

Česká televize

IČO: 00027383

a

IBM Česká republika, spol. s r.o.

IČO: 14890992



SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

č. 1088132/234

Předmět smlouvy: poskytování služeb podpory provozuschopnosti pro stávající AREMA prostředí

Cena, případně hodnota: **840.000,- Kč bez DPH**

Datum uzavření: **26-02-2018**

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB**„Podpora provozu AREMA prostředí“**

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

Česká televize

IČO: 00027383, DIČ: CZ00027383

Kavčí hory, Na Hřebenech II 1132/4, 140 70 Praha 4 zřízená zákonem ČNR č. 483/1991 Sb., o České televizi, nezapisuje se do obchodního rejstříku, zastoupená: [REDAKCE], finančním ředitelem

zastoupená: [REDAKCE] finančním ředitelem

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

(dále jen „Objednatel“)

a

IBM Česká republika, spol. s r.o.

IČO: 14890992, DIČ CZ14890992

Adresa sídla: V Parku 2294/4, 148 00 Praha 4, Chodov

zapsána v obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze, sp. zn. C 692

zastoupena: Ing. Petrem Havlíkem, jednatelem

bank. spojení: RZB, č. účtu: 1001042725/5500

(dále jen „Poskytovatel“)

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

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

Preambule

Tato smlouva se uzavírá na základě veřejné zakázky vyhlášené Objednatelům dne 21.12.2017 pod názvem „Podpora provozu AREMA prostředí“.

Smlouva se uzavírá na základě a v souladu se zadávací dokumentací Objednatel ze dne 21.12.2017 a s nabídkou Poskytovatele ze dne 7.2.2018.

1. Účel a předmět Smlouvy

- 1.1 Účelem této Smlouvy je zajištění řádného fungování AREMA systémů, které slouží pro zajištění služeb digitálního archivu.
- 1.2 Předmětem této Smlouvy je poskytování služeb podpory provozuschopnosti pro stávající AREMA prostředí, které je instalováno v prostorách Objednatel, dle potřeb Objednatel 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, Na Hřebenech II 1132/4, 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 Poskytovatele, 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) [*]	46.000,- Kč/měs.
Katalogový list č. 2 - Problem management [*]	
Katalogový list č. 3 - Konzultace[*]	
Služba (B)	Hodinová cena bez DPH
Katalogový list č. 4:	
Cena za člověkohodinu rozvojových prací dle Katalogového listu (analýza, vývoj, projektové řízení, uživatelská podpora a školení) – Senior	2.350,- Kč
Cena za člověkohodinu rozvojových prací dle Katalogového listu (analýza, vývoj, projektové řízení, uživatelská podpora a školení) – Senior Expert	2.880,- Kč
Cena za člověkohodinu rozvojových prací dle Katalogového listu (analýza, vývoj, projektové řízení, uživatelská podpora a školení) – International Senior Expert	5.665,- Kč

[*] V ceně služeb katalogových listů č. 1 – 3 (Služba A) je zahrnuto 16 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 12*Služba A + 100*Služba B Senior Expert **840.000,- Kč** (slovy: **osm set čtyřicet tisíc 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 Objednatelům uhrazena měsíčně v souladu s čl. 3.1 Smlouvy v částce 46.000,- Kč (slovy: čtyřicet šest tisíc korun českých) bez DPH, na základě faktur - daňových dokladů vystavených Poskytovatelem za jednotlivá ukončená měsíční období.
- 3.4 Vyrovnávacím obdobím pro nevyčerpané hodiny služeb v případě služeb v kategorii „Služba A“ je jeden kalendářní rok. Hodiny nevyčerpané v daném měsíci se v rámci jednoho kalendářního roku kumulativně převádějí do dalších kalendářních měsíců. Nejpozdější měsíc, do kterého je možné nevyčerpané hodiny převést, je prosinec daného kalendářního roku. Přehled čerpaných hodin a kumulativního zůstatku nevyčerpaných hodin k danému kalendářnímu měsíci bude 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) (Služba B) v souladu s tímto článkem Smlouvy **bude ukončeno vyčerpáním částky 100*Služba B Senior Expert rozvojových prací** Objednatelem. 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 (Objednatele) faktury@ceskatelevize.cz.

Za den doručení faktury (daňového dokladu) Objednateli se považuje den doručení na emailovou adresu Objednatele, což je zároveň považováno za souhlas s využitím této formy komunikace. Stejný způsob elektronického doručení se použije i v případě, nebude-li faktura obsahovat stanovené náležitosti nebo v ní nebudou správně uvedeny údaje a také v případě zasílání opravných daňových dokladů.

- 3.11 V případech, kdy může Zákazníkovi vzniknout ručení za nezaplacenou DPH ve smyslu zákona o DPH, je Zákazník 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 Zákazníkovi jeho smluvní závazek zaplatit Poskytovateli částku odpovídající DPH. O takové úhradě bude Zákazník informovat Poskytovatele bez zbytečného odkladu, nejpozději do dvou pracovních dnů od jejího provedení.

4. Objednávky

- 4.1 Objednatel je oprávněn písemně objednávat poskytování služeb v kategorii „B“ v souladu s jejich vymezením dle katalogového listu 4 (Příloha A této Smlouvy).

- 4.2 Objednávka musí obsahovat alespoň:
- přesnou specifikaci požadovaného plnění,
 - dobu požadovaného plnění,
 - 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 systému pro poskytování servisní podpory dle této Smlouvy. Kopie certifikátu tvoří Přílohu D Smlouvy.
- 5.4 Objednatel je povinen umožnit pracovníkům Poskytovatele přístup k zařízením 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 obecně závazné právní 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:
- spolupráce pracovníků Objednatele nezbytně nutnou pro zajištění plnění dle této Smlouvy,
 - akceptace výstupů,
 - zajištění dostatečné dostupnosti kontaktních (odpovědních) osob Objednatele,
 - poskytnutí vzdáleného přístupu k zařízením, která jsou předmětem plnění dle této Smlouvy,
 - poskytnutí potřebných informací, dokladů, podkladů a jiných dat, požadovaných Poskytovatelem a nutných pro poskytování plnění dle této Smlouvy,
 - zajištění připravenosti výpočetní techniky k poskytování služeb dle této Smlouvy.
- 5.11 Poskytovatel bude nést neomezenou odpovědnost za úmyslně způsobenou škodu, škodu způsobenou z hrubé nedbalosti, škodu na přirozených právech člověka a škodu způsobenou slabší straně dle jejího pojetí v Občanském zákoníku. Odpovědnost Poskytovatele za ušlý zisk a nepřímou škodu se vylučuje. V ostatních případech náhrady škody se smluvní strany dohodly na omezení výše náhrady škody na 1.000.000,- Kč (Slovy: jeden milion korun českých). Poskytovatel je po celou dobu činnosti Smlouvy povinen zajistit, udržovat a hradit pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou třetím osobám, a to v minimální výši pojistného plnění 1.000.000,- Kč (Slovy: jeden milion 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 oprávnění třetích stran 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 : XXXXXXXXXX

a následně v nejbližším možném termínu i potvrzujícím emailem na adresu:

██████████

- 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:
- identifikaci Objednatele,
 - identifikaci produktu, zařízení, služby, kde došlo k chybě,
 - závažnost chyby podle specifikace v jednotlivých katalogových listech (viz Příloha A Smlouvy),
 - u požadavku na změnu a konzultaci datum a čas, ve kterém je realizace požadována (s přihlédnutím k parametrům služby definovaným v Příloze A Smlouvy),
 - Stručný a výstižný popis chyby nebo požadavku, případně další související detaily.
- 6.5 Poskytovatel zajišťuje:
- přijetí požadavku Objednatele a vyhodnocení jeho oprávněnosti,
 - vyhodnocení požadavků Objednatele jako chyby nebo jako jiný požadavek,
 - evidenci požadavku,
 - oznámení Objednateli o evidenci požadavku a jeho identifikaci pro následnou komunikaci,
 - dohled nad postupem řešení požadavků,
 - 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 níž je systém provozován, nebo nesprávným užíváním systému, které je v rozporu s postupy uvedenými v dokumentaci výrobce, dodavatele a/nebo implementátora systému, který je předmětem poskytovaných služeb, nebo na rozvojové práce.
- 6.7 V rámci řešení incidentů způsobených závadou kódu vytvořeného Poskytovatelem nebo způsobeného zásahy provedenými na systému Poskytovatelem Objednatel nečerpá hodiny dle odst. 6.6 – počet hodin pro řešení takto vzniklých incidentů není omezen, úhrada za řešení uvedených incidentů je obsažena v ceně dle čl. 3.3 Smlouvy.

7. Řešení bezpečnostních a jiných incidentů

- 7.1 Pokud smluvní strana zaznamená bezpečnostní incident související s předmětem plnění Smlouvy, zaregistruje bezpečnostní incident tak, aby v budoucnu nemohlo být sporu, k čemu došlo, informuje druhou smluvní stranu a dále se řídí obvyklými pravidly.
- 7.2 Za bezpečnostní incident se pro účely této Smlouvy považuje: neautorizovaný přístup k informacím, včetně pokusu o získání vyšší autorizace ze strany personálu jedné ze smluvních stran, vyrazení 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:
- vést, zpracovávat a auditovat kontrolní záznamy (logy) související s předmětem plnění Smlouvy,
 - 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 1 rok ode dne účinnosti této Smlouvy. 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 odpovědna, 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 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. Maximální souhrnná částka smluvních pokut podle tohoto odstavce je stanovena na 1.000.000,- Kč.

10.4 V případě porušení jakékoli další povinnosti podle čl. 8 této Smlouvy je Objednatel oprávněn požadovat po Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 25.000,- Kč za každý jednotlivý případ porušení povinnosti. Maximální souhrnná částka smluvních pokut podle tohoto odstavce je stanovena na 1.000.000,- Kč.

10.5 **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.

- 10.6 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.
- 10.7 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.
- 10.8 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. 10.2 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 povinností Poskytovatele podle čl. 5.3 nebo 5.11 této Smlouvy, jestliže oprávnění Poskytovatele nebo pojistná smlouva včetně potvrzení o zaplacení pojistného nebyly Objednateli předloženy ani v dodatečné lhůtě, kterou mu k tomu Objednatel poskytnul, nebo jestliže Objednatel zjistí, že Poskytovatel poskytuje plnění prostřednictvím osob nedisponujících požadovanou kvalifikací a Poskytovatel nezjednal nápravu ani v dodatečné lhůtě, kterou mu k tomu Objednatel poskytnul;
 - 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 oprávněna smluvní strana povinné smluvní straně, že ji určuje dodatečnou lhůtu k plnění a že jí ji již neprodlouží, platí, že marným uplynutím této lhůty oprávněna smluvní strana od Smlouvy odstoupila.
- 11.3 Odstoupením od Smlouvy zanikají v rozsahu jeho účinků práva a povinnosti smluvních stran.

Odstoupení od Smlouvy se nedotýká licenčních ujednání, práva na zaplacení smluvní pokuty nebo úroku z prodlení, pokud již dospěl, práva na náhradu škody vzniklé z porušení smluvní povinnosti ani ujednání, které má vzhledem ke své povaze zavazovat smluvní strany i po odstoupení od Smlouvy, zejména ujednání o způsobu řešení sporů. Byl-li dluh zajištěn, nedotýká se odstoupení od Smlouvy ani zajištění.

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 nepřenosné oprávnění k výkonu práva jej užit, 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 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.
- 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 nepřihlízí, 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 (čtyřech) 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 Smluvní strany berou na vědomí, že Smlouva podléhá povinnosti uveřejnění dle o registru smluv.
- 13.15 Smluvní strany berou na vědomí, že v souladu s ustanovením § 219 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, v platném znění, budou Smlouva a další skutečnosti dle uvedeného ustanovení uveřejněny na profilu zadavatele.
- 13.16 Smluvní strany prohlašují, že vymezení předmětu Smlouvy a ceny, případně hodnoty předmětu Smlouvy na titulní straně této Smlouvy nemá normativní význam a uvádí se zde pouze pro účely provedení uveřejnění této smlouvy v registru smluv.
- 13.17 Poskytovatel tímto prohlašuje, že ke dni podpisu této Smlouvy plní veškeré povinnosti vyplývající ze zákona č. 348/2005 Sb., o rozhlasových a televizních poplatcích, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZRTVP“), zejména § 7 a 9 ZRTVP, a zavazuje se tyto povinnosti plnit po celou dobu účinnosti této Smlouvy. Objednatel se zavazuje poskytnout poskytovateli na vyžádání součinnost a informace k prokázání plnění povinnosti podle tohoto odstavce, a to zejména sdělením variabilního symbolu nebo jiného identifikátoru, pod nímž objednatel hrađí

televizní poplatek či uvedením zákonného důvodu osvobození od úhrady televizního poplatku.

13.18 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 škodu způsobenou třetím osobám nebo pojistný certifikát, či potvrzení o pojištění vydané příslušnou pojišťovnou.
- Příloha D – Certifikát výrobce

V Praze dne 26.2.2018

20 -02- 2018
V Praze dne.....

Za Objednatele:

Za Poskytovatele:

Česká televize

finanční ředitel

IBM Česká republika, spol. s r.o.

Ing. Petr Havlík
jednatel

IBM Česká republika, spol. s r.o.
V Parku 2294/4 (24)
145 00 Praha 4
IČO: 14890992, DIČ: CZ14890992

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

Příloha A SMLOUVY O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

„Podpora provozu AREMA prostředí“

Předmět Smlouvy a definice pojmů

Předmětem Smlouvy je poskytování služeb podpory provozu a rozvoje AREMA 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. 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	5 x 10	-
Doba odezvy (maximálně)	4 hodiny	SLA 1
Doba vyřešení incidentu kategorie A	12 hodiny	SLA 1
Doba vyřešení incidentu kategorie B	3 NBD	SLA 2
Doba vyřešení incidentu kategorie C	6 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 jakékoli 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

Kvalita služby

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

Parametr	Hodnota	Úroveň SLC
Režim podpory	365 x 5 x 8	-
Doba odezvy	8 hodin	SLA 1
Reakční doba stanovení termínu poskytnutí konzultace [*]	2 BD	SLA 2
Dodržení termínu poskytnutí konzultace	-	SLA 2

Měsíční rozsah služeb poskytovaných dle katalogových listů č. 1 - 3 činí 16 (šestnáct) člověkohodin služeb měsíčně.

PŘÍLOHA A – Předmět Smlouvy
Katalogový list č. 4 – 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 popsaných Objednatelem;
- 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	-
Doba odezvy	8 hodin	SLA 1
Reakční doba stanovení termínu poskytnutí konzultace [*]	10 BD	SLA 2
Dodržení termínu poskytnutí konzultace	-	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 Poskyvatелеm. Reakční doba off-site pak znamená zahájení servisního zásahu pomocí vzdáleného přístupu k zařízení a reakční doba on-site pak znamená zahájení servisního zásahu Poskyvatелеm 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.

Přerušování poruchy

Pokud je při servisním zásahu nutný přístup pracovníků Poskyvatеле 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. Poskyvatel o pozastavení načítání času a jeho důvodu uvědomí Objednatele dohodnutým způsobem a zároveň se Objednatelem dohodne čas, kdy bude přístup pracovníkům Poskyvatеле umožněn. Od okamžiku umožnění přístupu pracovníkům Poskyvatеле k zařízení je pak načítání

času poruchy obnoven. 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

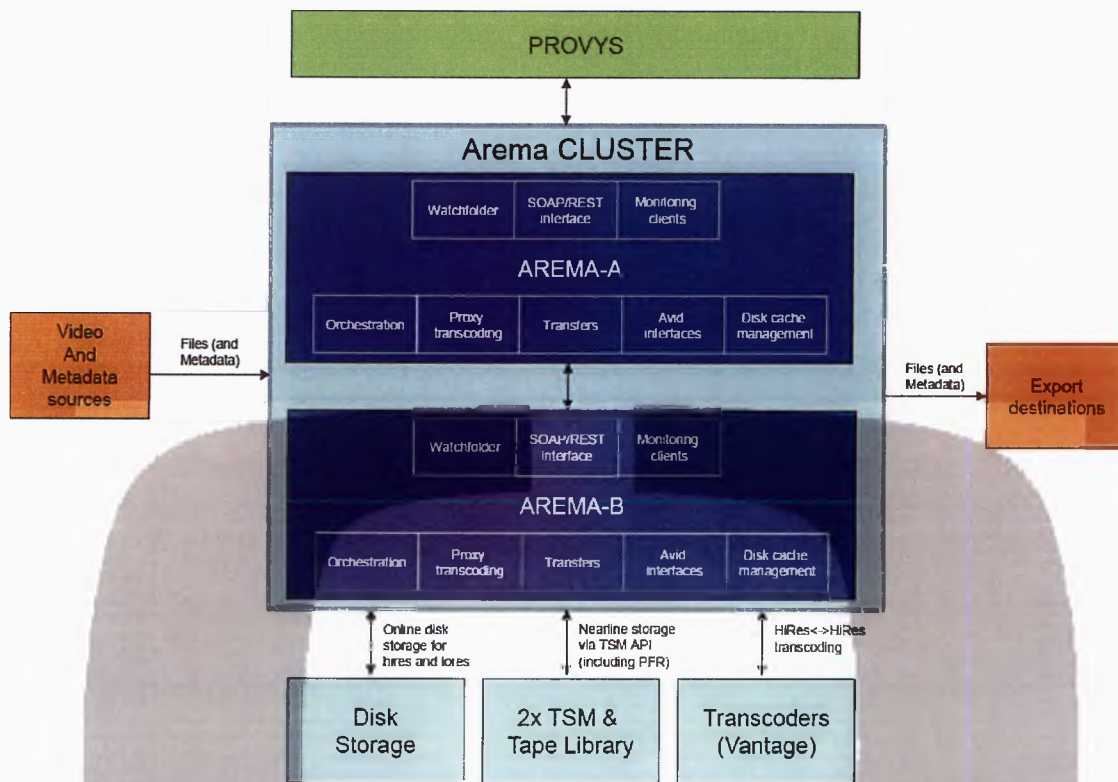
Časový rozsah poskytování technické provozní podpory. Možné varianty jsou:

- 365 x 7 x 24 – nepřetržitá podpora všech dnů 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 Objednatelům Poskytovateli
- BD – doba po sobě jdoucích pracovních dní
- 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

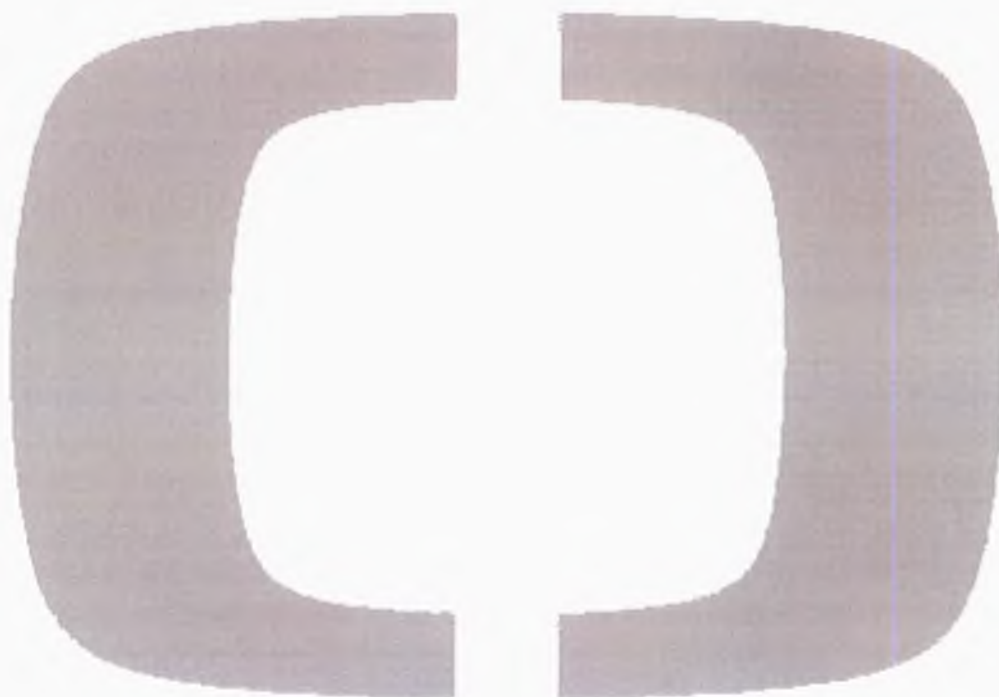
Pracovní doba

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

Příloha B - AREMA prostředí



Příloha C - Fotokopie pojistné smlouvy týkající se odpovědnosti za škodu způsobené třetím osobám nebo pojistný certifikát, či potvrzení o pojištění vydané příslušnou pojišťovnou.



OPIG

Potvrzení o pojištění / Certificate of Insurance

CHUBB

Pojišťovna smlouva: CZCAN101004-117

Pojištěný / Insured:	IBM Česká republika, spol. s r.o. IČ / ID no.: 14890992 V Parku 2294/4 148 00 Praha 4 - Chodov
Rozsah pojistného krytí / Scope of insurance:	Pojištění odpovědnosti včetně odpovědnosti za újmu způsobenou vadou výrobku / General Third Party Liability Insurance incl. Product Liability
Územní rozsah / Territorial Limits:	Evropa / Europe
Limit pojistného plnění / Indemnity Limit:	US\$ 10.000.000 za jednu a za všechny pojistné události za pojistnou dobu US\$ 10.000.000 per one insurance event and in aggregate
Spoluúčast / Deductible:	US\$ 0
Pojistná doba:	21.05.2017 – 20.05.2018

Ostatní podmínky pojištění se řídí ustanoveními pojistné smlouvy, k níž byl tento certifikát vystaven. Tento certifikát v žádném případě nepozměňuje, nerozsahuje či nenahrazuje pojistnou smlouvu.

The other terms and conditions of the insurance are governed by the terms of the insurance policy, to which this certificate was issued. In no case does this certificate modify, extend or replace the insurance policy.

V / In Praze, dne 09.05.2017

pojistitel: ACE European Group Ltd, organizační složka, a Chubb Company

ACE European Group Ltd, organizační složka,
přísloveční 620/3, 186 00 Praha 8

Jméno: [redacted]
Funkce: vedoucí organizační složky

Chubb. Insured.™

ACE European Group Ltd, organizační složka, se sídlem Pobřežní 620/3, 186 00 Praha 8, identifikační číslo 278 93 723, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl A, vložka 57233, organizační složka společnosti ACE European Group Ltd, se sídlem Chubb Building, 100 Leadenhall Street, Londýn EC3A 3BP, Velká Británie, registrační číslo 01112892, oprávněné k podnikání a regulované Prudential Regulation Authority a Financial Conduct Authority ve Velké Británii. Organem dohledu pro výkon činnosti v České republice je Česká národní banka; tato regulace může být odlišná od práva Velké Británie.

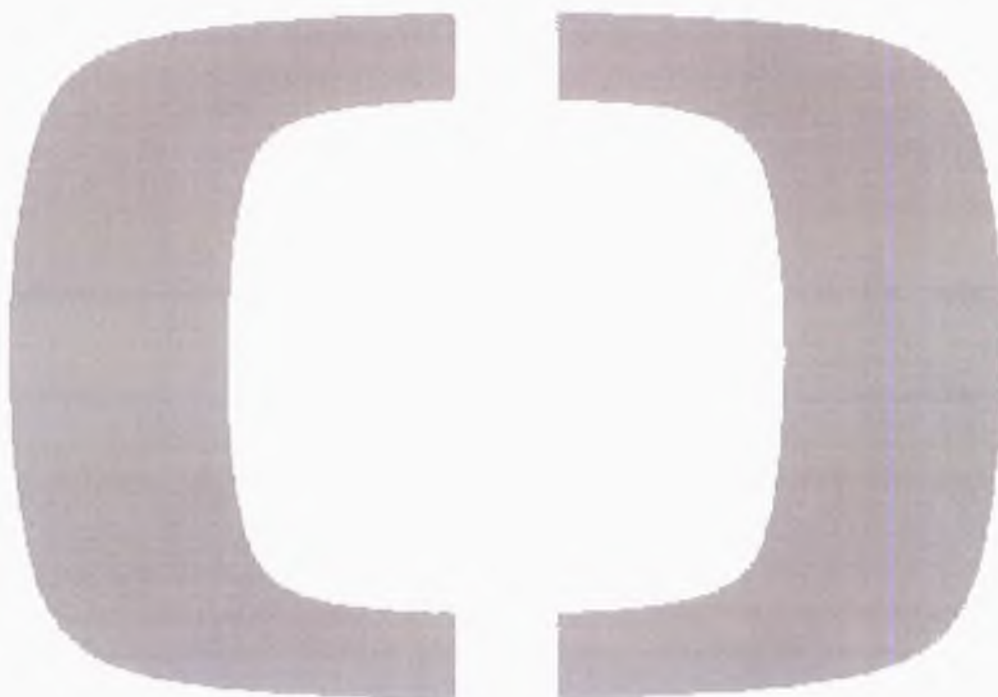
CZ0118D-A

Ověření – vidimace

Ověřuji, že tento opis složený z -1- listu
doslovně souhlasí s listinou, z níž byl pořízen,
složenou z -1- listu.

V Praze dne 10.5.2017


notarska tajemnice
pověřená notářem



Příloha D - Certifikát výrobce.

Dodavatel, IBM Česká republika, spol. s r.o., V Parku 2294/4, 148 00 Praha 4 - Chodov, IČO 14890992, zastoupená Ing. Petrem Havlíkem, jednatelem, prohlašuje, že IBM Česká republika, spol. s r.o. je na základě vnitřní smlouvy v rámci skupiny IBM Corporation, která je výhradním nositelem autorských práv k IBM AREMA, oprávněna poskytovat licence IBM AREMA a veškeré služby spojené s IBM AREMA na území České republiky.

V Praze dne 6. 2. 2017


IBM Česká republika, spol. s r.o.

Ing. Petr Havlík
jednatel

IBM Česká republika, spol. s r. o.
V Parku 2294/4
148 00 Praha 4 (B)
IČ: 14890992. DIČ: CZ14890992