

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB**„Maintenance a podpora provozu AFM“**

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

Česká televize

IČ: 00027383, DIČ: CZ00027383

Kavčí hory

140 70 Praha 4

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

zastoupená: [REDACTED], finančním a provozním ředitelem

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

(dále jen „**Objednatel**“)

a

Alstanet, s.r.o.

IČ: 25791311, DIČ: CZ25791311

sídlo: Freyova 1/12

190 00 Praha 9

zapsaný v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, sp. zn. C 70593

bankovní spojení: Raiffeisenbank a.s., č.ú.: 4118608001/5500

zastoupený: Ing. Alešem Choutkou, jednatelem

(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 vyhlášené Objednatelem dne 13. 6. 2016. pod názvem „**Maintenance a podpora provozu AFM**“.

Smlouva se uzavírá na základě a v souladu se zadávací dokumentací Objednatele ze dne 13. 6. 2016 a s nabídkou Poskytovatele ze dne 24. 6. 2016.

1. Účel a předmět smlouvy

- 1.1 Účelem této smlouvy je zajištění řádného fungování AFM systémů, které slouží pro podporu provozu správy budov.
- 1.2 Předmětem této Smlouvy je poskytování služeb podpory provozuschopnosti pro stávající AFM prostředí, které je instalováno v prostorách zadavatele, dle potřeb Objednatele a v souladu s jejich vymezením dle Přílohy A této smlouvy (dále jen „služby“). Poskytovatel se touto Smlouvou zavazuje poskytovat Objednateli služby na zařízeních 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, 140 70 Praha 4.

2. Kontaktní osoby

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

Strana	Jméno a příjmení kontaktní osoby	Funkce	Kontakt	
Poskytovatel		Ve věcech obchodních a smluvních, Oprávněn podepsat akceptační protokol		
Poskytovatel		Ve věcech technických, Oprávněn podepsat akceptační protokol		
Poskytovatel		technická pohotovost [*] Servisní pracovník		
Objednatel		Ve věcech obchodních a smluvních, Oprávněn podepsat akceptační protokol		
Objednatel		Ve věcech technických, Oprávněn podepsat akceptační protokol		
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 (Podpora) [*]	11.100,- Kč/měs.
Katalogový list č. 2 - Problem management [*]	
Katalogový list č. 3 - Konzultace[*]	
Katalogový list č. 4 - Maintenance	
Služba (B)	Hodinová cena bez DPH
Hodinová cena rozvojových prací dle katalogového listu č. 4 (analýza, vývoj, projektové řízení) [viz čl. 3.2. Smlouvy]	1.200,- Kč/hod.

[*] V ceně služeb katalogových listů č. 1 - 3 je zahrnuto 8 (osm) člověkohodin služeb měsíčně (v součtu za všechny služby dle katalogových listů 1 až 3).

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

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

Celková cena za poskytování služeb dle této smlouvy za celou dobu účinnosti smlouvy nepřekročí částku 495.600,- Kč (slovy: čtyři sta devadesát pět tisíc šest set **korun českých**) bez DPH.

- 3.2 V cenách dle Smlouvy jsou zahrnuty veškeré náklady Poskytovatele (včetně případné dopravy na místo plnění) za služby poskytované Poskytovatelem podle Smlouvy, jakož i všechny další náklady nezbytné ke splnění všech povinností Poskytovatele dle Smlouvy. Objednatel neposkytuje zálohy.
- 3.3 Cena za plnění předmětu Smlouvy v kategorii „Služba A“ a DPH v zákonné výši bude Objednatel uhraděn měsíčně v souladu s čl. 3.1 Smlouvy v částce 11.100,- Kč (slovy: jedenáct tisíc jedno sto korun českých) bez DPH, na základě faktur - daňových dokladů vystavených Poskytovatelem za jednotlivá ukončená měsíční období. Za měsíční období se považuje období ode dne účinnosti smlouvy do dne v následujícím měsíci, jehož číselné označení předchází dni, v němž došlo k uzavření smlouvy, a veškerá další takto navazující období.
- 3.4 Vyrovnávacím obdobím pro nevyčerpané hodiny služeb v případě služeb v kategorii „Služba A“ je jeden kalendářní rok. Hodiny nevyčerpané v daném měsíci se v rámci jednoho kalendářního roku kumulativně převádějí do dalších kalendářních měsíců. Nejpozdější měsíc, do kterého je možné nevyčerpané hodiny převést, je prosinec daného kalendářního roku. Přehled čerpaných hodin a kumulativního zůstatku nevyčerpaných hodin k danému kalendářnímu měsíci bude zvlášť pro každý katalogový list přílohou každé faktury podle čl. 3.3 vystavené Poskytovatelem.
- 3.5 Objednané a realizované služby v kategorii „Služba B“ budou účtovány na základě hodinové ceny uvedené v čl. 3. 1 Smlouvy, objednávek a výkazů o provedení práce dle čl. 4 této smlouvy

podepsaných oprávněnými zástupci obou smluvních stran. Tyto objednávky a výkazy budou v kopii tvořit přílohu faktury – daňového dokladu (odlišné od faktury uvedené v čl. 3.3 Smlouvy) vystavené Poskytovatelem vždy po ukončení kalendářního měsíce, v němž byly služby v kategorii B poskytovány.

- 3.6 Plnění části předmětu Smlouvy poskytovaného na základě Katalogového listu č. 4 - Change management (Rozvoj) v souladu s tímto článkem Smlouvy **bude ukončeno vyčerpáním 80** (osmdesát) hodin rozvojových prací Objednatel. Objednatel není dle této Smlouvy vázán k jakémukoliv minimálnímu objemu objednání rozvojových prací dle tohoto článku Smlouvy.
- 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 se čl. 3.4, případně 3.5 této Smlouvy. Splatnost daňových dokladů je stanovena na 30 (třicet) dnů od data doručení Objednateli. V případě, že daňový doklad nebude obsahovat požadované náležitosti, je Objednatel oprávněn jej vrátit ve lhůtě splatnosti Poskytovateli k opravě či doplnění. V takovém případě se 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. 284/2009 Sb., o platebním styku, posouvá se datum splatnosti na nejbližší další pracovní den.
- 3.10 Sjednává se, že bude-li Poskytovatel zasílat nebo v průběhu účinnosti této smlouvy využije možnosti zasílat faktury (daňové doklady) elektronickou poštou je povinen je zasílat v PDF formátu ze své emailové adresy na emailovou adresu ČT (Objednatel) faktury@ceskatelevize.cz.
- Za den doručení faktury (daňového dokladu) Objednateli se považuje den doručení na emailovou adresu Objednatel, což je zároveň považováno za souhlas s využitím této formy komunikace. Stejný způsob elektronického doručení se použije i v případě, nebude-li faktura obsahovat stanovené náležitosti nebo v ní nebudou správně uvedeny údaje a také v případě zasílání opravných daňových dokladů.
- 3.11 Objednatel je oprávněn uhradit za Poskytovatele DPH ze zdanitelného plnění dle této smlouvy přímo příslušnému správci daně ve smyslu § 109a zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů (dále také jen „zákon o DPH“). Pokud Objednatel postupuje dle předchozí věty, zanikne její smluvní závazek zaplatit částku odpovídající DPH Poskytovateli.
- 3.12 Poskytovatel prohlašuje, že v této smlouvě uvedl svůj bankovní účet zveřejněný správcem daně způsobem umožňujícím dálkový přístup ve smyslu zákona o DPH. Poskytovatel se dále zavazuje, že i v každém daňovém dokladu adresovaném Objednateli uvede jako bankovní účet určený pro účely poskytnutí úplaty za zdanitelné plnění dle této smlouvy svůj účet zveřejněný správcem daně způsobem umožňujícím dálkový přístup ve smyslu zákona o DPH. Pro případ každého porušení povinnosti dle předchozí věty je Poskytovatel povinen na výzvu Objednatel zaplatit smluvní pokutu ve výši odpovídající částce DPH dle dotčeného daňového dokladu.

Zaplacením smluvní pokuty není dotčen nárok Objednatele na náhradu škody v plné výši. Uvede-li Poskytovatel v daňovém dokladu jiný než výše stanovený účet, je Objednatel dle svého výhradního uvážení oprávněn uhradit Poskytovateli zdanitelné plnění na účet zveřejněný správcem daně způsobem umožňujícím dálkový přístup ve smyslu zákona o DPH, nebo na účet uvedený v daňovém dokladu. Tím není dotčen nárok Objednatele na náhradu škody a smluvní pokutu dle tohoto odstavce.

- 3.13 Poskytovatel se dále zavazuje Objednatele předem prokazatelně písemně informovat o připravované změně údaje o účtu zveřejněném správcem daně způsobem umožňujícím dálkový přístup ve smyslu zákona o DPH. Pro případ každého jednoho porušení povinnosti dle předchozí věty je Objednatel oprávněn po Poskytovateli požadovat smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč. Nárok na smluvní pokutu nezaniká odstoupením od smlouvy.
- 3.14 Poskytovatel prohlašuje, že správce daně před uzavřením této smlouvy nerozhodl, že je nespolehlivým plátcem ve smyslu zákona o DPH. V případě, že správce rozhodne po uzavření této smlouvy, že je Poskytovatel nespolehlivým plátcem ve smyslu zákona o DPH, zavazuje se Poskytovatel informovat o tom prokazatelně písemně Objednatele do 24 hodin poté, kdy mu bylo doručeno příslušné rozhodnutí správce daně, a to bez ohledu na vykonatelnost takového rozhodnutí a způsob jeho doručení. Pro případ nepravdivosti prohlášení ve větě první nebo porušení povinnosti dle věty druhé tohoto odstavce je Poskytovatel povinen na výzvu Objednatele zaplatit smluvní pokutu ve výši částky DPH z celkového finančního závazku Objednatele dle této smlouvy. Nárok na smluvní pokutu nezaniká odstoupením od smlouvy.

4. Objednávky

- 4.1 Objednatel je oprávněn písemně objednávat poskytování služeb v kategorii „B“ v souladu s jejich vymezením dle katalogového listu 4 (Příloha A této smlouvy).
- 4.2 Objednávka musí obsahovat alespoň:
- a) přesnou specifikaci požadovaného plnění,
 - b) dobu požadovaného plnění,
 - c) předpokládaný rozsah požadovaného plnění.
- 4.3 Poskytovatel je povinen do dvou pracovních dnů potvrdit objednávku, případně navrhnout úpravy doby plnění a předpokládaného rozsahu.
- 4.4 Objednávka se považuje za uzavřenou dnem potvrzení Poskytovatelem nebo dnem schválení navrhovaných úprav Objednatelem.
- 4.5 V případě objektivní potřeby rozšíření doby požadovaného plnění podléhá toto rozšíření nové objednávce v souladu s tímto článkem.
- 4.6 Provedení objednaného plnění bude potvrzeno výkazem o provedení práce, z něž bude vyplývat vazba na příslušnou objednávku, specifikace provedených činností a přesné určení časových úseků realizace jednotlivých činností.

5. Práva a povinnosti smluvních stran

- 5.1 Smluvní strany se zavazují, že neposkytnou přístupová práva jim přidělená k používání systémů, které jsou předmětem služeb anebo zpřístupňují předmět služeb, žádné neautorizované třetí straně.
- 5.2 Poskytovatel je povinen seznámit se s veškerými písemnými podklady, které obdržel nebo obdrží od Objednatele a v případě potřeby si písemně vyžádat doplňující písemné podklady. V případě, že Poskytovatel nepoužije předané písemné podklady k plnění předmětu této smlouvy nebo je již k plnění nepotřebuje, je povinen podklady vrátit Objednateli.
- 5.3 Poskytovatel nese odpovědnost za to, že služby podle této Smlouvy budou poskytovány ve sjednané kvalitě, dle termínů stanovených touto smlouvou a s náležitou odbornou péčí, prostřednictvím osob, které mají potřebnou kvalifikaci i zkušenosti k plnění svých úkolů a že po celou dobu poskytování služeb bude disponovat veškerými potřebnými oprávněními třetích stran k provádění poskytovaných služeb, mj. je certifikovaným partnerem výrobce IS AFM pro poskytování SW maintenance a podpory provozu pro IS AFM.
- 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 kterého 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 obecné závazné české předpisy vztahující se k vykonávané činnosti, zejména předpisy o bezpečnosti práce a o požární bezpečnosti, dále interní předpisy Objednatele, předpisy o vstupu do objektů Objednatele a o bezpečnosti systémů, pokud s těmito předpisy byli seznámeni, a budou se řídit organizačními pokyny odpovědných zaměstnanců Objednatele.
- 5.10 Součinnost Smluvních stran představuje zejména:
- a) spolupráce pracovníků Objednatele nezbytně nutná pro zajištění plnění dle této smlouvy,
 - b) akceptace výstupů,
 - c) zajištění dostatečné dostupnosti kontaktních (odpovědních) 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 účinnosti Smlouvy povinen zajistit, udržovat a hradit pojištění odpovědnosti za škody, vzniklé v souvislosti s jeho činností, a to v minimální výši pojistného plnění 500.000,- Kč (Slovy: pět set tisíc korun českých).
- 5.12 Doklad o pojištění tvoří v kopii přílohu C této Smlouvy. Dokladem o pojištění se rozumí zejména pojistná smlouva nebo pojistný certifikát.
- 5.13 Poskytovatel je povinen na základě písemné žádosti Objednatele předložit objednateli pojistnou smlouvu dle článku 5.11 Smlouvy a to včetně potvrzení o zaplacení pojistného nebo doklad o certifikaci Poskytovatele jako partnera výrobce IS AFM dle odst. 5.3, 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 [REDACTED] a následně v nejbližším možném termínu i potvrzujícím emailem na adresu [REDACTED].
- 6.3 V případě zaslání automatické notifikace z monitorovacího systému Poskytovatele (alert, SMS, atd.) nemá Objednatel povinnost odeslat potvrzující email.
- 6.4 Hlášení Objednatele musí obsahovat:
- a) identifikaci Objednatele,
 - b) identifikaci produktu, zařízení, služby, kde došlo k chybě,
 - c) závažnost chyby podle specifikace v jednotlivých katalogových listech (viz Příloha 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 Objem hodin zahrnutých do ceny služeb dle katalogových listů č. 1 – 3 bude Objednatelem využit na konzultace a řešení incidentů a problémů způsobených neodbornými zásahy

Objednatele do systému nebo infrastruktury, na niž je systém provozován, nebo nesprávným užíváním systému, které je v rozporu s postupy uvedenými v dokumentaci výrobce, dodavatele a/nebo implementátora systému, který je předmětem poskytovaných služeb, nebo na rozvojové práce.

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

7. Řešení bezpečnostních a jiných incidentů

- 7.1 Pokud smluvní strana zaznamená bezpečnostní incident související s předmětem plnění Smlouvy, zaregistruje bezpečnostní incident tak, aby v budoucnu nemohlo být sporu, k čemu došlo, informuje druhou smluvní stranu a dále se řídí obvyklými pravidly.
- 7.2 Za bezpečnostní incident se pro účely této Smlouvy považuje: neautorizovaný přístup k informacím, včetně pokusu o získání vyšší autorizace ze strany personálu jedné ze smluvních stran, vyzrazení informací, krádež nebo ztráta nosičů obsahujících důvěrné informace, jakýkoli neoprávněný přístup do informačního systému souvisejícího s plněním Smlouvy z třetí strany, ztráta či poškození dat, neúplné nebo chybné zpracování transakcí, zjištění počítačových virů nebo jiného poškozujícího softwaru v informačním systému souvisejícího s plněním Smlouvy, přerušení služeb definovaných Smlouvou na dobu převyšující dobu sjednanou v Příloze A této Smlouvy.
- 7.3 Registrace, eskalace a řešení bezpečnostních incidentů se řídí obvyklými pravidly.
- 7.4 Každá smluvní strana má právo:
- a) vést, zpracovávat a auditovat kontrolní záznamy (logy) související s předmětem plnění Smlouvy,
 - b) vyžádat od druhé smluvní strany písemné vyhodnocení plnění určitých ustanovení nebo aspektů Smlouvy, nebo celkové vyhodnocení plnění této Smlouvy, a to jedenkrát za tři po sobě následující měsíce.

8. Mlčenlivost a ochrana informací

- 8.1 Objednatel se zavazuje k mlčenlivosti o veškerých skutečnostech, o kterých se dověděl na základě této smlouvy nebo v souvislosti s touto smlouvou a které byly Poskytovatelem prokazatelně označeny za obchodní tajemství dle § 504 občanského zákoníku.
- 8.2 Poskytovatel bude postupovat při poskytování služeb vždy v souladu s ustanovením zákona č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů v platném znění, zachová mlčenlivost o technickém vybavení Objednatele, jakož i o všech skutečnostech, o kterých se v souvislosti s plněním předmětu Smlouvy dozvěděl. Poskytovatel je oprávněn poskytnout informace jiným dodavatelům/obchodním partnerům Poskytovatele pouze po předchozím písemném souhlasu Objednatele.
- 8.3 Za důvěrné informace jsou dále dle této Smlouvy považovány zejména software, diagnostika, dokumentace včetně manuálů a veškeré další informace, které jsou písemně označeny jako

důvěrné informace smluvní strany nebo třetích osob, chráněných smluvní stranou jako vlastní. Označení „důvěrné informace“ se uvádí nepřehlédnutelným způsobem v úvodu dokumentu resp. na elektronickém médiu. Označení se vztahuje na celý dokument, resp. na všechny soubory uložené na elektronickém médiu.

- 8.4 Smluvní strany se zavazují, že nebudou důvěrné informace poskytnuté druhou stranou v listinné podobě kopírovat jako celek, ani zčásti; tato povinnost se nevztahuje na případy, kdy je to nezbytné k opravě, generování nebo modifikování důvěrných informací pro jejich oprávněné užití ve smyslu této Smlouvy. Smluvní strany opatří každou kopii včetně jejího paměťového nosiče veškerým označením, které je uvedeno v dokumentu obsahujícím důvěrné informace poskytnuté druhou stranou.
- 8.5 Za porušení mlčenlivosti se nepovažuje, je-li smluvní strana povinna předmětnou informaci sdělit na základě zákonem stanovené povinnosti.
- 8.6 Obě smluvní strany se zavazují zachovat mlčenlivost až do doby, kdy se předmětné informace stanou obecně známými za předpokladu, že se tak nestane porušením povinnosti mlčenlivosti.
- 8.7 Obě smluvní strany se zavazují nakládat s důvěrnými informacemi, které jim byly poskytnuty druhou stranou nebo je jinak získaly v souvislosti s plněním této Smlouvy, jako s obchodním tajemstvím, zejména uchovávat je v tajnosti a učinit veškerá smluvní a technická opatření zabraňující jejich zneužití či prozrazení.
- 8.8 Důvěrné informace, které byly v souladu s ustanovením této Smlouvy zpřístupněny druhé smluvní straně, musí být vráceny druhé smluvní straně včetně kopií nebo protokolárně zničeny, jakmile bude ukončena spolupráce nebo o to druhá strana požádá.
- 8.9 Smluvní strany se zavazují, že poučí své zaměstnance a subdodavatele, kterým jsou zpřístupněny důvěrné informace, o povinnosti utajovat důvěrné informace ve smyslu tohoto článku Smlouvy. Každá ze smluvních stran je povinna prokázat druhé smluvní straně na její žádost, že povinnosti dle tohoto článku dodržuje, a jakým způsobem je jejich dodržování zajištěno.
- 8.10 Povinnost mlčenlivosti trvá bez ohledu na účinnost nebo platnost této smlouvy.

9. Doba poskytování služeb

- 9.1 Tato smlouva se uzavírá na období (tj. služby podle této smlouvy budou poskytovány po dobu) 3 let ode dne jejího podpisu oběma smluvními stranami. Pokud během této doby dojde k dosažení cenového limitu dle článku 3.1 věty poslední 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 odpovědná, nemůže-li plnit v důsledku prodlení druhé smluvní strany.
- 10.2 V případě prodlení Objednatele s úhradou ceny podle čl. 3. této Smlouvy je Poskytovatel oprávněn požadovat po Objednateli zaplacení úroku z prodlení ve výši 0,03 % z dlužné částky za každý i započatý den prodlení.

- 10.3 V případě porušení povinnosti potvrdit objednávku nebo navrhnout úpravy doby plnění a předpokládaného rozsahu ve lhůtě stanovené ve čl. 4.3 této Smlouvy je Objednatel oprávněn požadovat po Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každý i započatý den prodlení.
- 10.4 V případě porušení povinnosti podle čl. 8.2 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 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 Poskytovatele jsou definovány v následující tabulce za každou i započatou jednotku prodlení při překročení definované doby SLA (příloha A Smlouvy) takto:

Úroveň SLC	Jednotka	Výše smluvní pokuty
SLA 1	1 hodina	2.000,- Kč
SLA 2	1 den	2.000,- Kč

Celkový součet výše takto uplatněných smluvních pokut v každém měsíci je limitován do výše 50 % měsíční ceny uvedené v čl. 3.1 Smlouvy.

- 10.7 Pokud kterákoliv ze smluvních stran nezajistí potřebnou spolupráci a součinnost v souladu s touto Smlouvou, je druhá smluvní strana oprávněna požadovat smluvní pokutu ve výši **5.000,- Kč** (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.
- 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. 10.1 nárok na náhradu škody a ušlý zisk pouze v případě, není-li tato náhrada škody kryta úroky z prodlení.

11. Odstoupení od smlouvy, výpověď

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

Za podstatné porušení smluvních povinností se rozumí zejména:

- a) opakované prodlení Objednatele s poskytnutím součinnosti nezbytné pro plnění předmětu Smlouvy – za opakované se považuje prodlení, které nastalo nejméně třikrát v průběhu kalendářního měsíce a na které byl Objednatel písemně upozorněn;
- b) prodlení Objednatelem se zaplacením ceny dle čl. 3 o více než 30 (slovy: třicet) kalendářních dnů, byl-li Poskytovatelem k úhradě písemně vyzván;
- c) opakované prodlení Poskytovatele s plněním předmětu smlouvy – za opakované se považuje prodlení, které nastalo nejméně třikrát v průběhu kalendářního měsíce;
- d) porušení povinnosti Poskytovatele podle čl. 5.13 této smlouvy, jestliže platné prohlášení výrobce IS FM nebo pojistná smlouva včetně potvrzení o zaplacení pojistného nebyly Objednateli předloženy ani v dodatečné lhůtě, kterou mu k tomu Objednatel poskytl;
- e) jestliže bylo vůči Poskytovateli zahájeno řízení podle zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení, ve znění pozdějších předpisů;
- 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.

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 čtyři (4) měsíce počínaje prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po dni doručení písemné výpovědi druhé smluvní straně.

12. Zvláštní ujednání

12.1 Poskytovatel má právo uvádět předmět plnění podle této smlouvy jako referenci vůči třetím stranám. Objednatel není povinen na základě práva Poskytovatele dle předchozí věty předávat třetím osobám jakékoli informace vztahující se k službám a k Poskytovateli. Při uvádění služeb jako referenčních nesmí Poskytovatel poškodit dobrou pověst Objednatele.

12.2 V případě, že je výsledkem činnosti Poskytovatele dle této Smlouvy dílo, které podléhá ochraně podle autorského zákona, získává úplným zaplacením ceny dle této Smlouvy Objednatel k takto vytvořenému dílu jako celku i k jeho jednotlivým částem nevýhradní neprenosné oprávnění k výkonu práva jej užít, a to na území České republiky bez časového omezení. Objednatel je oprávněn užívat takto vytvořené dílo pouze v souladu s účelem v této Smlouvě a za podmínek jí stanovených. To platí i ohledně veškerých technických řešení, koncepcí, know-how, postupů či metod zpracování dat, analytických nástrojů, software, pracovní dokumentace, diagramů, schémat a konceptů, pokud jsou vyvinuty Poskytovatelem při poskytování služeb dle této

Smlouvy a nemají charakter autorského díla. Odměna za poskytnutí oprávnění dle tohoto ustanovení je součástí ceny za poskytování služeb dle této Smlouvy.

13. Závěrečná ustanovení

- 13.1 Tato smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu oprávněných zástupců obou smluvních stran.
- 13.2 Jakékoliv změny či doplňky k této smlouvě je možné provádět výlučně číslovanými písemnými dodatky podepsanými zástupci obou smluvních stran.
- 13.3 Tato smlouva se řídí právním řádem České republiky, zejména příslušnými ustanoveními Občanského zákoníku.
- 13.4 Poskytovatel se zavazuje jako postupitel nepřevést svá práva a povinnosti ze Smlouvy nebo z její části třetí osobě.
- 13.5 V případě, že se ke kterémukoli ustanovení této smlouvy či k jeho části podle občanského zákoníku jako ke zdánlivému právnímu jednání nepřihlíží, nebo že kterékoli ustanovení této smlouvy či jeho část je nebo se stane neplatným, neúčinným a/nebo nevymahatelným, oddělí se v příslušném rozsahu od ostatních ujednání této smlouvy a nebude mít žádný vliv na platnost, účinnost a vymahatelnost ostatních ujednání této smlouvy. Smluvní strany se zavazují nahradit takové zdánlivé, nebo neplatné, neúčinné a/nebo nevymahatelné ustanovení či jeho část ustanovením novým, které bude platné, účinné a vymahatelné a jehož věcný obsah a ekonomický význam bude shodný nebo co nejvíce podobný nahrazovanému ustanovení tak, aby účel a smysl této smlouvy zůstal zachován.
- 13.6 Smluvní strany se dohodly, že § 577 Občanského zákoníku se nepoužije. Určení množstevního, časového, územního nebo jiného rozsahu v této smlouvě je pevně určeno autonomní dohodou smluvních stran a soud není oprávněn dohodu smluvních stran v tomto smyslu měnit.
- 13.7 Dle § 1765 Občanského zákoníku na sebe Poskytovatel převzal nebezpečí změny okolností. Před uzavřením Smlouvy smluvní strany zvážily hospodářskou, ekonomickou i faktickou situaci a jsou si plně vědomy okolností Smlouvy. Poskytovatel není oprávněn domáhat se změny Smlouvy v tomto smyslu u soudu.
- 13.8 Veškerá oznámení podle této smlouvy musí být učiněna písemně a zaslána kontaktní osobě druhé smluvní strany prostřednictvím elektronické pošty, faxu nebo doporučenou poštou, případně předána osobně, není-li ve Smlouvě výslovně uvedeno jinak.
- 13.9 Smluvní strany se dohodly, že zvyklosti nemají přednost před ustanoveními této smlouvy ani před ustanoveními zákona.
- 13.10 Smluvní strany se dohodly, že smluvním jazykem je jazyk český, a že v českém jazyce bude probíhat veškerá komunikace ve všech věcech týkající se této smlouvy.
- 13.11 Smluvní strany se dohodly, že veškeré sporné záležitosti, které se vyskytnou a budou se týkat závazků vyplývajících z této smlouvy, budou řešeny nejprve smírně. Smluvní strany se dohodly ve smyslu ust. § 89a Zákona č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád, ve znění pozdějších předpisů, že v případě řešení sporů soudní cestou bude místně příslušným soudem Obvodní

soud pro Prahu 4, popřípadě Městský soud v Praze. Pro zamezení jakýchkoli pochyb smluvní strany konstatují, že pro řešení sporů sjednávají výlučnou jurisdikci českých soudů.

13.12 Tato smlouva je vypracována v 5 (pěti) stejnopisech, z nichž 3 (tři) stejnopisy obdrží Objednatel a 2 (dva) stejnopisy obdrží Poskytovatel.

13.13 Smluvní strany shodně a výslovně prohlašují, že je jim obsah Smlouvy dobře znám v celém jeho rozsahu s tím, že smlouva je projevem jejich vážné, pravé a svobodné vůle a nebyla uzavřena v tísní či za nápadně nevýhodných podmínek. Na důkaz souhlasu připojují oprávnění zástupci smluvních stran své vlastnoruční podpisy.

13.14 Nedílnou součástí této smlouvy jsou níže uvedené přílohy:

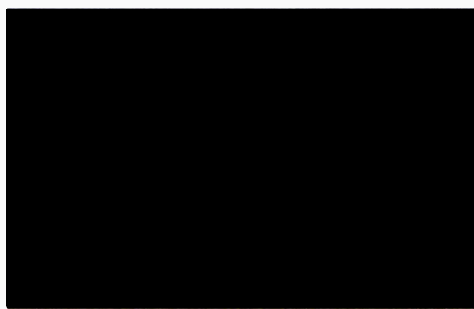
- Příloha A - Předmět Smlouvy na katalogových listech č. 1 až č. 4 a definice pojmů
- Příloha B - Seznam zařízení předmětného systému
- Příloha C - Fotokopie pojistné smlouvy týkající se odpovědnosti za škody vzniklé v souvislosti s činností Poskytovatele nebo pojistný certifikát, či potvrzení o pojištění vydané příslušnou pojišťovnou.

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“).

V Praze dne 13.7.2016

V Praze dne 13.7.2016

Za Objednatele:

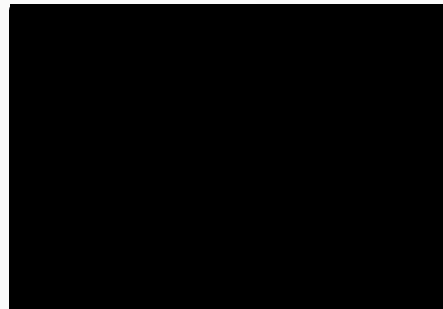


Česká televize



finanční a provozní ředitel

Za Poskytovatele:



Alstanet, s.r.o.

Ing. Aleš Choutka
jednatel

Příloha A - Předmět Smlouvy na katalogových listech č. 1 až č. 4 a definice pojmů

Příloha A SMLOUVY O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

„Maintenance a podpora provozu AFM“

Předmět Smlouvy a definice pojmů

Předmětem Smlouvy je poskytování služeb podpory provozu a rozvoje AFM prostředí (dále jen Systém) dle potřeb Objednatele podle specifikace uvedené v následujících katalogových listech.

Seznam katalogových listů:

1. Incident management (Servis)
2. Problem management (Správa, Údržba)
3. Konzultace
4. Maintenance
5. Rozvoj

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

Popis služby

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

Incident je jakákoliv událost, která není součástí standardní operace a která působí nebo může způsobit výpadek systému, nebo snížení kvality služeb poskytovaných systémem.

Rozsah služby

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

SW servis:

- identifikaci nestandardního chování systému, lokalizace a odstraňování příčin tohoto chování,
- řešení provozních a konfiguračních problémů,
- odstraňování potenciálně chybných funkcí systému ať již byly dodány jako součást standardní funkcionality systému, nebo vyvinuty na základě požadavku Objednatele a dodány Poskytovatelem,
- komunikace s výrobcem Systému a nasazení patchů při odstraňování příčin chybových stavů.
- nasazování a/nebo podpora při testování a nasazování opravných balíčků systému

Kvalita služby

Kvalita služby je posuzována s ohledem na úplnost a rychlost vyřešení incidentu s ohledem na budoucí stabilitu platformy a provozovaných aplikací. Při hodnocení musí být brán ohled na to, zda příčina problému spočívala v zařízeních, která jsou či nejsou (např. hw a sw infrastruktura) předmětem plnění této smlouvy.

Kvalita služby je definována:

Parametr	Hodnota	Úroveň SLC
Režim podpory	365x5x8	-
Doba odezvy (maximálně)	6 hodin	SLA 1
Doba vyřešení incidentu kategorie A	12 hodin	SLA 1
Doba vyřešení incidentu kategorie B	3 NBD	SLA 2
Doba vyřešení incidentu kategorie C	14 NBD	SLA 2

Kategorie incidentů

Pro určení parametrů definujících kvalitu služby jsou incidenty rozděleny do kategorií A, B a C, které jsou definovány takto:

Kategorie	Definice
A	Systém nelze používat vůbec
B	Systém lze využívat velmi omezeně
C	Systém lze využívat s dílčími omezeními

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

Popis služby

Problem management spočívá v identifikaci a řešení (odstraňování) opakujících se chybových nebo jinak nežádoucích stavů nastávajících při provozu systému.

Rozsah služby

Služba je poskytována na zařízení dle Přílohy B Smlouvy a pokrývá poskytování řešení, součinnosti a informací Poskytovatelem:

- o důležitých vlastnostech nových verzí systému,
- o zjištěných chybách systému, které mohou mít závažný vliv na funkčnost a výkon systému v produkčním prostředí Objednatele,
- o vydaných opravách chyb systému, jež mohou mít závažný vliv na jeho funkčnost a výkon v produkčním prostředí Objednatele,
- o možných řešeních eliminujících konkrétní problémy.

Kvalita služby

Problem management je ze své podstaty dlouhodobý, nikdy nekončící proces sledování a optimalizace předmětného systému. Z tohoto důvodu lze jen těžko stanovit měřitelná kritéria kvality poskytování této služby, přičemž tato budou určována v závislosti na konkrétní situaci.

Za nedostatečnou kvalitu služby / neposkytnutí součinnosti Objednateli ze strany Poskytovatele lze považovat například neposkytnutí Poskytovateli dostupné informace o existenci opravy konkrétní chyby systému, která je zdrojem problémů v prostředí Objednatele.

Parametr	Hodnota	Úroveň SLC
Režim podpory	365 x 5 x 8	-
Doba odezvy	1 NBD	SLA 2
Reakční doba poskytnutí konzultace	5 NBD	SLA 2

PŘÍLOHA A – Předmět Smlouvy
Katalogový list č. 3 – Konzultace**Popis služby**

Konzultace je služba spočívající v poskytování odborné pomoci a rady Objednateli při řešení jeho konkrétního problému či požadavku souvisejícího se systémem. Konzultace se do hloubky zabývají problémem Objednatele v jakékoliv fázi jeho řešení a pomáhají mu daný problém vyřešit.

Rozsah služby

Služba pokrývá zejména konzultace:

- při plánovaných změnách konfigurace produkčního provozního prostředí systému;
- k návrhu vhodných postupů implementace podpory konkrétních procesů popsaných Objednatелеm;
- k možnostem a vlastnostem předmětného systému a optimálnímu způsobu jejich využití pro konkrétní potřeby Objednatele
- k řešení problémů vzniklých při provozu předmětného systému v testovacím a produkčním prostředí
- k vývoji rozhraní s ostatními systémy;

Dále pak:

Poskytování dohodnutých školení týkajících se předmětné platformy zaměstnancům zadavatele v místě plnění u Objednatele

Měsíční rozsah služeb poskytovaných dle katalogových listů č. 1 - 3 činí 8 (osm) člověkohodin služeb měsíčně.

Kvalita služby

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

Parametr	Hodnota	Úroveň SLC
Režim podpory	365 x 5 x 8	-
Doba odezvy	1 NBD	SLA 2
Reakční doba poskytnutí konzultace	5 NBD	SLA 2

PŘÍLOHA A – Předmět Smlouvy
Katalogový list č. 4 – Maintenance**Popis služby**

Maintenance - upgradem Engine se pro účely této smlouvy rozumí poskytování veškerých upgradů prostředí aplikace AFM vydaných v době účinnosti servisní smlouvy, předpokládaná (obvyklá) perioda nových verzí je 6 měsíců.

Rozsah služby

V případě realizace nové verze Engine AMC je poskytovatel povinen realizovat následující kroky:

- předložit objednateli návrh na poskytnutí upgrade
- seznámit objednatele s novinkami v nové verzi Engine AMC
- poskytnout objednateli aktualizovaný manuál
- realizovat upgrade Engine AMC až na základě akceptace objednatelem

Kvalita služby

Hlavním parametrem je dodržení dohodnuté doby poskytnutí služeb při dosažení dohodnuté kvality provedených služeb. U každé změny je Objednateli garantována možnost, způsob a doba návratu do původního stavu, jedná-li se o úpravu stávajícího řešení.

Parametr	Hodnota	Úroveň SLC
Režim podpory	365 x 5 x 8	-
Dodržení dohodnutého termínu dodání		SLA 2

PŘÍLOHA A – Předmět Smlouvy
Katalogový list č. 5 – Change management (Rozvoj)

Popis služby

Change management používá standardizované metody a procedury pro efektivní a hladký průběh implementace změn stávajících a vývoj nových funkcionalit systému. Cílem je zajistit hladkou a nákladově efektivní implementaci pouze schválených změn a minimalizovat riziko vzniku incidentů zapříčiněných provedenými změnami.

Všechny významné změny realizované Poskytovatelem musejí být projektově řízeny.

Rozsah služby

Služba je poskytována na zařízení dle Přílohy B Smlouvy. Služba pokrývá:

- Analytické práce týkající se implementace podpory konkrétních procesů a požadavků popsanych Objednatелеm;
- Vývoj nových funkcionalit a komponent systému;
- Projektové řízení při realizaci změn systému;
- Vytváření a poskytování aktuální dokumentace k systému;

Kvalita služby

Hlavním parametrem je dodržení dohodnuté doby poskytnutí služeb při dosažení dohodnuté kvality provedených služeb. U každé změny je Objednateli garantována možnost, způsob a doba návratu do původního stavu, jedná-li se o úpravu stávajícího řešení.

Parametr	Hodnota	Úroveň SLC
Režim podpory	365 x 5 x 8	-
Dodržení dohodnutého termínu dodání		SLA 2

Definice pojmů

Incident

Incident je jakákoliv událost, která není součástí standardní operace a která působí nebo může způsobit poruchu služby nebo snížení kvality služby. Kde se v Smlouvě a její přílohách hovoří o poruše, rozumí se tím i snížení kvality služby.

Porucha služby

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

Kritická porucha

Porucha, která má za následek úplné přerušení poskytované služby.

Nekritická porucha

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

Začátek poruchy

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

Doba odezvy

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

Průběžná informace o poruše

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

Servisní zásah

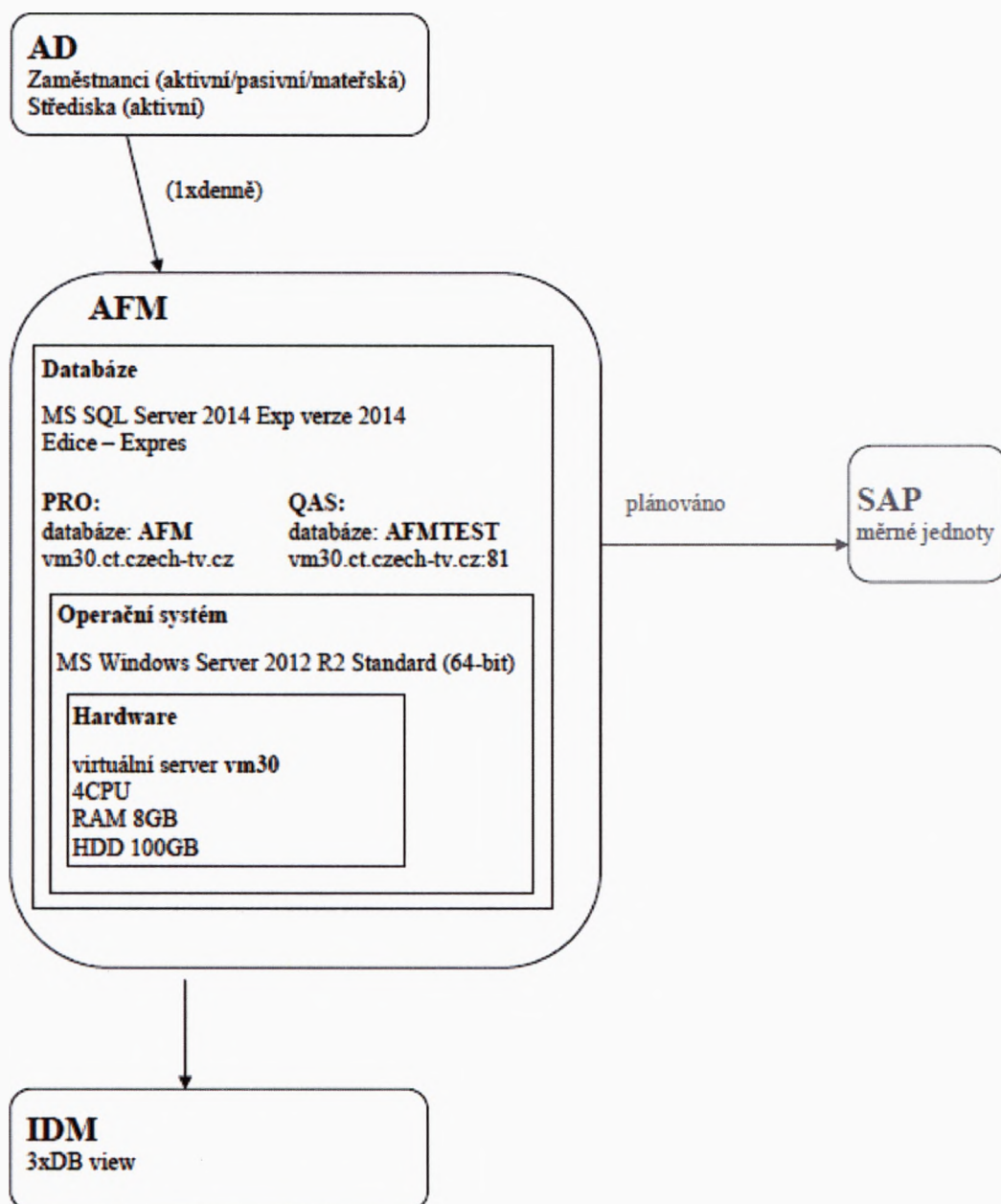
Výkon prací vedoucích k přímé lokalizaci a následnému odstranění poruchy služby ať už náhradou nebo odstraněním příčiny poruchy. Za servisní zásah jsou považovány i SW činnosti (reset, rekonfigurace).

Reakční doba

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

Přerušení poruchy

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

Příloha B - AFM blokové schéma předmětného systému


Příloha C - Fotokopie pojistné smlouvy týkající se odpovědnosti za škody vzniklé v souvislosti s činností Poskytovatele nebo pojistný certifikát, či potvrzení o pojištění vydané příslušnou pojišťovnou.



V Praze dne 15.6.2016

Věc: Potvrzení o pojištění

Potvrzujeme, že společnost Alstanet, s.r.o., IČ 25791311, se sídlem Freyova 1/12, 190 00 Praha 9 má sjednanu pojistnou smlouvu číslo 8602732829 s rozsahem pojištění obecné odpovědnosti na částku 4 000 000,-Kč.

Smlouva je platná a zaplacená do 5.11.2016.

Za Kooperativu pojišťovnu, a.s.



generální reprezentant

Kooperativa pojišťovna, a.s., Vienna Insurance Group, Vršovická 3, 101 00 Praha 10

tel: [redacted], GSM: [redacted]

času poruchy obnoven. Přerušeni 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 přerušeni poruchy.

Režim podpory

Časový rozsah poskytování technické provozní podpory. Možné varianty jsou:

- 365 x 7 x 24 – nepřetržitá podpora všechny dny v roce
- 365 x 5 x 8 – podpora v rozsahu od 9.00 do 17.00 hod. v pracovní dny v roce
- NBD – podpora 5x8 se servisním zásahem nejbližší následující pracovní den od nahlášení požadavku Objednatелеm Poskytovateli
- off-site podpora – podpora Poskytovatele pomocí vzdáleného přístupu k zařízení
- on-site podpora – podpora Poskytovatele v sídle Objednatele nebo v lokalitě, kde je umístěno podporované zařízení

Pracovní doba

Pracovní doba je definována jako časový úsek od 9.00 do 17.00 hod. ve všechny pracovní dny v ČR v roce.