory**“.

Smlouva se uzavírá na základě a v souladu se zadávací dokumentací Objednatele ze dne 5. 9. 2025 a s nabídkou Poskytovatele ze dne 22. 9. 2025.

### **1. Účel a předmět Smlouvy**

1.1. Účelem této Smlouvy je zabezpečení infrastruktury adresářové služby Microsoft Active Directory proti kybernetickým hrozbám.

1.2. Předmětem Smlouvy je:

- vytvoření projektu optimalizací a zabezpečení prostředí Active Directory (I.část),
  - implementace a migrace navržených optimalizací (II.část),
  - poskytování konzultačních služeb (III.část).
- (dále společně jako „**Služby**“).

Služby jsou podrobně specifikovány v Příloze č. 2 Smlouvy „Popis služby Architekta adresářové struktury Active Directory“.

- 1.3 Poskytovatel se tímto zavazuje, že Objednateli poskytne požadované Služby v rozsahu a na dobu stanovenou ve Smlouvě, a Objednatel se zavazuje řádně poskytnuté Služby od Poskytovatele převzít a zaplatit Poskytovateli cenu ve výši a způsobem stanoveným ve Smlouvě.
- 1.4 Poskytovatel se zavazuje poskytovat výše specifikované služby v nejvyšší možné kvalitě a za podmínek uvedených v této Smlouvě.
- 1.5 Místem plnění je Česká televize, Kavčí hory, Na Hřebenech II 1132/4, 140 70 Praha 4.

## **2 Doba a rozsah poskytování Podpory**

- 2.1 Poskytovatel se zavazuje poskytovat Služby dle Přílohy č. 1 následovně:
  - a) Služby v části I. je Poskytovatel povinen realizovat do 90 kalendářních dní od nabytí účinnosti Smlouvy;
  - b) Služby v části II. je Poskytovatel povinen realizovat do 540 kalendářních dní od nabytí účinnosti Smlouvy;
  - c) Služby v části III. je Poskytovatel povinen realizovat, pokud se jedná o konzultace a podporu při realizaci navržených optimalizací a zabezpečení Active Directory a Entra ID, tj. při migraci aplikací/serverů do nové struktury prostředí Active Directory a sledování jejich dopadů na prostředí Objednatele do 2 pracovních dní od potvrzení Objednávky, ostatní konzultační služby je Poskytovatel povinen zahájit poskytování služeb nejpozději do 5 pracovních dní od potvrzení objednávky Poskytovatelem, pokud v příslušné objednávce není sjednáno jinak a realizovat v termínu stanoveném v objednávce s ohledem na požadovaný rozsah služeb, workshop – je Poskytovatel povinen realizovat do 14 kalendářních dní od potvrzení objednávky Poskytovatelem, pokud v příslušné objednávce není stanoveno jinak. Služby v části III. je objednatel oprávněn objednávat po dobu 4 let ode dne nabytí účinnosti této smlouvy nebo do vyčerpání částky dle čl. 4 odst. 4.1 Smlouvy.
- 2.2 Služby v části III. budou realizovány na základě písemných objednávek Objednatele. Poskytovatel je povinen potvrdit přijatou Objednávku, a to nejpozději do 3 pracovních dnů od doručení Objednávky na e-mail oprávněné osoby Objednatele a takto potvrzenou Objednávku doručit v této lhůtě zpět Objednateli.
- 2.3 Objednávka musí obsahovat minimálně tyto náležitosti:
  - identifikace Objednatele (název, sídlo, IČ, tel. č., e-mail),
  - přesná specifikace objednávaných služeb včetně rozsahu požadovaných služeb,
  - cena objednaných služeb v Kč,
  - termín poskytnutí služeb;
  - jméno a podpis oprávněné osoby Objednatele.
- 2.4 Za písemnou objednávku je pro účely této Dohody rovněž považována objednávka učiněná elektronicky na e-mailovou adresu: [cz-sales@alef.com](mailto:cz-sales@alef.com).
- 2.5 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 a o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o registru smluv“). V případě, že nedosahuje Objednávka hodnoty dle předchozí věty, nabývá účinnosti dnem podpisu druhou smluvní stranou.

- 2.6 O předání a převzetí jednotlivých plnění bude pořízen protokol o provedení služby podepsaný zástupci obou smluvních stran. Služby realizované v části II. je Poskytovatel povinen doložit výkazy prací.

### 3 Kontaktní osoby

- 3.1 Pověřenými kontaktními osobami Objednatele v souvislosti s plněním předmětu Smlouvy jsou:
- i. ve věcech smluvních a obchodních:  
[redacted] vedoucí centrálního nákupu  
GSM: [redacted] e-mail: [redacted]
  - ii. ve věcech technických:  
[redacted] - projektový manažer,  
GSM: [redacted] e-mail: [redacted]  
[redacted] - manažer kybernetické bezpečnosti  
GSM: [redacted] e-mail: [redacted]
- 3.2 Pověřenými kontaktními osobami Poskytovatele v souvislosti s plněním předmětu Smlouvy jsou:
- i. ve věcech smluvních a obchodních:  
[redacted]
  - ii. ve věcech technických:  
[redacted]
- 3.3 Smluvní strany se zavazují v průběhu plnění předmětu 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.

### 4 Cena a platební podmínky

- 4.1 Celková maximální cena za poskytování Služeb činí **1.899.950 Kč** (slovy: **jedenmiliondevětsettisícdevětsetpadesát** korun českých) **bez DPH**.
- Celková cena za Služby I.část - Návrh optimalizací a zabezpečení prostředí Active Directory činí **826.500 Kč** (slovy: **osmsetdvacetšesttisíc** korun českých) **bez DPH**.
- Celková cena za Služby II.část - Implementace navržených optimalizací a zabezpečení činí **725.000 Kč** (slovy: **sedmsetdvacetpěttisíc** korun českých) **bez DPH**.
- Maximální cena za Služby III.část – Konzultační služby činí **348.450 Kč** (slovy: **třistačtyřicetosmtisícčtyřistapadesát** korun českých) **bez DPH**.
- 4.2 Celková cena je stanovena jako nejvýše přípustná a jsou v ní zahrnuty veškeré náklady Poskytovatele spojené s poskytováním Služeb. V této ceně jsou zahrnuty zejména, přepravní náklady, odměna za poskytnutí veškerých licencí apod. Objednatel neposkytuje zálohy. K cenám dle Smlouvy bude připočteno DPH dle platných právních předpisů.

- 4.3 Cenu za celý předmět plnění + příslušnou DPH uhradí Objednatel Poskytovateli na základě faktur – daňových dokladů (dále jen „faktura“) vystavených v souladu se Smlouvou:
- faktura za poskytování Služeb I.část bude vystavena do 14 dnů po akceptaci a převzetí Služeb Objednatel,em,
  - faktury za poskytování Služeb II.část budou vystaveny na základě schválených výkazů prací v 3měsíčních intervalech,
  - faktura za poskytování Služeb III.část bude vystavena do 14 dnů po akceptaci a převzetí každé jednotlivé Služby Objednatel,em.
- 4.4 Faktura – daňový doklad musí obsahovat číslo Smlouvy a ostatní pro fakturaci stanovené údaje (dle zákona č. 235/2004 Sb., ve znění pozdějších předpisů a § 435 Občanského zákoníku), a rovněž jako přílohu akceptační protokoly či schválené výkazy práce. Splatnost faktur - 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.
- 4.5 Úhradu smluvních cen provede Objednatel bezhotovostně na bankovní účet Poskytovatele uvedený v hlavičce Smlouvy. Platby budou probíhat výhradně v Kč. Rovněž veškeré cenové údaje ve Smlouvě jsou v Kč.
- 4.6 V případě, že datum splatnosti faktury připadne na sobotu, neděli, 31. 12., státem uznaný svátek či den, který není pracovním dnem ve smyslu zákona č. 370/2017 Sb., o platebním styku, ve znění pozdějších předpisů, posouvá se datum splatnosti na nejbližší další pracovní den.
- 4.7 Sjednává se, že Poskytovatel zašle faktury - daňové doklady elektronickou poštou, a to ve formátu PDF, XML nebo ISDOC, ze své emailové adresy na emailovou adresu Objednatele [ceskatelevize.cz](mailto: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.

- 4.8 V případě, že je Poskytovatel plátcem DPH, musí faktura, kterou vystaví, splňovat náležitosti daňového dokladu podle zákona o DPH. V případech, kdy může ČT vzniknout ručení za nezaplacenou DPH ve smyslu zákona o DPH, je ČT bez dalšího oprávněn odvést za Poskytovatele DPH z fakturované ceny plnění přímo příslušnému správci daně ve smyslu zákona o DPH (tj. na účet správce daně). Tímto postupem zanikne ČT jeho smluvní závazek zaplatit Poskytovateli částku odpovídající DPH. O takové úhradě bude ČT informovat Poskytovatele bez zbytečného odkladu, nejpozději do dvou pracovních dnů od jejího provedení.

## **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. Po celou dobu poskytování služeb bude Poskytovatel klást maximální důraz na zachování dostupnosti, důvěrnosti a integrity informací a ICT a OT systémů Objednatele. Poskytovatel bude při poskytování služeb postupovat s maximální péčí tak, aby

byla minimalizována doba plánovaných odstávek systémů při implementaci.

- 5.2 Poskytovatel nese odpovědnost za to, že služby podle této Smlouvy budou poskytovány ve sjednané kvalitě, dle termínů stanovených touto smlouvou a s náležitou odbornou péčí a prostřednictvím osob, které mají potřebnou kvalifikaci i zkušenosti k plnění svých úkolů.
- 5.3 Poskytovatel svými službami nesmí žádným způsobem omezit nebo dokonce znemožnit poskytování služeb Objednatele vůči jeho zákonným povinnostem poskytovatele veřejné služby (služby vysílání, zpravodajství a výroby) a ohrozit nebo omezit funkčnost ICT nebo OT infrastruktury Objednatele (musí být zachována jejich plná funkčnost, nesmí docházet k prodloužení odezvy informačních systémů / aplikací apod.). Výjimky z tohoto požadavku musí být před poskytnutím služby implementace výslovně odsouhlaseny Objednatelem.
- 5.4 Smluvní strany se zavazují vzájemně spolupracovat a poskytovat si veškeré informace a potřebnou součinnost nutnou pro splnění Smlouvy prostřednictvím kontaktních osob dle čl. 3. této Smlouvy. Smluvní strany jsou povinny se informovat o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro řádné plnění této Smlouvy.
- 5.5 Poskytovatel se zavazuje, že při poskytování plnění dle této Smlouvy neumožní výkon nelegální práce vymezené v ust. § 5 písm. e) zákona č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti, ve znění pozdějších předpisů.
- 5.6 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 500.000,- Kč.
- 5.7 Poskytovatel je povinen poskytovat Služby 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.
- 5.8 Jsou-li výsledkem poskytování Služeb dokumentace či zprávy, je Poskytovatel povinen předložit Objednateli jejich předběžnou verzi k připomínkám nejpozději 14 kalendářních dnů před termínem plnění. Objednatel poskytne své připomínky do 7 kalendářních dnů od dne předání předběžné verze dokumentace/zprávy. Poskytovatel je povinen připomínky Objednatele zpracovat do finální verze dokumentace/zprávy.

## 6 Sankce

- 6.1 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.

- 6.2 V případě prodlení Objednatele s úhradou ceny podle čl. 4. Smlouvy je Poskytovatel oprávněn požadovat po Objednateli úrok z prodlení ve výši 0,03 % z dlužné částky za každý i započatý den prodlení.
- 6.3 V případě prodlení s poskytnutím služeb dle čl. 2 odst. 2.1 Smlouvy je Objednatel oprávněn požadovat po Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 1.500,- Kč za každý i započatý den prodlení.
- 6.4 V případě porušení jakékoli další povinnosti dle této Smlouvy je Objednatel oprávněn požadovat po Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč za každý jednotlivý případ porušení povinnosti.
- 6.5 V případě prodlení s dobou odezvy nebo reakční dobou dle bodu 3 Přílohy č. 2 Smlouvy je Objednatel oprávněn požadovat po Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 2.500,- Kč za každý i započatý den prodlení.
- 6.6 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 Objednatele vůči Poskytovateli z jakéhokoli smluvního vztahu uzavřeného mezi nimi.
- 6.7 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. 6 odst. 6.2 Smlouvy nárok na náhradu škody a ušlý zisk pouze v případě, není-li tato náhrada škody kryta úroky z prodlení.
- 6.8 Objednatel je oprávněn snížit výši smluvní pokuty, na kterou má nárok dle 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.

## **7 Odstoupení od Smlouvy**

- 7.1 Obě smluvní strany jsou v případě podstatného porušení povinností druhou smluvní stranou oprávněny písemně odstoupit od Smlouvy s účinky ex nunc. V tom případě je smluvní strana odstupující od Smlouvy povinna oznámit odstoupení od Smlouvy druhé smluvní straně bez zbytečného odkladu poté, co se o jejím podstatném porušení smluvních povinností dozvěděla. Za podstatné porušení smluvních povinností se rozumí zejména:
  - a) prodlení Objednatele se zaplacením ceny dle čl. 4 Smlouvy o více než 30 (slovy: třicet) kalendářních dnů, byl-li Poskytovatelem k úhradě písemně vyzván;
  - b) Prodlení Poskytovatele s poskytnutím Služeb o dobu delší než 15 kalendářních dnů;
  - c) opakované porušení jakékoli povinnosti dle této Smlouvy Poskytovatelem (za opakované se považuje porušení povinnosti alespoň 3x v kalendářním čtvrtletí);
  - d) jestliže bylo vůči Poskytovateli zahájeno řízení podle zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení, ve znění pozdějších předpisů;
  - e) jestliže Poskytovatel vstoupil do likvidace;
  - f) 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.

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.

- 7.2 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 jí určuje dodatečnou lhůtu k plnění a že jí ji již neprodlouží, platí, že marným uplynutím této lhůty oprávněná smluvní strana od Smlouvy odstoupila.
- 7.3 Odstoupením od Smlouvy zanikají v rozsahu jeho účinků práva a povinnosti smluvních stran.
- 7.4 Ukončení Smlouvy jakýmkoliv způsobem se nedotýká licenčních ujednání, práva na zaplacení smluvní pokuty nebo úroku z prodlení, pokud již dospěl, mlčenlivosti a ochrany informací, práva na náhradu škody vzniklé z porušení smluvní povinnosti ani ujednání, které má vzhledem ke své povaze zavazovat smluvní strany i po ukončení Smlouvy, zejména ujednání o způsobu řešení sporů. Byl-li dluh zajištěn, nedotýká se ukončení Smlouvy ani zajištění.

## **8 Zvláštní ujednání**

- 8.1 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.
- 8.2 V případě, že je výsledkem činnosti Poskytovatele dle této Smlouvy dílo, které podléhá ochraně podle autorského zákona, získává úplným zaplacením ceny dle této Smlouvy za příslušnou provedenou činnost Objednatel k takto vytvořenému dílu jako celku i k jeho jednotlivým částem výhradní přenosné oprávnění k výkonu práva jej užít, a to na území celého světa bez časového omezení. Objednatel je oprávněn užívat takto vytvořené dílo za jakýmkoliv účelem. To platí i ohledně veškerých technických řešení, koncepcí, know-how, postupů či metod zpracování dat, analytických nástrojů, software, pracovní dokumentace, diagramů, schémat a konceptů, pokud jsou vyvinuty Odměna za poskytnutí oprávnění dle tohoto ustanovení je součástí ceny za poskytování služeb dle této Smlouvy.

## **9 Závěrečná ustanovení**

- 9.1 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.
- 9.2 Tato Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu poslední smluvní strany. Účinnosti pak tato Smlouva nabývá dnem jejího uveřejnění podle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů.
- 9.3 Jakékoliv změny či doplňky k této Smlouvě je možné provádět výlučně číslovanými písemnými dodatky podepsanými zástupci obou smluvních stran.



- 9.4 Tato Smlouva se řídí právním řádem České republiky, zejména příslušnými ustanoveními Občanského zákoníku.
- 9.5 Poskytovatel se zavazuje jako postupitel nepřevést svá práva a povinnosti ze Smlouvy nebo z její části třetí osobě.
- 9.6 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.
- 9.7 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 dohodu smluvních stran v tomto smyslu měnit.
- 9.8 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.
- 9.9 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.
- 9.10 Smluvní strany se dohodly, že zvyklosti nemají přednost před ustanoveními této Smlouvy ani před ustanoveními zákona.
- 9.11 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.
- 9.12 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 ust. § 89a Zákona č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád, ve znění pozdějších předpisů, že v případě řešení sporů soudní cestou bude místně příslušným soudem Obvodní soud pro Prahu 4, popřípadě Městský soud v Praze. Pro zamezení jakýchkoli pochyb smluvní strany konstatují, že pro řešení sporů sjednávají výlučnou jurisdikci českých soudů.
- 9.13 Tato Smlouva je vypracována elektronicky, přičemž každá smluvní strana obdrží její elektronický originál.
- 9.14 Smluvní strany berou na vědomí, že v souladu s ustanovením § 219 zákona budou Smlouva a další skutečnosti dle uvedeného ustanovení uveřejněny na profilu zadavatele.
- 9.15 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, pokud je dle § 3 tohoto zákona poplatníkem, a zavazuje se tyto povinnosti plnit po celou dobu účinnosti této Smlouvy. Poskytovatel se zavazuje poskytnout ČT na vyžádání součinnost a informace k prokázání plnění povinnosti podle tohoto odstavce, a to zejména uvedením zákonného důvodu osvobození od televizního poplatku, pokud se na něj osvobození vztahuje.

Přílohy:

Příloha č. 1 – Cenová specifikace

Příloha č. 2 – Popis služby Architekta adresářové struktury Active Directory

*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.*

Za Objednatele:

Za Poskytovatele:

**Česká televize**  
Hynek Chudárek  
generální ředitel

**ALEF NULA, a.s.**  
Ing. Milan Zínek  
předseda představenstva

|    |                                                                             |                                                                                      |                 |                             |                                       |
|----|-----------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-----------------------------|---------------------------------------|
|    | A                                                                           | B                                                                                    | C               | D                           | E                                     |
| 1  |                                                                             | Název dodavatele                                                                     | ALEF NULA, a.s. |                             |                                       |
| 2  |                                                                             | IČO                                                                                  | 61858579        |                             |                                       |
| 3  |                                                                             | Jméno osoby odpovědné za vyplnění přílohy                                            |                 |                             |                                       |
| 4  |                                                                             | Email odpovědné osoby                                                                |                 |                             |                                       |
| 5  |                                                                             |                                                                                      |                 |                             |                                       |
| 6  |                                                                             |                                                                                      |                 |                             |                                       |
| 7  |                                                                             | Cenová specifikace pro služby Architekta adresářové struktury Active Directory       |                 |                             |                                       |
| 8  |                                                                             |                                                                                      |                 |                             |                                       |
| 9  |                                                                             |                                                                                      |                 |                             |                                       |
| 10 |                                                                             |                                                                                      |                 |                             |                                       |
| 11 |                                                                             |                                                                                      |                 |                             |                                       |
| 12 | Služby I.část - Návrh optimalizací a zabezpečení prostředí Active Directory | Popis                                                                                | Počet MD        | Cena za 1 MD v Kč (bez DPH) | Cena za položku služby v Kč (bez DPH) |
| 13 | Analýza stávajícího prostředí                                               | Instalace aplikace pro sběr a uložení dat                                            | 1,0             | 14 500 Kč                   | 14 500,00 Kč                          |
| 14 | Analýza stávajícího prostředí                                               | Sběr dat                                                                             | 1,5             | 14 500 Kč                   | 21 750,00 Kč                          |
| 15 | Analýza stávajícího prostředí                                               | Import dat do aplikace                                                               | 1,0             | 14 500 Kč                   | 14 500,00 Kč                          |
| 16 | Analýza stávajícího prostředí                                               | Identifikace potenciálních slabých míst a oblastí pro zlepšení                       | 5,0             | 14 500 Kč                   | 72 500,00 Kč                          |
| 17 | Analýza stávajícího prostředí                                               | Zaučení + Dokumentace                                                                | 0,5             | 14 500 Kč                   | 7 250,00 Kč                           |
| 18 | Školení správců                                                             | Realizace bezpečnostního školení pro IT správce Active Directory a Windows prostředí | 3,0             | 14 500 Kč                   | 43 500,00 Kč                          |
| 19 | Návrh architektury a zabezpečení                                            | Návrh Tiering Modelu                                                                 | 2,0             | 14 500 Kč                   | 29 000,00 Kč                          |
| 20 | Návrh architektury a zabezpečení                                            | Výstavba organizačních jednotek                                                      | 0,5             | 14 500 Kč                   | 7 250,00 Kč                           |
| 21 | Návrh architektury a zabezpečení                                            | Vytvoření skupin a účtů                                                              | 0,5             | 14 500 Kč                   | 7 250,00 Kč                           |
| 22 | Návrh architektury a zabezpečení                                            | Vytvoření politik                                                                    | 0,5             | 14 500 Kč                   | 7 250,00 Kč                           |
| 23 | Návrh architektury a zabezpečení                                            | Aplikace politik                                                                     | 0,5             | 14 500 Kč                   | 7 250,00 Kč                           |
| 24 | Návrh architektury a zabezpečení                                            | Otestování + Troubleshooting                                                         | 7,0             | 14 500 Kč                   | 101 500,00 Kč                         |
| 25 | Návrh architektury a zabezpečení                                            | Dokumentace a doporučení síťových segmentů a prostupů                                | 1,0             | 14 500 Kč                   | 14 500,00 Kč                          |
| 26 | Windows Security Baselines                                                  | Baselines pro doménové řadiče                                                        | 1,0             | 14 500 Kč                   | 14 500,00 Kč                          |
| 27 | Windows Security Baselines                                                  | Baselines pro Windows Server (2012R2, 2016 ,2019,2022, 2025)                         | 5,0             | 14 500 Kč                   | 72 500,00 Kč                          |
| 28 | Windows Security Baselines                                                  | Baselines pro Windows Desktop (W10, W11)                                             | 1,5             | 14 500 Kč                   | 21 750,00 Kč                          |
| 29 | Windows Security Baselines                                                  | Aplikace                                                                             | 1,5             | 14 500 Kč                   | 21 750,00 Kč                          |
| 30 | Windows Security Baselines                                                  | Troubleshooting                                                                      | 5,0             | 14 500 Kč                   | 72 500,00 Kč                          |
| 31 | Windows Security Baselines                                                  | Doporučení pro zařízení mimo doménu a servisní účty                                  | 1,0             | 14 500 Kč                   | 14 500,00 Kč                          |
| 32 | Windows Security Baselines                                                  | Zaučení + Dokumentace                                                                | 2,0             | 14 500 Kč                   | 29 000,00 Kč                          |
| 33 | Nasazení správy privilegovaných přístupů                                    | Analýza lokálních administrátorů na zařízeních                                       | 1,0             | 14 500 Kč                   | 14 500,00 Kč                          |
| 34 | Nasazení správy privilegovaných přístupů                                    | Instalace                                                                            | 1,0             | 14 500 Kč                   | 14 500,00 Kč                          |
| 35 | Nasazení správy privilegovaných přístupů                                    | Vytvoření politik                                                                    | 0,5             | 14 500 Kč                   | 7 250,00 Kč                           |

|    | A                                                      | B                                                                                                                                                                                       | C               | D                                      | E                                              |
|----|--------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|----------------------------------------|------------------------------------------------|
| 36 | Nasazení správy privilegovaných přístupů               | POC                                                                                                                                                                                     | 1,0             | 14 500 Kč                              | 14 500,00 Kč                                   |
| 37 | Nasazení správy privilegovaných přístupů               | Zaučení + Dokumentace                                                                                                                                                                   | 0,5             | 14 500 Kč                              | 7 250,00 Kč                                    |
| 38 | Nasazení správy privilegovaných přístupů               | Poskytnutí součinnosti při konfiguračních úpravách stávajícího řešení EPM/PAM/PIM                                                                                                       | 2,0             | 14 500 Kč                              | 29 000,00 Kč                                   |
| 39 | Pilotní implementace                                   | Pilotní implementace navržených optimalizací a zabezpečení prostředí                                                                                                                    | 4,0             | 14 500 Kč                              | 58 000,00 Kč                                   |
| 40 | Dokumentace                                            | Dokumentace domény Active Directory a Entra ID                                                                                                                                          | 6,0             | 14 500 Kč                              | 87 000,00 Kč                                   |
| 41 |                                                        | <b>Celková cena za Služby I.část - Návrh optimalizací a zabezpečení prostředí Active Directory (bez DPH)</b>                                                                            |                 |                                        | <b>826 500,00 Kč</b>                           |
| 42 |                                                        |                                                                                                                                                                                         |                 |                                        |                                                |
| 43 |                                                        |                                                                                                                                                                                         |                 |                                        |                                                |
| 44 | <b>Služby II.část – Implementace a migrace</b>         | <b>Popis</b>                                                                                                                                                                            | <b>Počet MD</b> | <b>Cena v Kč<br/>za 1 MD (bez DPH)</b> | <b>Cena za položku<br/>služby bez DPH v Kč</b> |
| 45 | Implementace a migrace                                 | Implementace navržených optimalizací a zabezpečení: Migrace aplikací/serverů do nové struktury prostředí, kde je doposud přesunut pouze vzorek pro otestování funkčnosti v rozsahu 50MD | <b>50</b>       | <b>14 500 Kč</b>                       | 725 000 Kč                                     |
| 46 |                                                        | <b>Celková cena za Služby II.část – Implementace a migrace (bez DPH)</b>                                                                                                                | <b>N/A</b>      |                                        | <b>725 000 Kč</b>                              |
| 47 |                                                        | <b>Celková cena za Služby I. a II. část (bez DPH)</b>                                                                                                                                   | <b>N/A</b>      |                                        | <b>1 551 500 Kč</b>                            |
| 48 |                                                        |                                                                                                                                                                                         |                 |                                        |                                                |
| 49 |                                                        |                                                                                                                                                                                         |                 |                                        |                                                |
| 50 | <b>Služby III.část – Konzultační služby architekta</b> | <b>Popis</b>                                                                                                                                                                            | <b>Počet MD</b> | <b>Cena v Kč<br/>za 1 MD (bez DPH)</b> |                                                |
| 51 | Konzultační služby architekta                          | konzultační služby architekta - služby konzultace a workshopů                                                                                                                           | <b>N/A</b>      | <b>15 000 Kč</b>                       |                                                |
| 52 |                                                        | <b>Počet MDs služeb architekta</b>                                                                                                                                                      | <b>23,23</b>    | <b>N/A</b>                             |                                                |
| 53 |                                                        |                                                                                                                                                                                         |                 |                                        |                                                |
| 54 |                                                        |                                                                                                                                                                                         |                 |                                        |                                                |
| 55 |                                                        |                                                                                                                                                                                         |                 |                                        |                                                |
| 56 |                                                        |                                                                                                                                                                                         |                 |                                        |                                                |

## **Příloha č. 2 Smlouvy - Popis služby Architekta adresářové struktury Active Directory**

### **1. Služby I.část - Návrh optimalizací a zabezpečení prostředí Active Directory**

- **Analýza stávajícího stavu prostředí MS Active Directory a Entra ID:**
  - Identifikace a evidence ICT aktiv v infrastruktuře MS Active Directory a Entra ID (hybridní prostředí)
    - Evidence shromážděných dat bude provedena ve vhodné aplikaci, např. aplikaci typu CMDB (Configuration Management Database) nebo jiné vhodné aplikaci, kterou dodá a nainstaluje dodavatel (aplikace je součástí předmětu plnění včetně licence), nebo excelové tabulce (Objednatel má licenci MS Excel)
  - Identifikace potenciálních slabých míst a oblastí pro zlepšení.
  - Zaučení + dokumentace
- **Školení správců:**
  - Realizace bezpečnostního školení pro IT správce Active Directory a Windows prostředí a bezpečnostní specialisty na témata související se zabezpečením Active Directory a Windows prostředí proti kybernetickým hrozbám. Součástí školení jsou minimálně tato témata:
    - Jak identifikovat a opravit slabiny v konfiguraci Active Directory a Windows prostředí, které mohou vést k jeho narušení (např. eskalaci oprávnění),
    - Představení reálných útoků a reálně používaných technik útočníků na Active Directory a Windows prostředí a možností obrany proti nim,
    - Zabezpečení Active Directory a Windows prostředí pomocí best practices (zásad dobré praxe), security baselines, Tiering modelu, apod.
  - Rozsah školení je minimálně 3 MD pro max. 12 účastníků a uskuteční se v prostorách Objednatele (Česká televize, Kavčí hory, Na hřebenech II, Praha). Školení bude realizováno před aktivitou Návrh optimalizací a zabezpečení prostředí.
- **Návrh optimalizací a zabezpečení prostředí pomocí strukturovaných modelů a zásad dobré praxe:**
  - Vytvoření návrhu architektury a plánu pro zlepšení efektivity a zabezpečení proti kybernetickým hrozbám prostředí Microsoft Active Directory a Microsoft Entra ID (hybridní prostředí)
    - Návrh Tiering Modelu dle doporučení Microsoftu a best practices
    - Výstavba organizačních jednotek
    - Vytvoření skupin a účtů
    - Vytvoření politik
    - Aplikace politik
    - Otestování + Troubleshooting
    - Zaučení + dokumentace a doporučení síťových segmentů a přístupů
  - Součástí Návrhu optimalizací a zabezpečení je i tiering jednotlivých služeb a aplikací, infrastruktury, privilegovaných a uživatelských účtů, řízení přístupu privilegovaných uživatelů, apod.
  - Součástí je koordinace a poskytnutí součinnosti při nasazení a integraci interního PKI řešení třetí strany v rámci Návrhu optimalizací a zabezpečení prostředí
- **Návrh optimalizací a zabezpečení prostředí Windows pomocí Windows Security Baselines pro:**

- doménové řadiče Windows Server,
  - servery s OS Windows Server 2012R2 a vyšší
  - počítače s OS Windows 10 a 11,
  - aplikace
  - troubleshooting
  - doporučení pro zařízení mimo doménu
  - doporučení pro servisní účty
  - zaučení + dokumentace
- návrh optimalizací a zabezpečení zahrnuje i hardening komponent nebo služeb Windows prostředí a Active Directory, např. PowerShell, WMI, PSEXEC, Bitsadmin, apod.
- **Nasazení správy privilegovaných přístupů (EPM/PAM/PIM):**
  - Optimalizace a zabezpečení správy lokálních administrátorů na koncových zařízeních (např. pomocí Windows LAPS)
    - Analýza lokálních administrátorů na zařízeních
    - Instalace
    - Vytvoření politik
    - POC
    - Zaučení + Dokumentace
  - Koordinace a poskytnutí součinnosti při konfiguračních úpravách stávajícího řešení pro správu životního cyklu privilegovaných účtů, které existuje v pilotním provozu (řešení typu Endpoint Privilege Management, Privilege Access Management, Privilege Identity Management)
- **Pilotní implementace navržených optimalizací a zabezpečení prostředí:** Realizace navržených změn dle návrhu architektury prostředí a sledování jejich dopadu na prostředí Objednatele pro reprezentativní vzorek systémů (aplikací, serverů a koncových stanic), které se zmigrují do nové struktury pro ověření funkčnosti. Reprezentativní vzorek systémů (tj. počet systémů) musí být přiměřený rozsahu, velikosti a funkčnosti prostředí Objednatele.
- **Zpracování dokumentace** domény MS Active Directory a Entra ID (hybridní prostředí)

**Výstupem pro akceptaci a převzetí Služeb I.část Objednatelem je:**

- Dokumentace analýzy stávajícího stavu prostředí MS Active Directory a Entra ID
- Realizované školení správců
- Dokumentace návrhu optimalizací a zabezpečení prostředí pomocí strukturovaných modelů a zásad dobré praxe
- Dokumentace návrhu optimalizací a zabezpečení prostředí pomocí Windows Security Baselines
- Dokumentace optimalizace a zabezpečení správy lokálních administrátorů na koncových zařízeních
- Úspěšně provedená pilotní implementace
- Dokumentace domény MS Active Directory a Entra ID (hybridní prostředí)

## **2. Služby II.část – Implementace a migrace**

- **Implementace navržených optimalizací a zabezpečení prostředí Windows, Active Directory a Entra ID:** Realizace navržených změn a sledování jejich dopadu na prostředí Objednatele.

- Migrace aplikací/serverů do nové struktury prostředí Active Directory (týká se Tiering Modelu, Windows Security Baselines, organizačních jednotek, skupin, účtů, politik, apod.), kde je doposud přesunut pouze vzorek pro otestování funkčnosti z Pilotní implementace I. části služby

**Výstupem pro akceptaci a převzetí** Služeb II.část Objednatelem je:

Úspěšně provedená implementace aplikací/serverů do nové struktury prostředí Active Directory s postupnou akceptací a převzetím dokončené části služby na základě schváleného výkazu prací vždy za každé 3 měsíce.

### **3. Služby III.část – Konzultační služby architekta**

#### **3.1. 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 a podpora při realizaci navržených optimalizací a zabezpečení Active Directory a Entra ID nad rámec služby II.část, tj. při migraci aplikací/serverů do nové struktury prostředí Active Directory a sledování jejich dopadů na prostředí Objednatele
- Konzultace při administraci a konfiguraci prostředí MS Active Directory a MS Entra ID
- Konzultace při plánovaných změnách v konfiguraci nebo designu prostředí MS Active Directory a MS Entra ID
- Návrhy optimálních úprav konfigurací prostředí MS Active Directory a MS Entra ID
- Simulace plánovaných významných konfiguračních změn v laboratorních podmínkách;
- Průběžnou aktualizaci dokumentace architektury, konfigurací, baselines, apod.;
- Plánování a přípravu implementace potřebných povýšení (upgrade) SW (např. na stabilnější verze);
- Testování plánovaných nových verzí SW v laboratorních podmínkách před vlastní implementací v prostředí Objednatele;
- Součinnost při rozvoji prostředí MS Active Directory a MS Entra ID
- Návrh architektury při plánování a nasazování nových komponent nebo funkcionalit řešení
- Implementace nových funkcionalit
- Analytické práce týkající se implementace nových funkcionalit pro podporu konkrétních procesů a požadavků popsanych Objednatelem
- Součinnost při analýze a konfiguračních úpravách řešení třetí strany pro správu životního cyklu privilegovaných účtů (řešení typu Endpoint Privilege Management, Privilege Access Management, Privilege Identity Management).
- Poskytnutí součinnosti při nasazení a integraci interního PKI řešení třetí strany.

##### **Kvalita služby**

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



| Parametr                                                                       | Hodnota | Úroveň SLC |
|--------------------------------------------------------------------------------|---------|------------|
| Režim podpory                                                                  | 8x5     | -          |
| Doba odezvy pro poskytnutí konzultace pro službu dle odstavce 3.1. a)          | 1 BD    | SLA 2      |
| Reakční doba poskytnutí konzultace pro službu dle odstavce 3.1. a)             | 2 BD    | SLA 2      |
| Doba odezvy pro poskytnutí konzultace pro všechny služby mimo odstavce 3.1. a) | 2 BD    | SLA 2      |
| Reakční doba poskytnutí konzultace pro všechny služby mimo odstavce 3.1. a)    | 5 BD    | SLA 2      |

**Výstupem pro akceptaci a převzetí** Služeb III.část 3.1. konzultace Objednatelem je:  
Dodání služby dle jednotlivých objednávek a podmínek Smlouvy.

### **3.2. služba workshopů**

Služba realizace workshopů zaměřených na téma zabezpečení prostředí Windows, Active Directory a Entra ID a jeho rozvoje pro IT správce anebo bezpečnostní specialisty. Workshop je služba poskytovaná opakovaně v průběhu každého roku trvání této smlouvy Poskytovatelem Objednateli. Workshop probíhá formou výuky, předání informací a praktického cvičení na téma zvolené Objednatelem. Workshop proběhne v zvoleném termínu definovaným Objednatelem, a to 2x ročně v rozsahu 4 hodin a uskuteční se v prostorách Objednatele (Česká televize, Kavčí hory, Na hřebenech II, Praha). Ze strany objednatel se zúčastní maximálně 12 osob. Objednatel je oprávněn, nikoli povinen si workshop objednat.

**Výstupem pro akceptaci a převzetí** Služeb III. 3.2.služba workshopů Objednatelem:  
Provedený a dokončený workshop dle jednotlivých objednávek a podmínek Smlouvy.

## 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 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 objednatелеm 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 Objednatелеm 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 Objednatelem Poskytovateli
- BD – podpora 8x5 se servisním zásahem v nejbližších následujících pracovních dnech počítaných dle uvedeného počtu BD 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.

## **Doba vyřešení poruchy**

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