

# Ověřovací doložka

## k datové zprávě

podle zákona č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen "zákon")

### 1. ODDÍL - Záznam o konverzi

Pořadové číslo konverze:

\_\_\_\_\_

Název organizace:

\_\_\_\_\_

Jméno a příjmení:

\_\_\_\_\_

Datum:

\_\_\_\_\_

### 2. ODDÍL - Údaje o konvertovaném dokumentu

Výstup odpovídá vstupu: ANO  NE

Počet listů:

\_\_\_\_\_

Zajišťovací prvek:

\_\_\_\_\_

### 3. ODDÍL - Poznámky

Datum vyhotovení

25 5400 Clb 5400 vzor č. 1

Elektronický podpis

Číslo smlouvy MF

**3302/082/2013***Toto číslo uvádějte při fakturaci*

## Smlouva

### o „Poskytování Služby bezpečného síťového rozhraní v lokalitách Finanční správy a Ministerstva financí“

uzavřená podle ustanovení § 269 odst. 2 zákona č. 513/1991 Sb., Obchodní zákoník, ve znění pozdějších předpisů a v souladu se zákonem 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů jako nadlimitní veřejná zakázka na služby zadaná v otevřeném zadávacím řízení

č.j.: **MF-107214/2013/23-2302/D**ev. č.: **ANECT/MF/1306/1306**  
(dále jen Smlouva)

mezi:

#### Článek 1: Smluvní strany

1. Objednatel: **Česká republika – Ministerstvo financí**  
se sídlem Letenská 15, P.O.BOX 77, 118 10 Praha 1,  
jež zastupuje: Ing. Wagenknecht Lukáš, I. náměstek ministra  
IČ: 00006947  
DIČ: CZ00006947  
bankovní spojení: ČNB, Praha 1, č. ú. 3328-001/0710  
(dále v této Smlouvě označováno jen jako „Objednatel“ nebo „zákazník“)
2. Poskytovatel: **ANECT a.s.**  
se sídlem Videňská 125, 619 00 Brno,  
již zastupují p.Ladislav Herynek, prokurista  
a p.Pavel Šrnka, prokurista  
IČ: 25313029  
DIČ: CZ25313029  
bankovní spojení: Komerční banka, a.s., pobočka Brno,  
č. účtu: 27-6667590237/0100  
zapsaná u rejstříkového soudu v Brně pod sp. zn. B. 2113  
(dále v této Smlouvě označována jen jako „Poskytovatel“ nebo „ANECT“)

#### Článek 2: Předmět Smlouvy

1. Předmětem plnění této Smlouvy je poskytování služeb bezpečného síťového rozhraní, zejména pak provozu používaných technologií (směrovačů) v lokalitách Ministerstva financí a Finanční správy (dále jen FS), včetně implementace, správy, dohledu a servisu těchto technologií. Součástí předmětu je i implementační projekt zavedení služeb (dále také „Služba“). Předmět plnění je zajišťován i pro Finanční správu na základě Zápisu o bezúplatném poskytování služeb servisu, správy a údržby komunikační infrastruktury finanční správy uzavřeným mezi Ministerstvem financí a Generálním finančním ředitelstvím pod č. 201-GFŘ/130/2013 a č. MF 3302/148/2013 dne 19.12.2013.

2. Předmětem Smlouvy je dodávka projektové řízení komplexní služby bezpečného síťového rozhraní, která v sobě zahrnuje:
- Sestavení pracovního týmu a organizaci projektu.
  - Implementační projekt, který bude obsahovat:
    - detailní harmonogram implementace a zahájení poskytování Služby,
    - návrh šifrování datové komunikace,
    - akceptační testy,
    - návaznosti na stávající služby,
    - návaznost na provozované aplikace, QoS,
    - návaznost na stávající dohled a správu prvků.
  - Vlastní implementaci technologií Poskytovatele ve všech lokalitách MF a Finanční správy, v celkovém počtu 202 lokalit na území České republiky, bez přerušení provozu (provoz musí být bezvýpadkově zajištěn v pracovní dny od 7:00 do 17:00).
  - Správu technologií.
  - Dohled zařízení a stavu sítě v režimu 7x24.
  - Součástí dohledu bude i provoz elektronické provozní dokumentace (dále jen „EPD“) k dodaným prvkům a konfiguracím se zajištěním vzdáleného přístupu k systému elektronické provozní dokumentace zaměstnancům Objednatele, případně k tomu pověřených externích spolupracovníků Poskytovatele. Počet účtů v systému EPD pro výše uvedené uživatele nebude omezen.
  - Realizaci šifrování komunikace na základě Objednatelem schváleného projektu při zajištění šifrování v souladu s nejlepší praxí (Best practices – viz mezinárodní standardy kvality a řízení, jako např. ISO 9000 a ISO 14001 dále publikované např. mezinárodní koordinační skupinou IETF – tzn. poskytovatel bude uplatňovat při poskytování služby ty nejlepší známé zkušenosti, které jediné vedou k zvyšování efektivity, omezování rizik spojených s bezpečnostními úniky a průniky, atd.) a v případě požadavku na zvýšení úrovně šifrování v důsledku nalezené zranitelnosti v šifrovacích algoritmech či nedostatečnosti délky šifrovacích klíčů i změny šifrování po dobu trvání platnosti Smlouvy.
  - Zajištění obnovení Služby v plném rozsahu dle platných SLA.
  - Poskytování Služby v souladu s nejlepší praxí (Best practices) a zajištění provozu technologií v souladu s právním řádem České republiky, obecně platnými normami (např. ISO 9001, ISO 27000, ISO 20000) a pokyny výrobce.
  - V případě kompatibility dodaných technologií s již pořízenými nástroji Objednatele pro dohled a správu, zajistit součinnost při začlenění těchto technologií rovněž do těchto nástrojů Objednatele (např. MRTG, CIC, etc.).
  - Zajištění flexibility Služby s ohledem na změny topologie komunikační infrastruktury (dále jen KI), např. v důsledku změn organizační struktury.
  - Spolupráce se správci LAN sítí.
  - Nastavení, správa a průběžná aktualizace QoS na směrovačích dle požadavků Objednatele a v souladu s katalogovými listy KIVS pro služby do CMS i pro komoditní služby, (podpora QoS dle PROF 5).
  - Správa a podpora Access listů – řízení síťového přístupu v rámci WAN, předpokládaný počet pravidel uvedených v Access listech na jednom směrovači v rámci Služby se pohybuje v řádu desítek.
  - Spolupráce se správci WAN sítě FINet, třetích stran (správci LAN, poskytovatelé datových a hlasových služeb).

v rozsahu a za podmínek stanovených v Přílohách Smlouvy.

2. Poskytovatel se zavazuje poskytnout plnění v souladu s touto Smlouvou.

3. Objednatel se zavazuje

- a) v případě řádně poskytnutého plnění předmět Smlouvy převzít a platit za něj dohodnutou cenu,
- b) poskytovat Poskytovateli při plnění předmětu Smlouvy nezbytnou součinnost, uvedenou ve Smlouvě nebo v Příloze č.5.

### Článek 3: Specifikace místa a způsobu plnění předmětu Smlouvy

1. Místem plnění je Ministerstvo financí - Letenská 15, 118 10 Praha 1 a dislokovaná pracoviště, jejichž soupis je uveden v Příloze č. 1 této Smlouvy a Generální finanční ředitelství - Lazarská 15/7, 117 22 Praha 1 a jemu podřízená územní pracoviště, jejichž soupis je uveden v Příloze č. 1 této Smlouvy.
2. K jednání ve vzájemném styku smluvních stran ve věcech organizačních a technických podle této Smlouvy jsou oprávněni:

za Poskytovatele:	p. Michal Mejzr	tel.: +420 271 100 208
nebo	p. Martina Liebová	tel.: +420 271 100 300
za Objednatele	p. Luděk Novotný	tel.: +420 257 041 111
nebo	p. Jan Kalach	tel.: +420 257 041 111

3. Způsob plnění předmětu Smlouvy
  - 3.1. Poskytování Služby bude na dobu neurčitou s možností předčasného ukončení na základě písemné výpovědi s 6-ti měsíční výpovědní lhůtou.
  - 3.2. Obecné podmínky servisní podpory Poskytovatele jsou uvedeny v Příloze č. 3 - Obecné podmínky technické podpory ANECT SUPPORT® této Smlouvy.
  - 3.3. Jednotlivé služby, jejich rozsah, podmínky SLA a odpovědnosti jsou definovány v Příloze č. 2 – Technická a servisní specifikace služeb této Smlouvy.
  - 3.4. Elektronická provozní dokumentace bude přístupná určeným pracovníkům Objednatele prostřednictvím systému EPD v dohodnuté struktuře informací.

### Článek 4: Cena

1. Celková cena bez DPH uvedená ve Smlouvě je sjednána dohodou smluvních stran podle zákona č.526/1990 Sb., o cenách, ve znění pozdějších předpisů a je cenou konečnou a nepřekročitelnou, která zahrnuje veškeré náklady související s komplexním zabezpečením plnění předmětu Smlouvy.
2. **Celková dohodnutá smluvní cena za roční plnění Smlouvy** je stanovena dohodou smluvních stran ve výši:  
**bez DPH 3.911.988,- Kč** (slovy: tři-milióny-devět-set-jedenáct-tisíc-devět-set-osmdesát-osm korun českých), DPH 821.517,48 Kč (slovy: osm-set-dvacet-jedna-tisíc-pět-set-sedmnáct korun českých čtyřicet-osm haléřů), včetně DPH činí 4.733.505,48 Kč (slovy: čtyři-milióny-sedm-set-třicet-tři-tisíc-pět-set-pět korun českých čtyřicet osm haléřů) při v současnosti platné sazbě DPH 21%.
3. Celková dohodnutá smluvní cena dle odst. 2. tohoto článku bude rozložena do **měsíčních úhrad**: ve výši **bez DPH 325.999,- Kč** (slovy: tři-sta-dvacet-pět-tisíc-devět-set-devadesát-devět korun českých), DPH 68.459,79 Kč (slovy: šedesát-osm-tisíc-čtyři-sta-padesát-devět korun českých sedmdesát-devět haléřů), včetně DPH činí 394.458,79 Kč (slovy: tři-sta-devadesát-čtyři-tisíc-čtyři-sta-padesát-osm korun českých sedmdesát-devět haléřů) při v současnosti platné sazbě DPH 21%.
4. Daň z přidané hodnoty bude účtována v souladu se zákonem č.235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, ke dni uskutečnění zdanitelného plnění. V případě změny zákonné sazby DPH bude Poskytovatel fakturovat DPH v sazbě platné v den zdanitelného plnění. Taková změna sjednané ceny nebude smluvními stranami považována za podstatnou změnu této Smlouvy a nebude tedy vyžadovat uzavření dodatku ke Smlouvě.

### Článek 5: Platební podmínky

1. Datem uskutečnění zdanitelného plnění ve vztahu upraveném touto Smlouvou je vždy poslední den měsíce, v němž je poskytována komplexní služba bezpečného síťového rozhraní.
2. Právo fakturovat předmět plnění vzniká po jeho převzetí, což Poskytovatel bude deklarovat připojením Objednatelem potvrzeného Měsíčního výkazu poskytování Služby bezpečného síťového rozhraní (vzor je uveden v Příloze č. 3) podepsaným oprávněným zástupcem Objednatele k faktuře.

3. Vystavený daňový doklad/ faktura musí obsahovat:
  - a) rozepsání položek předmětu plnění přesně dle Smlouvy,
  - b) uvedení jejich jednotkových cen,
  - c) zakázkové číslo Smlouvy,
  - d) úplné bankovní spojení Poskytovatele včetně zejména čísla účtu Poskytovatele,
  - e) veškeré náležitosti dle § 28, odstavec 2, zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů,
  - f) náležitosti obchodní listiny ve smyslu ustanovení § 13a obchodního zákoníku.
4. Společně s fakturou – daňovým dokladem je Poskytovatel povinen předložit Měsíční výkaz Originál Měsíčního výkazu připojený k faktuře musí být s předepsanými jmény zástupců obou smluvních stran a musí být těmito zástupci vlastnoručně čitelně podepsán.
5. Splatnost řádně vystaveného daňového dokladu - faktury činí 21 dnů ode dne doručení Objednateli.
6. V roce, v němž je uskutečňováno plnění, musí být faktura doručena nejpozději do 15.12., nedohodnou-li se smluvní strany jinak.
7. Objednatel má právo daňový doklad – fakturu Poskytovateli před uplynutím lhůty splatnosti vrátit, aniž by došlo k prodlení s jeho úhradou, obsahuje-li nesprávné údaje, nesprávné náležitosti požadované ve Smlouvě, chybí-li na daňovém dokladu – faktuře některá z náležitostí, chybí-li originál Měsíčního výkazu, nebo obsahuje jiné cenové údaje nebo jiný druh či množství předmětu plnění než dohodnuté ve Smlouvě. Nová lhůta splatnosti v délce 21 dnů počne plynout ode dne doručení opravené faktury – daňového dokladu Objednateli.
8. Platby budou probíhat výhradně v korunách českých a rovněž veškeré cenové údaje budou uvedeny v této měně.

## Článek 6: Sankce a náhrada škody

1. V případě prodlení Poskytovatele s plněním jakékoliv povinnosti v termínu vyplývajícím z této Smlouvy či právních předpisů má Objednatel právo uplatnit vůči Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 0,05 % (slovy: pět setin procenta) z celkové roční ceny předmětu plnění včetně DPH za každý i započatý den prodlení.
2. Při nedodržení termínu splatnosti řádně vystavené faktury Objednatel je Poskytovatel oprávněn požadovat úhradu úroku z prodlení. Výše úroku z prodlení se bude řídit nařízením vlády č. 351/2013 Sb., kterým se určuje výše úroku z prodlení a nákladů spojených s uplatněním pohledávky, určuje odměna likvidátora, likvidačního správce a člena orgánu právnické osoby jmenovaného soudem a upravují některé otázky Obchodního věstníku a veřejných rejstříků právnických a fyzických osob, v platném znění..
3. Vyúčtování smluvních pokut resp. úroků z prodlení dle odst. 1. a 2. tohoto článku bude provedeno vždy v rámci nejbližší následné měsíční platby za plnění Smlouvy, jako samostatná položka příslušného daňového dokladu (faktury).
4. Jakékoliv omezování výše případných sankcí se nepřipouští.
5. Žádná ze smluvních stran není odpovědná za prodlení svých závazků v rozsahu, v jakém je prodlení způsobeno prodlením s plněním závazků druhé smluvní strany, zejména v případě neposkytnutí požadované součinnosti vymezené ve Smlouvě.
6. Zaplacení smluvní pokuty nezavazuje Poskytovatele povinnosti splnit závazek stanovený touto Smlouvou.
7. Okolnosti vylučující odpovědnost podle § 374 Obchodního zákoníku nemají v souladu s § 300 Obchodního zákoníku vliv na povinnost platit smluvní pokutu.
8. Zaplacením jakékoliv smluvní pokuty uvedené v této Smlouvě není dotčeno právo smluvních stran na náhradu způsobené škody v plné výši.
9. Poskytovatel odpovídá za veškeré škody způsobené Objednateli porušením svých povinností, porušením ustanovení této Smlouvy nebo jiným protiprávním jednáním a za škody vzniklé v důsledku vad plnění, a to v plné výši. O náhradě škody platí obecná ustanovení obchodního zákoníku.

10. Jakákoliv ustanovení týkající se omezení výše či druhu náhrady škody se nepřipouští.

## Článek 7: Práva a povinnosti smluvních stran

1. Poskytovatel se zavazuje, že předmět plnění bude věcně a právně bezvadný a odpovídající právním předpisům a závazným i doporučujícím normám platným v České republice.
2. Předmět plnění musí vyhovovat bezpečnostním standardům, jejichž použití je obvyklé u obdobných produktů, a musí svou technickou úroveň odpovídat zadávacím podmínkám Objednatele v oblasti bezpečnosti a provozu informačních a komunikačních technologií.
3. Před uskutečněním předání předmětu plnění (zahájení poskytování Služby) bude Poskytovatel prokazatelně informovat oprávněného zástupce Objednatele uvedeného ve Smlouvě o připravenosti k předání. Datum převzetí musí být stanoveno po projednání se zástupcem Objednatele tak, aby mezi doručením oznámení a datem převzetí uplynulo nejméně pět (5) pracovních dní.
4. Pokud to není v rozporu s povahou předmětu plnění, musí být ke každému funkčnímu celku přiloženy doklady nutné k jeho převzetí a užívání, návod k použití a případná další nezbytná dokumentace (např. prohlášení o shodě, atesty, prohlášení, že byly použity materiály a technologie v souladu s příslušnými zákony a předpisy, prohlášení o respektování enviromentálních požadavků daných platnými závaznými předpisy). Veškeré dokumenty uvedené v předchozí větě musí být v českém jazyce.
5. Předání předmětu plnění bude doloženo Měsíčním výkazem poskytování Služby bezpečného síťového rozhraní, podepsaným oprávněným zástupcem Objednatele.
6. V případě neposkytnutí nezbytné součinnosti Objednatele lze po vzájemné dohodě prodloužit termín plnění Smlouvy. Dohoda podle předchozí věty musí být písemná a musí mít formu dodatku k této Smlouvě.
7. Objednatel nabývá práva k užívání předmětu plnění (například licenci, dokumentaci) dnem převzetí předmětu plnění Objednatelem.
8. Objednatel je oprávněn užívat předmět plnění od data jeho protokolárního převzetí a nebezpečí škody na předmětu plnění přechází na Objednatele převzetím tohoto plnění. Za užití předmětu plnění podle předchozí věty se však nepovažuje jeho ověřování a testování.
9. Objednatel umožní zaměstnancům Poskytovatele přístup:
  - a) do objektů, místností a k zařízením v rozsahu nezbytném pro plnění této Smlouvy,
  - b) k informacím nutným pro splnění předmětu Smlouvy.
10. Objednatel a Poskytovatel se zavazují vzájemně spolupracovat a poskytovat si veškeré informace potřebné pro řádné plnění svých závazků. Strany jsou povinny informovat druhou smluvní stranu o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro řádné plnění této Smlouvy.
11. Objednatel se zavazuje vyvinout takovou součinnost, která může být Poskytovatelem oprávněně požadována k umožnění řádného plnění Smlouvy, a kromě závazků uvedených v předchozích odstavcích je zejména zavázán zajistit potřebnou účast odpovědných osob Objednatele a jeho dodavatelů a dostatečné pracovní prostředí pro zaměstnance Poskytovatele podílející se na plnění Smlouvy v objektech Objednatele. Brání-li Objednateli jakákoliv okolnost v plnění požadované součinnosti, oznámí to Poskytovateli písemně a bez zbytečného odkladu.
12. Poskytovatel v předstihu 5 pracovních dnů předá Objednateli závazné termíny a konkrétní požadavky na součinnost při realizaci Služby v dané lokalitě Objednatele. Poskytovatel se zavazuje pro naplnění předmětu Smlouvy spolupracovat s dodavateli Objednatele, zejména ve vztahu k integraci směrovače do sítě LAN a WAN (IP/MPLS) Objednatele.
13. Poskytovatel ve spolupráci s Objednatelem se zavazuje realizovat změny počtu směrovačů a lokalit GFR nebo pracovišť Auditního orgánu MF s přihlédnutím ke všem okolnostem v co nejkratším možném čase.

## Článek 8: Zvláštní ujednání

1. Poskytovatel se zavazuje, že jeho zaměstnanci budou při plnění této Smlouvy dodržovat veškeré obecně závazné české 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, a budou se řídit organizačními pokyny odpovědných zaměstnanců Objednatele. Poskytovatel navrhne s odsouhlasením Objednatele systém fyzického přístupu pracovníků Poskytovatele a prokazování totožnosti s oprávněním přístupu do objektů Objednatele včetně aktuálního stavu servisních pracovníků zveřejněných např. na Servis Desk, tj. jejich přítomnost, dovolenou případně další stavy.

## Článek 9: Odpovědnost

1. Poskytovatel odpovídá za řádné, kvalitní, bezvadné a včasné provádění svých závazků podle této Smlouvy a za to, že předmět těchto závazků bude proveden v souladu s příslušnými platnými normami (např. ISO 9001, ISO 27000, ISO 20000) a právními předpisy.

## Článek 10: Vyšší moc

1. Pro účely této Smlouvy „vyšší moc“ znamená událost, která je mimo kontrolu smluvních stran, nastala po podpisu Smlouvy, ke které došlo bez zavinění Smluvních stran a která však nezahrnuje chybu či nedbalost jedné ze stran. Takovými událostmi se rozumí zejména války a revoluce, přírodní katastrofy, epidemie, karanténní omezení, dopravní embarga, vyhlášené generální stávky v příslušných průmyslových odvětvích. Jestliže vznikne situace zaviněná událostí vyšší moci, dotčená strana okamžitě uvědomí druhou smluvní stranu písemně o takových podmínkách a jejich příčině. Pokud není jinak stanoveno písemně ze strany dotčené, bude druhá smluvní strana pokračovat v realizaci svých závazků podle Smlouvy tak, jak je to možné a bude hledat veškeré rozumné alternativní prostředky pro realizaci částí, kde nebrání vyšší moc.
2. Trvá-li vyšší moc déle než 3 měsíce, smluvní strany mohou odstoupit od Smlouvy okamžitě.

## Článek 11: Ochrana informací

1. Obě smluvní strany berou na vědomí, že originál podepsané Smlouvy bude v elektronické podobě zveřejněn na internetových stránkách Objednatele a dle zákona o veřejných zakázkách na profilu Zadavatele (Objednatele), a to bez časového omezení.
2. Obě smluvní strany se zavazují udržovat v tajnosti a nezpřístupnit třetím osobám důvěrné informace (jak jsou vymezeny níže). Povinnost poskytovat informace podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů není tímto ustanovením dotčena.
3. Za důvěrné informace se považují veškeré následující informace:
  - a) veškeré informace poskytnuté Objednatelem Poskytovateli v souvislosti s touto Smlouvou;
  - b) informace, na která se vztahuje zákonem uložená povinnost mlčenlivosti Objednatele;
  - c) veškeré další informace, které budou Objednatelem označeny jako důvěrné ve smyslu ustanovení § 152 zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů.
4. Povinnost zachovávat mlčenlivost uvedená v tomto článku se nevztahuje na informace:
  - a) které je Objednatel povinen poskytnout třetím osobám podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů
  - b) které jsou nebo se stanou všeobecně a veřejně přístupnými jinak, než porušením právních povinností ze strany Poskytovatele;
  - c) u nichž je Poskytovatel schopen prokázat, že mu byly známy ještě před přijetím těchto informací od Objednatele, avšak pouze za podmínky, že se na tyto informace nevztahuje povinnost mlčenlivosti z jiných důvodů;
  - d) které budou Poskytovateli po uzavření této Smlouvy sděleny bez závazku mlčenlivosti třetí stranou, jež rovněž není ve vztahu k nim nijak vázána;
  - e) jejichž sdělení se vyžaduje ze zákona.

5. Důvěrné informace zahrnují rovněž veškeré informace získané náhodně nebo bez vědomí Objednatele a dále veškeré informace získané od jakékoliv třetí strany, které se týkají Objednatele či plnění této Smlouvy.
6. Smluvní strany se zavazují, že nezpřístupní jakékoliv třetí osobě důvěrné informace druhé strany bez jejího souhlasu, a to v jakékoliv formě, a že podniknou všechny nezbytné kroky k zabezpečení těchto informací. Poskytovatel je povinen zabezpečit veškeré důvěrné informace Objednatele proti odcizení nebo jinému zneužití.
7. Poskytovatel se zavazuje, že důvěrné informace užije pouze za účelem plnění této Smlouvy. Jiná použití nejsou bez písemného svolení Objednatele přípustná.
8. Poskytovatel je povinen svého případného subdodavatele zavázat povinností mlčenlivosti a respektováním práv Objednatele nejméně ve stejném rozsahu, v jakém je v tomto závazkovém vztahu zavázán sám.
9. Trvání povinnosti mlčenlivosti podle tohoto článku je stanoveno po dobu 5 let od ukončení smluvního vztahu.
10. Závazky vyplývající z tohoto článku včetně závazků vyplývajících z odst. 1 není Poskytovatel oprávněn vypovědět ani jiným způsobem jednostranně ukončit.
11. V případě, že některá ze smluvních stran poruší některou z povinností vyplývajících z tohoto článku, je druhá strana oprávněna požadovat úhradu smluvní pokuty ve výši 100.000 Kč (slovy: jedno sto tisíc korun českých) za každý případ porušení.

## Článek 12: Práva duševního vlastnictví

1. Poskytovatel je povinen zajistit, aby předmět plnění dle této Smlouvy byl bez právních vad, zejména aby nebyl zatížen žádnými právy třetích osob, z nichž by pro Objednatele vyplynul jakýkoliv finanční nebo jiný závazek ve prospěch třetí strany nebo která by jakkoliv omezovala užití předmětu plnění. V případě porušení tohoto závazku je Poskytovatel v plném rozsahu odpovědný za případné následky takového porušení, přičemž právo Objednatele na případnou náhradu škody a smluvní pokutu zůstává nedotčeno.

## Článek 13: Rozhodné právo

1. Tato Smlouva se řídí právním řádem České republiky.
2. V souladu s § 262 odst. 1 obchodního zákoníku smluvní strany sjednávají, že závazkový vztah založený touto Smlouvou se řídí obchodním zákoníkem.
3. Veškeré spory mezi smluvními stranami vyplývající z této Smlouvy nebo z jejího porušení, ukončení nebo neplatnosti budou rozhodovány obecnými soudy České republiky.
4. Smluvní strany podle § 89a občanského soudního řádu určují jako místně příslušný soud Obvodní soud pro Prahu 1; v případě, že podle procesních předpisů je k rozhodování věci příslušný krajský soud, určují smluvní strany jako místně příslušný soud Městský soud v Praze.

## Článek 14: Ukončení Smlouvy

1. Smlouva se uzavírá **na dobu neurčitou**.
2. Ukončením Smlouvy nejsou dotčena práva povinnost mlčenlivosti a další ustanovení Smlouvy, která podle svého obsahu mají trvat i po zániku smluvního vztahu.
3. Smluvní vztah vzniklý na základě této Smlouvy může být ukončen i před uplynutím doby uvedené v odstavci 1. tohoto článku výpovědí, písemnou dohodou obou smluvních stran a dalšími způsoby stanovenými právními předpisy.
4. Smluvní vztah vzniklý na základě této Smlouvy může být ukončen písemnou výpovědí kterékoliv smluvní strany i bez udání důvodu s 6- ti měsíční výpovědní lhůtou. V případě výpovědi zaniká smluvní vztah založený touto Smlouvou uplynutím 6. měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla písemná výpověď doručena druhé smluvní straně.
5. Smluvní strany jsou oprávněny odstoupit od Smlouvy z důvodů uvedených v této Smlouvě a dále z důvodů uvedených v zákoně, zejména v případě podstatného porušení Smlouvy ve smyslu ustanovení § 345 obchodního zákoníku, pokud podstatné porušení Smlouvy, které je důvodem



pro odstoupení od Smlouvy, nebylo způsobeno okolnostmi vylučujícími odpovědnost dle ustanovení § 374 obchodního zákoníku.

6. Objednatel je oprávněn od Smlouvy odstoupit v následujících případech:
  - a) bude rozhodnuto o likvidaci Poskytovatele;
  - b) Poskytovatel podá insolvenční návrh jako dlužník, insolvenční návrh podaný proti Poskytovateli bude zamítnut pro nedostatek majetku, bude rozhodnuto o úpadku Poskytovatele nebo bude ve vztahu k Poskytovateli vydáno jiné rozhodnutí s obdobnými účinky;
  - c) Poskytovatel bude odsouzen za úmyslný trestný čin.
7. Za podstatné porušení Smlouvy Poskytovatelem, které je důvodem pro odstoupení Smlouvy ze strany Objednatele, se považuje zejména:
  - a) prodlení Poskytovatele s dodáním předmětu plnění o více jak 30 kalendářních dní po termínu plnění;
  - b) porušení povinnosti Poskytovatele odstranit vady předmětu plnění ve lhůtě 30 kalendářních dní od jejich oznámení Objednatelem;
  - c) realizace předmětu Smlouvy v rozporu se Smlouvou či právními předpisy;
  - d) nedodržování jiných závazných dokumentů či předpisů Poskytovatelem (zejména předpisů upravujících bezpečnost a ochranu zdraví při práci, požární bezpečnost apod.);
  - e) jiné porušení povinností Poskytovatele, které nebude odstraněno ani do 30 kalendářních dní od doručení výzvy Objednatele.
8. Za podstatné porušení Smlouvy Objednatelem, které je důvodem pro odstoupení Smlouvy ze strany Poskytovatele, se považuje:
  - a) prodlení Objednatele s úhradou faktury – daňového dokladu o více jak 30 kalendářních dní, přičemž nárok na úrok z prodlení není tímto ustanovením dotčen;
  - b) prodlení Objednatele s poskytnutím součinnosti o více než 30 kalendářních dní od prokazatelného doručení písemné výzvy Poskytovatele.
9. V případě odstoupení podle odst. 6 písm. a), b), d) či e) tohoto článku je po marném uplynutí příslušné 30denní lhůty Objednatel oprávněn od Smlouvy jednostranně odstoupit, a to bez jakýchkoliv sankcí ze strany Poskytovatele.
10. Objednatel je v případě odstoupení od této Smlouvy oprávněn podle své volby buď odstoupit od Smlouvy jako celku nebo odstoupit pouze od části Smlouvy, která bude v době odstoupení nesplněna. V případě částečného odstoupení od Smlouvy se cena díla snižuje o částky připadající na plnění, která v důsledku odstoupení Poskytovatel není povinen provést či poskytnout. V případě úplného či částečného odstoupení do Smlouvy je Poskytovatel povinen vrátit Objednateli cenu díla (byla-li již uhrazena) sníženou o hodnotu plnění, která nejsou dotčena odstoupením.
11. Objednatel má v případě odstoupení od Smlouvy (kromě jiného) nárok na náhradu škody spočívající v náhradě prokazatelných nákladů, které mu vzniknou v souvislosti se zajištěním náhradního plnění.
12. Odstoupení od této Smlouvy musí být písemné a musí v něm být uveden odkaz na ustanovení této Smlouvy či právních předpisů, které zakládá oprávnění od Smlouvy odstoupit.
13. Práva smluvních stran vzniklá před platným odstoupením od Smlouvy nejsou odstoupením dotčena.
14. V případě částečného odstoupení od této Smlouvy zůstává tato Smlouva v platnosti ohledně těch částí díla, které nejsou dotčeny odstoupením.
15. V případě částečného odstoupení od této Smlouvy Objednatelem je Poskytovatel povinen do 5 pracovních dnů od prokazatelného doručení oznámení o odstoupení předat Objednateli ty části díla, které nebyly dotčeny odstoupením, včetně případných zdrojových kódů a dalších podkladů nezbytných k dokončení díla Objednatelem či třetími osobami.
16. V případě částečného odstoupení od této Smlouvy má Objednatel právo dokončit dílo sám nebo prostřednictvím jím určené osoby a je oprávněn použít za tímto účelem veškeré části díla, které nebyly dotčeny odstoupením.

17. Smluvní vztah skončí dnem doručení oznámení o odstoupení od Smlouvy druhé smluvní straně, nebo dnem uvedeným v oznámení.
18. Odstoupení od této Smlouvy či jiné ukončení smluvního vztahu založeného touto Smlouvou se nedotýká nároku na náhradu škody, smluvních pokut, ochrany důvěrných informací, zajištění pohledávky kterékoliv ze stran, řešení sporů a ustanovení týkající se těch práv a povinností, z jejichž povahy toto vyplývá.

### Článek 15: Oddělitelnost

V případě, že by některé ustanovení této Smlouvy bylo z jakýchkoliv důvodů neplatné či neúčinné, nezpůsobuje tato skutečnost neplatnost ani neúčinnost ostatních částí Smlouvy. Smluvní strany se zavazují nahradit po vzájemné dohodě dotčené ustanovení jiným ustanovením, bližším se svým obsahem nejvíce účelu neplatného či neúčinného ustanovení.

### Článek 16: Záruka za jakost

1. Poskytovatel poskytuje na předmět plnění specifikovaný ve smlouvě záruku v délce trvání 12 měsíců ode dne převzetí dokončeného a funkčního předmětu plnění Objednatelům a ve vztahu ke službám běží záruční doba ode dne poskytnutí takových služeb, pokud to povaha předmětu plnění Smlouvy umožňuje.
2. Poskytovatel se zavazuje v záruční době bezplatně odstranit vady předmětu plnění do druhého pracovního dne od prokazatelného nahlášení vady. Lhůta stanovená v předchozí větě platí, pokud není v Přílohách této Smlouvy stanovena lhůta kratší. Poskytovatel je povinen vady odstranit opravou, výměnou nebo opětovným provedením vadné části předmětu plnění nebo jiným způsobem stanoveným právními předpisy podle volby Objednatele.
3. V případě prodloužení Poskytovatelem s odstraněním vady předmětu plnění nebo nahrazením vadného předmětu plnění shodným předmětem plnění novým, bezvadným ve lhůtě dle přílohy č. 2 je Poskytovatel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu uvedenou v článku 6 (Sankce a náhrada škody).
4. Pokud Poskytovatel vady neodstraní ve lhůtě uvedené v příloze č. 2, je Objednatel oprávněn odstranit vady nebo zajistit služby sám nebo prostřednictvím třetích osob a požadovat po Poskytovateli úhradu nákladů účelně vynaložených v souvislosti s odstraňováním vad. Uplatněním práva podle tohoto článku není dotčeno právo Objednatele na odstoupení od Smlouvy.
5. Poskytovatel v rámci záruky odpovídá za to, že předmět plnění bude v souladu s touto Smlouvou a podmínkami stanovenými platnými právními předpisy. Poskytovatel zejména odpovídá za shodu funkčního chování a vlastností předmětu plnění s dodanou dokumentací a akceptačním (nebo dle oboustranné dohody jiným) protokolem a za použitelnost předmětu plnění pro účely vyplývající z této Smlouvy a jejich příloh.
6. Poskytovatel neodpovídá za vady způsobené následujícími okolnostmi:
  - a) nevhodnými zásahy do předmětu plnění provedenými Objednatelům či třetí stranou nad rámec úprav schválených Poskytovatelem či uvedených v dokumentaci předmětu plnění;
  - b) vlivy změn technického a programového vybavení, které není součástí předmětu plnění, s výjimkou případů, kdy Poskytovatel takové změny schválil nebo kdy takové změny byly uvedeny v dokumentaci předmětu plnění;
  - c) obsluhou ze strany Objednatele či třetích osob, která je v rozporu s dokumentací předmětu plnění;
  - d) užitím předmětu plnění, které je v rozporu s dokumentací předmětu plnění.
  - e) vady vzniklé mechanickým poškozením nebo nepřipustným zásahem do vnitřní struktury dodaného zařízení (směrovače).
  - f) za vady vzniklé provozem zařízení (směrovače) v prostředí s nevyhovujícími provozními podmínkami (Poskytovatelem definovanými v příslušné projektové či jiné dokumentaci)

g) za vady zapříčiněné vyšší mocí.

Tyto závady Poskytovatel odstraní za úplatu. Právy vyplývající z tohoto článku Smlouvy nejsou dotčena ani omezena práva Objednatele z odpovědnosti za vady vyplývající z právních předpisů.


## Článek 17: Závěrečná ustanovení


1. Tato Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami.
2. Smlouvu lze měnit a doplňovat v průběhu trvání této Smlouvy pouze dohodou smluvních stran, a to písemnými dodatky takto označovanými a číslovanými vzestupnou řadou, podepsanými oprávněnými zástupci obou smluvních stran. Jiná ujednání jsou neplatná.
3. V případě rozporu mezi ustanoveními jednotlivých příloh a ustanoveními Smlouvy mají vždy přednost ustanovení Smlouvy.
4. Nedílnou součástí této Smlouvy jsou její následující přílohy:  
Příloha č. 1 – Specifikace místa plnění,  
Příloha č. 2 – Technická a servisní specifikace služeb,  
Příloha č. 3 – Obecné podmínky technické podpory ANECT SUPPORT® verze 2.1.  
Příloha č. 4 – Dostupnost Služby  
Příloha č. 5 – Požadovaná součinnost
5. Dojde-li v průběhu trvání této Smlouvy k aktualizaci údajů obsažených v Příloze č. 4, které nebudou mít vliv na cenu předmětu plnění, nepovažují se tyto změny za změnu Smlouvy.
6. Poskytovatel má povinnost předložit Objednateli (osobě jednající jménem MF v rámci předmětné veřejné zakázky) v souladu s § 147a odst. 5 zákona seznam subdodavatelů, kteří se podíleli na plnění Smlouvy, a to do 28. února následujícího kalendářního roku.
7. Tato Smlouva je vyhotovena ve dvou (2) stejnopisech s platností originálu, z nichž každá ze smluvních stran obdrží po jednom (1) stejnopise.
8. Tato Smlouva představuje úplnou dohodu smluvních stran ohledně vzájemných vztahů, které upravuje, a nahrazuje veškerá předcházející ujednání a dohody v této předmětné věci, ať už ústní či písemné.


V Praze dne: 28-04-2014  
Česká republika – Ministerstvo financí

  
Ing. Wagenknecht Lukáš  
I. náměstek ministra  
Ministerstvo financí  
118 10 Praha I - Letenská 15  
-185-  
IČ: 00006947 DIČ: CZ00006947

V Praze dne: 26.3.2014  
ANECT a.s.

  
p. Ladislav Herynek  
prokurista

  
p. Pavel Srnka  
prokurista

**ANECT**   
ANECT a.s. | Vítězská 204/125  
Praha 10 | IČ: 00006947  
T+420 547 100 100 | F+420 547 100 101  
www.anect.com | DIČ: CZ25313029

## Příloha č. 1

### Specifikace místa plnění

Niže je uveden seznam lokalit včetně poptávaných kapacit připojení a parametrů QoS dle KIVS:

Pořadové číslo město ulice č.p./č.o. Profily QoS Kapacita/rychlost

- 1 AŠ Karlova 13 Profil 5 4M
- 2 BENEŠOV Tyršova 2074 Profil 5 8M
- 3 BEROUN Tyršova 1634 Profil 5 8M
- 4 BÍLINA Žižkovo náměstí 61 Profil 5 4M
- 5 BLANSKO Seifertova 7/2247 Profil 5 8M
- 6 BLATNÁ Třída J.P. Koubka 91 Profil 5 4M
- 7 Blovice Hradištská 3 Profil 5 4M
- 8 BOHUMÍN Studentská 1182 Profil 5 4M
- 9 BOSKOVICE 17.listopadu 6 Profil 5 4M
- 10 BRANDÝS NAD LABEM STARÁ BOLESLAV Mělnická 31 Profil 5 4M
- 11 Brno nám. Svobody 4 Profil 5 50M
- 12 BROUMOV Opočenského 60 Profil 5 4M
- 13 BRUNTÁL Ruská 3 Profil 5 8M
- 14 BŘECLAV Sladová 1 Profil 5 8M
- 15 BUČOVICE Slovenská 910 Profil 5 4M
- 16 BYSTRICE NAD PERNŠTEJNEM Masarykovo náměstí 15 Profil 5 4M
- 17 BYSTRICE POD HOSTÝNEM Masarykovo nám. 1500 Profil 5 4M
- 18 ČÁSLAV Žižkovo náměstí 249 Profil 5 4M
- 19 Česká Lípa Pátova 2892 Profil 5 8M
- 20 ČESKÉ BUDĚJOVICE Mánesova 1803/3a Profil 5 50M
- 21 ČESKÝ BROD Sportovní 501 Profil 5 4M
- 22 ČESKÝ KRUMLOV Vyšehrad 169 Profil 5 8M
- 23 ČESKÝ TĚŠÍN Masarykovy sady 8 Profil 5 4M
- 24 DAČICE Komenského 39/V Profil 5 4M
- 25 DĚČÍN Řetězová 1369/2a Profil 5 8M
- 26 DOBRUŠKA Šubertovo náměstí 53 Profil 5 4M
- 27 DOBRŘÍŠ Mírové náměstí 1551 Profil 5 4M
- 28 DOMAŽLICE Msgre.B.Staška 265 Profil 5 8M
- 29 DTP Karlovy Vary Sportovní 28 Profil 5 16M
- 30 DVŮR KRÁLOVÉ NAD LABEM 17. listopadu 2929 Profil 5 4M
- 31 FRÝDEK-MÍSTEK Na Pořící 3208 Profil 5 16M
- 32 FRÝDLANT Komenského nábřeží 680 Profil 5 4M
- 33 FRÝDLANT NAD OSTRAVICÍ Spořitelní 238 Profil 5 4M
- 34 FULNEK Nádražní 690 Profil 5 4M
- 35 HAVÍŘOV-PODLEŠÍ Myslbekova 1470/2 Profil 5 4M
- 36 HAVLÍČKŮV BROD Smetanovo náměstí 261 Profil 5 8M
- 37 HLINSKO Wilsonova 834 Profil 5 4M
- 38 HLUČÍN Čs. armády 52/1 Profil 5 4M
- 39 HODONÍN Dukelských hrdinů 3653/1 Profil 5 8M
- 40 HOLEŠOV Nám.Dr.E.Beneše 59 Profil 5 4M
- 41 HOLICE Nám.T.G.Masaryka 15 Profil 5 4M
- 42 HORAŽDOVICE Blatenská 1081 Profil 5 4M
- 43 HORŠOVSKÝ TÝN Domažlická 55 Profil 5 4M
- 44 HOŘICE Čelakovského 1023 Profil 5 4M
- 45 HOŘOVICE Palackého nám. 1417 Profil 5 4M
- 46 HRADEC KRÁLOVÉ Horova 824/17 Profil 5 50M
- 47 HRANICE Nádražní 332 Profil 5 4M
- 48 HUMPOLEC Příčná 1525 Profil 5 4M
- 49 HUSTOPEČE Nádražní 35 Profil 5 4M
- 50 CHEB Hálkova 28 Profil 5 8M

- 51 CHOMUTOV Bachmačská 1617 Profil 5 8M  
52 CHOTĚBOŘ Krále Jana 259 Profil 5 4M  
53 Chotilsko Smilovice VZ Vltava Profil 5 4M  
54 CHRUDIM Pardubická 275 Profil 5 8M  
55 IVANČICE Na Spojce 1 Profil 5 4M  
56 JABLONEC NAD NISOU Podhorská 2 Profil 5 8M  
57 JAROMĚŘ 5.května 121 Profil 5 4M  
58 JESENÍK Fučíkova 1239 Profil 5 8M  
59 JIČÍN Havlíčkova 56 Profil 5 16M  
60 JIČÍN Valdštejnovo náměstí 1 Profil 5 16M  
61 JIHLAVA Tolstého 2 Profil 5 35M  
62 JILEMNICE Jungmannova 151 Profil 5 4M  
63 JINDŘICHŮV HRADEC Česká 1284/II Profil 5 8M  
64 KADAŇ Mírové náměstí 86 Profil 5 4M  
65 KAPLICE Kostelní 124 Profil 5 4M  
66 KARLOVY VARY Západní 19 Profil 5 35M  
67 Karlovy Vary Sportovní Profil 5 8M  
68 KARVINÁ Fryštátská 89 Profil 5 8M  
69 Karviná - Nové Město Zakladatelská 974 Profil 5 4M  
70 Kladno Leoše Janáčka 3181 Profil 5 16M  
71 Klatovy Machníkova 129 Profil 5 8M  
72 KOLÍN Politických vězňů 423 Profil 5 16M  
73 KONICE Masarykovo nám. 28 Profil 5 4M  
74 KOPŘIVNICE Kpt. Jaroše 395 Profil 5 4M  
75 KOSTELEČ NAD ORLICÍ Komenského 583 Profil 5 4M  
76 KRALOVICE nám. Osvobození 886 Profil 5 4M  
77 KRALUPY NAD VLTAVOU Přemyslova 502 Profil 5 4M  
78 KRASLICE Palackého 1891 Profil 5 4M  
79 KRNOV Albrechtická 39b Profil 5 4M  
80 KROMĚŘÍŽ Husovo náměstí 535/21 Profil 5 8M  
81 KUTNÁ HORA U Lorce 39 Profil 5 8M  
82 KYJOV Třída Komenského 1360/18 Profil 5 4M  
83 LEDEČ NAD SÁZAVOU Poštovní 520 Profil 5 4M  
84 LIBEREC Tř. 1. máje 97 Profil 5 35M  
85 LIBOCHOVICE Nám. 5.května 50 Profil 5 4M  
86 LITOMĚŘICE Masarykova 2000 Profil 5 8M  
87 LITOMYŠL J. E. Purkyně 1218 Profil 5 4M  
88 LITVEL Uničovská 138 Profil 5 4M  
89 LITVÍNOV U Zámeckého parku 948 Profil 5 4M  
90 LOUNY Rybalkova 2376 Profil 5 8M  
91 LUHAČOVICE Masarykova 137 Profil 5 4M  
92 MARIÁNSKÉ LÁZNĚ Hlavní 661/140 Profil 5 4M  
93 MĚLNÍK Tyršova 106 Profil 5 8M  
94 MIKULOV Gagarinova 9 Profil 5 4M  
95 MILEVSKO Za Radnicí 12 Profil 5 4M  
96 MLADÁ BOLESLAV Štefánikova 1406/III Profil 5 16M  
97 MNICHOVO HRADIŠTĚ Turnovská 253 Profil 5 4M  
98 MORAVSKÁ OSTRAVA A PŘÍVOZ Na Jízdárně 3165/3 Profil 5 50M  
99 MORAVSKÁ TŘEBOVÁ Nádražní 8 Profil 5 4M  
100 Moravské Budějovice Husova 480 Profil 5 4M  
101 MORAVSKÝ KRUMLOV Zámecká 8 Profil 5 4M  
102 MOST 2. Náměstí 3300 Profil 5 8M  
103 NÁCHOD Tyršova 49 Profil 5 8M  
104 NÁMĚŠŤ NAD OSLAVOU Lipová 387 Profil 5 4M  
105 NEPOMUK nám. A. Němejce 66 Profil 5 4M  
106 NERATOVICE Smetanova 1222 Profil 5 4M  
107 NOVÁ PAKA Čelakovského 486 Profil 5 4M  
108 NOVÝ BOR B. Egermanna 245 Profil 5 4M  
109 NOVÝ BYDŽOV Jungmannova 1533 Profil 5 4M  
110 NOVÝ JIČÍN Svatopluka Čecha 47 Profil 5 8M

- 111 NYMBURK Bedřicha Smetany 55 Profil 5 8M  
112 OLOMOUC Lazecká 22 Profil 5 35M  
113 OPAVA Masarykova třída 2 Profil 5 16M  
114 ORLOVÁ Masarykova 1000 Profil 5 4M  
115 Ostrava 1 Jurečkova 2 Profil 5 16M  
116 Ostrava 1 Tyršova 13 Profil 5 8M  
117 Ostrava 2 Horní 1619/63 Profil 5 16M  
118 Ostrava 3 Opavská 6177 Profil 5 16M  
119 OSTROV Klínovecká 998 Profil 5 4M  
120 OTROKOVICE Jožky Jabůrkové 1427 Profil 5 4M  
121 PACOV J. Autengruber 1076 Profil 5 4M  
122 Pardubice Boženy Němcové 2625 Profil 5 35M  
123 Pardubice Hronovická 2700 Profil 5 16M  
124 PELHŘIMOV Příkopy 1754 Profil 5 4M  
125 PÍSEK Nábřeží 1. máje 2259 Profil 5 8M  
126 PLZEŇ 3 Hálkova 14 Profil 5 50M  
127 PODBOŘANY Masarykovo náměstí 733 Profil 5 4M  
128 PODĚBRADY Hakenova 1404 Profil 5 4M  
129 Pozlovice VZ Přehrada K přehradě 338 Profil 5 8M  
130 Praha Thámova 27 Profil 5 8M  
131 PRACHATICE Vodňanská 376 Profil 5 8M  
132 PROSTĚJOV Křížkovského 1 Profil 5 16M  
133 PŘELOUČ Tůmy Přeloučského 1500 Profil 5 4M  
134 PŘEROV Wurmova 4 Profil 5 16M  
135 PŘEŠTICE Husova 465 Profil 5 4M  
136 PŘÍBRAM Čs. armády 175 Profil 5 8M  
137 RAKOVNÍK Masná 265/I Profil 5 8M  
138 ROKYCANY Malé náměstí 118/I Profil 5 8M  
139 ROUDNICE NAD LABEM Karlovo náměstí 18 Profil 5 6M  
140 ROŽNOV POD RADHOŠTĚM Písečná 1777 Profil 5 4M  
141 RUMBURK Františka Nohy 2 Profil 5 4M  
142 Rumburk U Parku 336 Profil 5 4M  
143 RYCHNOV NAD KNĚŽNOU Jiráskova 1497 Profil 5 8M  
144 ŘÍČANY Politických vězňů 1233 Profil 5 4M  
145 SEDLČANY 28. října 174 Profil 5 4M  
146 SEMILY Vysocká 140 Profil 5 8M  
147 SLANÝ Pod Horou 332 Profil 5 4M  
148 SLAVKOV U BRNA Palackého náměstí 89 Profil 5 4M  
149 SOBĚSLAV Wilsonova 113/III Profil 5 4M  
150 SOKOLOV Růžové náměstí 1629 Profil 5 8M  
151 STRAKONICE Na Ohradě 1067 Profil 5 8M  
152 STRŽEBRO Revoluční 1010 Profil 5 4M  
153 SUŠICE Klostermannova 629 Profil 5 4M  
154 SVITAVY T.G. Masaryka 2057/15 Profil 5 8M  
155 Šternberk Oblouková 2 Profil 5 4M  
156 ŠUMPERK Gen. Svobody 38 Profil 5 8M  
157 TÁBOR Budějovická 2923 Profil 5 16M  
158 TACHOV Okružní 2178 Profil 5 8M  
159 TANVALD Krkonošská 350 Profil 5 4M  
160 TELČ Štěpnická 399 Profil 5 4M  
161 Telč Jana Kypty 74 Profil 5 8M  
162 TEPLICE Dlouhá 42 Profil 5 16M  
163 TIŠNOV Brněnská 148 Profil 5 4M  
164 TRHOVÉ SVINY Budovatelská 1009 Profil 5 4M  
165 TRUTNOV Slezská 166 Profil 5 8M  
166 TŘEBÍČ Žerotínovo nám. 1 Profil 5 8M  
167 TŘEBOŇ Palackého náměstí 106 Profil 5 4M  
168 TRINEC Náměstí Svobody 1141 Profil 5 4M  
169 TURNOV Havlíčkovo náměstí 54 Profil 5 4M  
170 TÝN NAD VLTAVOU Nádražní 235 Profil 5 4M

- 171 UHERSKÉ HRADIŠTĚ Otakarova 1073 Profil 5 16M
- 172 UHERSKÝ BROD 26. dubna 1917 Profil 5 4M
- 173 ÚSTÍ NAD LABEM-MĚSTO Velká hradební 61 Profil 5 50M
- 174 ÚSTÍ NAD ORLICÍ T. G. Masaryka 1393 Profil 5 8M
- 175 Valašské klobouky Smetanova 1076 Profil 5 4M
- 176 VALAŠSKÉ MEZIRÍČÍ Vrbenská 742 Profil 5 4M
- 177 VELKÉ MEZIRÍČÍ Hornoměstská 39 Profil 5 4M
- 178 VESELÍ NAD MORAVOU Nám. Míru 1759 Profil 5 4M
- 179 VIMPERK 1. máje 200 Profil 5 4M
- 180 VLAŠIM J.Masaryka 1703 Profil 5 4M
- 181 VODŇANY Jiráskova 116 Profil 5 4M
- 182 VOTICE Pražská 610 Profil 5 4M
- 183 VRCHLABÍ Krkonošská 148 Profil 5 4M
- 184 VSETÍN Smetanova 1110 Profil 5 8M
- 185 VYSOKÉ MÝTO Tůmova 178 Profil 5 4M
- 186 VYŠKOV Dobrovského 3 Profil 5 8M
- 187 ZÁBŘEH Bezručova 9 Profil 5 4M
- 188 Zlín Třída Tomáše Bati 21 Profil 5 35M
- 189 ZNOJMO nám. Svobody 8 Profil 5 16M
- 190 ŽAMBERK Pionýrů 1360 Profil 5 4M
- 191 ŽATEC Smetanovo náměstí 1017 Profil 5 4M
- 192 ŽDÁR NAD SÁZAVOU Strojírenská 28 Profil 5 8M
- 193 Železný Brod Příčná 350 Profil 5 4M
- 194 Praha Letenská 525/15 Profil 5 150M
- 195 Praha Lazarská 7 Profil 5 150M
- 196 Brno Nové Sady 946/30 Profil 5 8M
- 197 HRADEC KRÁLOVÉ Eliščino nábřeží 375 Profil 5 8M
- 198 OLOMOUC Jeremenkova 1211/40b Profil 5 8M
- 199 Ostrava Svatopluka Čecha 8 Profil 5 8M

A dále 3 lokality bez standardních parametrů KIVS připojené s využitím RR pojítek a optického vlákna v Českých Budějovicích, Praze a Ústí nad Labem.

## Příloha č. 2

## Technická a servisní specifikace služeb

Dohoda o úrovni služby					
Služba SERVIS KI (KOMUNIKAČNÍ INFRASTRUKTURY)					
<b>Předmětem dohody o úrovni služeb jsou následující služby:</b>					
Služba:	SERVIS	Označení:	Blíže v části SLA		
<b>Cíl služby:</b>					
Servisní služba slouží k odstranění náhlých závad komunikační infrastruktury zákazníka, jejím cílem je uvedení komunikačního systému zákazníka do provozuschopného stavu ve smluvně garantovaných časech.					
<b>Objednatel/zákazník - kontaktní údaje</b>					
Obchodní jméno / název:		Česká republika – Ministerstvo financí			
Oprávněné/kontaktní osoby zákazníka: <i>V případě potřeby jsou oprávněné osoby kontaktovány v pořadí zde uvedeném</i>	Jméno a příjmení	telefon	email	fax	
	Jan Kalach	257 042 769	Jan.kalach@mfcz.cz		
	Václav Kramář	257 044 478	Vaclav.kramar@mfcz.cz		
	Jiří Skořepa	257 043 115	Jiri.skorepa@mfcz.cz		
Kontakt pro eskalace (major incidents)	Jan Kalach	257 042 769	Jan.kalach@mfcz.cz		
Dispečink/řízení provozu zákazníka	www adresa	telefon	email	fax	
	N/A	257 043 666	dispecink@mfcz.cz		
<b>Dodavatel/poskytovatel - kontaktní údaje</b>					
Obchodní jméno / název:		ANECT a.s.			
Kontakty na poskytovatele - v případě potřeby jsou použity kontakty v uvedeném pořadí					
Kontakt na dispečink/řízení provozu poskytovatele	www adresa	telefon	email	mobil	fax
	<a href="http://servicedesk.anect.com">servicedesk.anect.com</a>	800-156-137	<a href="mailto:servicedesk@anect.com">servicedesk@anect.com</a>	724-427-999	271-100-101
Kontakt pro eskalace (major incidents)	Jméno a příjmení	telefon	email	mobil	
	Tomáš Kašpárek	547-100-319	<a href="mailto:tomas.kasperek@anect.com">tomas.kasperek@anect.com</a>	724-427-319	
<b>Definice SLA – L1 a L2 směrovače</b>					
Označení Kategorie	Do4 – 7x24 Kritická	Do5 – 7x24 Hlavní	Do12 – 7x24 Vedlejší		
Popis SLA	Servisní služba poskytovaná 7 dnů v týdnu, 24 hodin denně s povinností odstranit závadu do 4 hodin po elektronickém nebo faxovém potvrzení požadavku na servisní zásah.	Servisní služba poskytovaná 7 dnů v týdnu, 24 hodin denně s povinností odstranit závadu do 5 hodin po elektronickém nebo faxovém potvrzení požadavku na servisní zásah.	Servisní služba poskytovaná 7 dnů v týdnu, 24 hodin denně s povinností odstranit závadu do 12 hodin po elektronickém nebo faxovém potvrzení požadavku na servisní zásah.		
Provozní doba (dny)	7 dnů v týdnu, 24 hodin denně	7 dnů v týdnu, 24 hodin denně	7 dnů v týdnu, 24 hodin denně		
Provozní doba (hodiny)	00:00:00 – 23:59:59	00:00:00 – 23:59:59	00:00:00 – 23:59:59		
Výjimky z provozní doby	nejsou	nejsou	nejsou		
Oznámení obnovení služby	10 minut	10 minut	20 minut		
Garantovaný čas odstranění závady	4 hodiny	5 hodin	12 hodin		
<b>Definice SLA – L3 směrovače</b>					
Označení	Do6 – 7x24	Do8 – 7x24	Do16 – 7x24		
Kategorie	Kritická	Hlavní	Vedlejší		



Popis SLA	Servisní služba poskytovaná 7 dnů v týdnu, 24 hodin denně s povinností odstranit závadu do 6 hodin po elektronickém nebo faxovém potvrzení požadavku na servisní zásah.	Servisní služba poskytovaná 7 dnů v týdnu, 24 hodin denně s povinností odstranit závadu do 8 hodin po elektronickém nebo faxovém potvrzení požadavku na servisní zásah.	Servisní služba poskytovaná 7 dnů v týdnu, 24 hodin denně s povinností odstranit závadu do 16 hodin po elektronickém nebo faxovém potvrzení požadavku na servisní zásah.
Provozní doba (dny)	7 dnů v týdnu, 24 hodin denně	7 dnů v týdnu, 24 hodin denně	7 dnů v týdnu, 24 hodin denně
Provozní doba (hodiny)	00:00:00 – 23:59:59	00:00:00 – 23:59:59	00:00:00 – 23:59:59
Výjimky z provozní doby	nejsou	nejsou	nejsou
Oznámení obnovení služby	10 minut	10 minut	20 minut
Garantovaný čas odstranění závady	6 hodin	8 hodin	16 hodin
<b>Rozsah služby</b>			
Seznam systémů a zařízení, jichž se SLA týká je obsahem schváleného implementačního projektu.			
<b>Jak se o službu žádá:</b>			
Elektronicky (tiket ServiceDesk):	<a href="https://servicedesk.anect.com">https://servicedesk.anect.com</a>	nebo	Elektronicky (email): <a href="mailto:servicedesk@anect.com">servicedesk@anect.com</a>
Telefonicky (zelená linka):	+420 800 156 137	nebo	Telefonicky (mobil): +420 724 427 999
Faxem (zelená linka):	+420 800 156 138	nebo	Faxem: +420 271 100 101
<b>Plánovaná přerušeni:</b>			
Žádná přerušeni nejsou plánována			
<b>Limity pracovní zátěže</b>			
Předpokládaný maximální počet požadavků na poskytování služby za jeden měsíc (tato hodnota není omezující pro poskytnutí služby):		60	
<b>Odpovědnost zákazníka</b>			
Zákazník umožní zaměstnancům poskytovatele přístup do objektů, místností a k zařízením v rozsahu nezbytném pro plnění této služby v době uvedené v části "Parametry služby"			
Při provádění servisního zásahu zajistí oprávněné osoby zákazníka přítomnost jimi pověřené osoby v místě servisního zásahu, a to minimálně při započetí a ukončení činnosti servisního technika poskytovatele.			
Oprávněné osoby zákazníka zajistí, aby jiné osoby než servisní technici poskytovatele neprováděly po dobu účinnosti této dohody o úrovni služeb opravu nebo modifikaci zařízení nebo nepoužily materiál či příslušenství, které nevyhovuje specifikaci výrobce. Poskytovatel neodpovídá za škody na zařízeních, vzniklé v důsledku porušení tohoto ustanovení.			
<b>Odpovědnost poskytovatele</b>			
Poskytovatel odpovídá za to, že jeho zaměstnanci budou při plnění této dohody o úrovni služeb dodržovat veškeré obecně závazné předpisy, vztahující se k vykonávané činnosti, zejména předpisy o bezpečnosti práce a o požární bezpečnosti a budou se řídit organizačními pokyny oprávněných osob zákazníka.			
<b>Výjimky v podmínkách stanovených v SLA</b>			
Žádné výjimky nejsou stanoveny			
<b>Popis a způsob provedení služby:</b>			
Službu Servis bude poskytovatel provádět na pracovištích zákazníka, případně vzdáleným přístupem dle charakteru a povahy zásahu. Služba Servis KI zahrnuje:			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servisní pohotovost v době uvedené v části Parametry služby</li> <li>• Diagnostiku závad zařízení a nastavení zařízení.</li> <li>• Řešení incidentů na konfigurační úrovni zařízení.</li> <li>• Diagnostiku a opravu HW dílu.</li> <li>• Zajištění náhradního dílu.</li> <li>• Krytí nákladů na práce technika při řešení servisních požadavků včetně cestovních výloh.</li> <li>• Obnovení funkce zařízení po ztrátě systémových dat nahráním zálohy nebo reinstalací SW</li> </ul>			
Při řešení servisního požadavku provede řešitel nezbytné kroky vedoucí k úspěšnému odstranění závady. Řešitel:			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• kontaktuje oprávněnou kontaktní osobu zákazníka a oznámí jí čas a způsob řešení požadavku na servisní zásah,</li> <li>• uloží aktuální konfiguraci zařízení (u HW závad) a tuto pak použije jako zálohu při servisním zásahu,</li> <li>• u SW závad si vždy uloží aktuální konfiguraci nebo zjistí způsob zálohování a zajistí možnost návratu do výchozího nastavení,</li> <li>• v případě řešení HW závady v lokalitě zákazníka zkontroluje, případně doplní popis datových kabelů před jejich odpojením tak,</li> </ul>			

aby následně nedošlo k záměně při opětovném připojení kabelů k servisovanému zařízení,

- pokud servisní zásah může omezit funkce servisovaného zařízení nebo funkcionalitu některého celku, vyžádá si souhlas s plánovaným zásahem od oprávněné kontaktní osoby zákazníka,
- o servisním zásahu uvedomí dohledové centrum zákazníka (pokud takové zákazník provozuje) i dohledové centrum poskytovatele,
- zjistí rozsah a dopad závady na celkovou funkčnost systému a přistoupí k takovému řešení, které minimalizuje „následné škody“, byť by tento postup překročil rozsah povinností vymezených smluvními podmínkami. V takovém případě informuje oprávněnou kontaktní osobu zákazníka a dispečera dohledového centra poskytovatele o způsobu řešení,
- lokalizuje problém a zjištěnou závadu odstraní,
- v případě, že pro odstranění závady je nutné vyměnit vadný HW za nový, pak řešitel zodpovídá za uvedení údajů o původním a novém HW do „Protokolu technické podpory“. Zde doplní především údaje o názvu zařízení, jeho sériovém čísle, počtu kusů, místě instalace a vyžádá si podpis protokolu oprávněnou osobou zákazníka,
- před ukončením servisního zásahu (před odjezdem z místa závady) je povinen:
  - zapsat do „Protokolu technické podpory“ zjištěné mimořádné příčiny závady,
  - otestovat funkčnost komunikační infrastruktury,
  - otestovat funkčnost systémové infrastruktury, tj. dostupnost servisovaného zařízení a/nebo služby – dle podstaty servisního zásahu,
  - provést o testu záznam do „Protokolu technické podpory“,
- po vyřešení požadavku je povinen informovat zákazníka (oprávněnou osobu) o ukončení své činnosti a jejím výsledku,
- po vyřešení požadavku je povinen doplnit do ServiceDesku informace o provedených úkonech a způsobu vyřešení a po odsouhlasení ze strany zákazníka je tiket v ServiceDesku označen jako „Vyřešený“,
- po ukončení servisního zásahu zaznamená skutečný čas ukončení servisního zásahu do „Protokolu technické podpory“, který předá k podpisu zákazníkovi, originál protokolu si ponechá poskytovatel, zákazník obdrží kopii,
- zákazník je o způsobu a čase vyřešení požadavku následně informován e mailem, v němž je také požádán o vyjádření míry spokojenosti se způsobem řešení.

#### Plnění SLA

O plnění SLA jsou zákazníkovi v pravidelných periodách předkládány reporty, jejichž forma a obsah podléhá dohodě obou smluvních stran. Periodičita reportů: minimálně 1x za rok

#### Řízení změn SLA

O změnu SLA je možné požádat prostřednictvím oprávněných kontaktních osob na straně poskytovatele a zákazníka. Každá změna SLA je na straně poskytovatele řízena standardním procesem "Řízení změn".

#### Upřesňující podmínky:

Nejsou

Dohoda o úrovni služby					
Služba SPRÁVA ICT (INFORMAČNÍCH A KOMUNIKAČNÍCH TECHNOLOGIÍ)					
<b>Předmětem dohody o úrovni služeb jsou následující služby:</b>					
Služba/modul:	SPRÁVA ICT	Označení:	Dz4 - 5x12	DzNPD - 5x8	
<b>Cíl služby:</b>					
Správa ICT je pravidelná řízená činnost spočívající požadavků zákazníka souvisejících s běžným provozem ICT zákazníka ve smluvně stanovených časech.					
<b>Zákazník - kontaktní údaje</b>					
Obchodní jméno / název:		Česká republika – Ministerstvo financí			
Oprávněné/kontaktní osoby zákazníka: <i>V případě potřeby jsou oprávněné osoby kontaktovány v pořadí zde uvedeném</i>	Jméno a příjmení	telefon	email	fax	
	Jan Kalach	257 042 769	Jan Kalach@mfcz.cz	Jan Kalach	
	Jiří Skořepa	257 043 115	jiri.skorepa@mfcz.cz	Jiří Skořepa	
Kontakt pro eskalace (major incidents)	Jan Kalach	257 042 769	Jan Kalach@mfcz.cz	Jan Kalach	
Dispečink/řízení provozu zákazníka	www adresa	Telefon	e-mail	www adresa	
	N/A	257 043 666	<a href="mailto:dispecink@mfcz.cz">dispecink@mfcz.cz</a>		
<b>Poskytovatel - kontaktní údaje</b>					
Obchodní jméno / název:		ANECT a.s.			
Kontakty na poskytovatele - v případě potřeby jsou použity kontakty v uvedeném pořadí					
Kontakt na dispečink/řízení provozu poskytovatele	www adresa	telefon	email	mobil	fax
	<a href="http://servicedesk.anect.com">servicedesk.anect.com</a>	800-156-137	<a href="mailto:servicedesk@anect.com">servicedesk@anect.com</a>	724-427-999	271-100-101
Kontakt pro eskalace (major incidents)	Jméno a příjmení	telefon	email	mobil	
	Tomáš Kašpárek	547-100-319	<a href="mailto:tomas.kasperek@anect.com">tomas.kasperek@anect.com</a>	724-427-319	
<b>Parametry služby:</b>					
Označení	Dz4 – 5x12		DzNPD – 5x8		
Popis SLA	Služba poskytovaná 5 pracovních dnů v týdnu, 8 hodin denně v době od 9:00 do 17:00, s povinností zahájit činnosti spojené s řešením požadavku do 4 pracovních hodin po elektronickém nebo faxovém potvrzení požadavku.		Služba poskytovaná 5 pracovních dnů v týdnu, 8 hodin denně v době od 9:00 do 17:00, s povinností zahájit činnosti spojené s řešením požadavku nejpozději do konce následujícího pracovního dne po elektronickém nebo faxovém potvrzení požadavku.		
Provozní doba (dny)	5 pracovních dnů v týdnu, 8 hodin denně		5 pracovních dnů v týdnu, 8 hodin denně		
Provozní doba (hodiny)	9:00 – 17:00		9:00 – 17:00		
Výjimky z provozní doby	nejsou		nejsou		
Garantovaný čas zahájení prací na řešení požadavku	4 hodiny		Do konce následujícího pracovního dne		
<b>Rozsah služby</b>					
Zařízení komunikační infrastruktury specifikované v Příloze č.2 smlouvy					
<b>Jak se o službu žádá:</b>					
Elektronicky (tiket ServiceDesk):		<a href="https://servicedesk.anect.com">https://servicedesk.anect.com</a>	nebo	Elektronicky (email): <a href="mailto:servicedesk@anect.com">servicedesk@anect.com</a>	

Telefonicky (zelená linka):	<b>+420 800 156 137</b>	nebo	Telefonicky (mobil):	<b>+420 724 427 999</b>
Faxem (zelená linka):	<b>+420 800 156 138</b>	nebo	Faxem:	<b>+420 271 100 101</b>
<b>Plánovaná přerušení:</b>				
Žádná přerušení nejsou plánována				
<b>Limity pracovní zátěže</b>				
Předpokládaný maximální počet požadavků na poskytování služby za jeden měsíc (tato hodnota není omezující pro poskytnutí služby):		20		
<b>Řízení změn SLA</b>				
O změnu SLA je možné požádat prostřednictvím oprávněných kontaktních osob na straně poskytovatele a zákazníka. Každá změna SLA je na straně poskytovatele řízena standardním procesem "Řízení změn".				
<b>Odpovědnost zákazníka</b>				
Zákazník umožní zaměstnancům poskytovatele přístup do objektů, místností a k zařízením v rozsahu nezbytném pro plnění této služby v době uvedené v části "Parametry služby"				
Při provádění zásahu vyžadujícího přítomnost technologického specialisty poskytovatele v lokalitě zákazníka zajistí oprávněné osoby zákazníka přítomnost jimi pověřené osoby v místě řešení požadavku, a to minimálně při započetí a ukončení činnosti technologického specialisty poskytovatele.				
Oprávněné osoby zákazníka zajistí, aby jiné osoby než technologičtí specialisté poskytovatele neprováděly po dobu účinnosti této dohody o úrovni služeb zásahy nebo modifikaci na zařízeních podléhajících Správě ICT nebo nepoužily materiál či příslušenství, které nevyhovuje specifikaci výrobce. Poskytovatel neodpovídá za škody na zařízeních, vzniklé v důsledku porušení tohoto ustanovení.				
<b>Odpovědnost poskytovatele</b>				
Poskytovatel odpovídá za to, že jeho zaměstnanci budou při plnění této dohody o úrovni služeb dodržovat veškeré obecné závazné předpisy, vztahující se k vykonávané činnosti, zejména předpisy o bezpečnosti práce a o požární bezpečnosti a budou se řídit organizačními pokyny oprávněných osob zákazníka.				
<b>Výjimky v podmínkách stanovených v SLA</b>				
Žádné výjimky nejsou stanoveny				
<b>Popis a způsob provedení služby:</b>				
Službu Správa ICT bude poskytovatel provádět vzdáleným přístupem, případně na pracovištích zákazníka dle charakteru a povahy zásahu.				
Služba je poskytována na vyžádání. Na základě požadavku zákazníka jsou technologickými specialisty poskytovatele v garantovaných časech provedeny odborné práce na prvcích komunikační infrastruktury zákazníka.				
Správa ICT zahrnuje následující oblasti:				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• správa aktivních prvků (úpravy konfigurace, zakládání uživatelských účtů)</li> <li>• servis softwaru aktivních prvků,</li> <li>• zálohování konfigurací,</li> <li>• upgrade operačních systémů (například při vydání bezpečnostní opravy výrobcem),</li> <li>• přístupu k logům,</li> <li>• pravidelné vyhodnocování poskytování technické podpory.</li> </ul>				
Způsob provedení (příklad):				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Zákazník zadá požadavek na změnu konfigurace aktivního prvku</li> <li>• Technologický specialista ANECT ověří možnosti a dopady provedení změny v provozní dokumentaci</li> <li>• Kontaktuje zadavatele požadavku a dohodne termín provedení požadované činnosti</li> <li>• Před zásahem provede zálohu konfigurace prvku komunikační infrastruktury</li> <li>• Po provedení zásahu otestuje správnou funkčnost</li> <li>• Informuje zadavatele o uskutečněné změně a odsouhlasí si s ním akceptaci provedené změny a rozsah provedených prací</li> </ul>				
<b>Upřesňující podmínky:</b>				
Podmínkou pro poskytování služby s uvedenými parametry je umožnění vzdáleného přístupu prostřednictvím zabezpečeného připojení pracovníkům Poskytovatele ke spravovaným systémům a zařízením.				
Služba Správa ICT neslouží k řešení poruchových stavů (servis) na prvcích komunikační infrastruktury ani k významné změně funkčnosti. Veškeré činnosti při poskytování služby Správa ICT jsou řízeny dispečinkem technické podpory ANECT a všechny požadavky zákazníka jsou evidované ve www aplikaci ServiceDesk.				

## Dohoda o úrovni služby Služba ODBORNÁ PODPORA

**Předmětem dohody o úrovni služeb jsou následující služby:**

Služba:	<b>ODBORNÁ PODPORA</b>	Označení:	<b>OpNPD - 5x8</b>
---------	------------------------	-----------	--------------------

**Cíl služby:**

Předmětem služby Odborná podpora je telefonická, písemná či místní podpora zákazníka při řešení opakujícího se problému v provozu jeho informačního a komunikačního systému, požadavcích na změnu konfigurace nebo odbornou konzultaci. Cílem služby je objasnění podstaty problému a předání odborných rad, provedení změn v konfiguraci informační a systémové infrastruktury, popřípadě otestování nových technologií a technických řešení na prototypovém modelu.

**Zákazník - kontaktní údaje**

Obchodní jméno / název: <b>Česká republika – Ministerstvo financí</b>				
Oprávněné/kontaktní osoby zákazníka: <i>V případě potřeby jsou oprávněné osoby kontaktovány v pořadí zde uvedeném</i>	Jméno a příjmení	telefon	email	Jméno a příjmení
	Jan Kalach	257 042 769	Jan.Kalach@mfcz.cz	
Kontakt pro eskalace (major incidents)	Jan Kalach	257 042 769	Jan.kalach@mfcz.cz	
Dispečink/řízení provozu zákazníka	www adresa	telefon	email	fax
	N/A	257 043 666	<a href="mailto:dispecink@mfcz.cz">dispecink@mfcz.cz</a>	

**Poskytovatel - kontaktní údaje**

Obchodní jméno / název: <b>ANECT a.s.</b>					
Kontakty na poskytovatele - <i>v případě potřeby jsou použity kontakty v uvedeném pořadí</i>					
Kontakt na dispečink/řízení provozu poskytovatele	www adresa	telefon	email	mobil	fax
	<a href="http://servicedesk.anect.com">servicedesk.anect.com</a>	800-156-137	<a href="mailto:servicedesk@anect.com">servicedesk@anect.com</a>	724-427-999	271-100-101
Kontakt pro eskalace (major incidents)	Jméno a příjmení	telefon	email	mobil	
	Tomáš Kašpárek	547-100-319	<a href="mailto:tomas.kasperek@anect.com">tomas.kasperek@anect.com</a>	724-427-319	

**Parametry služby:**

Provozní doba:	<b>5x8 (5 pracovních dnů v týdnu, 8 hodin denně)</b>	OpNPD - 5x8 = odborná podpora je poskytována 5 pracovních dnů v týdnu, 8 hodin denně v době od 09:00 do 17:00 hodin, s povinností zahájit činnosti spojené s řešením požadavku/problému nejpozději do konce následujícího pracovního dne po elektronickém nebo faxovém potvrzení požadavku.
Výjimky z provozní doby:	<b>Nejsou</b>	
Garantovaný čas odstranění závady:	-	
Garantovaný čas zahájení prací na odstranění závady:	<b>Do konce následujícího pracovního dne</b>	

**Rozsah služby**

Odborná podpora bude poskytována v oblastech:

- *Zařízení a SW komunikační infrastruktury uvedené v Příloze č.2 smlouvy*

**Jak se o službu žádá:**

Elektronicky (tiket ServiceDesk):	<a href="https://servicedesk.anect.com">https://servicedesk.anect.com</a>	nebo	Elektronicky (email):	<a href="mailto:servicedesk@anect.com">servicedesk@anect.com</a>
Telefonicky (zelená linka):	<b>+420 800 156 137</b>	nebo	Telefonicky (mobil):	<b>+420 724 427 999</b>
Faxem (zelená linka):	<b>+420 800 156 138</b>	nebo	Faxem:	<b>+420 271 100 101</b>

**Plánovaná přerušeni:**

Žádná přerušeni nejsou plánována

**Limity pracovní zátěže**

Předpokládaný maximální počet požadavků na poskytování služby za jeden měsíc (tato hodnota není omezující pro poskytnutí služby):	10	
<b>Řízení změn SLA</b>		
O změnu SLA je možné požádat prostřednictvím oprávněných kontaktních osob na straně poskytovatele a zákazníka. Každá změna SLA je na straně poskytovatele řízena standardním procesem "Řízení změn".		
<b>Odpovědnost zákazníka</b>		
Zákazník umožní zaměstnancům poskytovatele přístup do objektů, místností a k zařízením v rozsahu nezbytném pro plnění této služby v době uvedené v části "Parametry služby"		
Při poskytování služby Odborná podpora v lokalitě u zákazníka zajistí oprávněné osoby zákazníka přítomnost jimi pověřené osoby v místě poskytování odborné podpory, a to minimálně při započetí a ukončení činnosti pracovníka poskytovatele.		
<b>Odpovědnost poskytovatele</b>		
Poskytovatel odpovídá za to, že jeho zaměstnanci budou při plnění této dohody o úrovni služeb dodržovat veškeré obecně závazné předpisy, vztahující se k vykonávané činnosti, zejména předpisy o bezpečnosti práce a o požární bezpečnosti a budou se řídit organizačními pokyny oprávněných osob zákazníka.		
<b>Výjimky v podmínkách stanovených v SLA</b>		
Žádné výjimky nejsou stanoveny		
<b>Upřesňující podmínky:</b>		
Podmínkou pro poskytování služby s uvedenými parametry je umožnění vzdáleného přístupu prostřednictvím zabezpečeného připojení pracovníkům Poskytovatele k podporovaným systémům a zařízením.		
Odborná podpora není určena k řešení poruchových stavů ani k významné změně funkčnosti informačního systému zákazníka. Veškeré činnosti při poskytování Odborné podpory jsou řízeny dispečinkem technické podpory ANECT a všechny požadavky zákazníka jsou evidovány ve www aplikaci ServiceDesk.		

<b>Dohoda o úrovni služby</b>					
<b>Služba POŽADAVEK NA INFORMACI (RFI)</b>					
<b>Předmětem dohody o úrovni služeb jsou následující služby:</b>					
Služba:	<b>RFI</b>	Označení:	<b>DzNPD - 5x8</b>		
<b>Cíl služby:</b>					
Předmětem služby je poskytnutí informací o poskytovaných službách.					
<b>Zákazník - kontaktní údaje</b>					
Obchodní jméno / název:		<b>Česká republika – Ministerstvo financí</b>			
Oprávněné/kontaktní osoby zákazníka: <i>V případě potřeby jsou oprávněné osoby kontaktovány v pořadí zde uvedeném</i>	Jméno a příjmení	telefon	e-mail	fax	
	Jan Kalach	257 042 769	Jan Kalach@mfcz.cz		
	Jiří Skořepa	257 043 115	jiri.skorepa@mfcz.cz		
Kontakt pro eskalace (major incidents)	Jan Kalach	257 042 769	Jan Kalach@mfcz.cz		
Dispečink/řízení provozu zákazníka	www adresa	telefon	email	fax	
	N/A	257 043 666	<a href="mailto:dispecink@mfcz.cz">dispecink@mfcz.cz</a>		
<b>Poskytovatel - kontaktní údaje</b>					
Obchodní jméno / název:		<b>ANECT a.s.</b>			
Kontakty na poskytovatele - v případě potřeby jsou použity kontakty v uvedeném pořadí					
Kontakt na dispečink/řízení provozu poskytovatele	www adresa	telefon	email	mobil	fax
	<a href="http://servicedesk.anect.com">servicedesk.anect.com</a>	800-156-137	<a href="mailto:servicedesk@anect.com">servicedesk@anect.com</a>	724-427-999	271-100-101
Kontakt pro eskalace (major incidents)	Jméno a příjmení	telefon	email	mobil	
	Tomáš Kašpárek	547-100-319	<a href="mailto:tomas.kasperek@anect.com">tomas.kasperek@anect.com</a>	724-427-319	
<b>Parametry služby:</b>					
Provozní doba:	<b>5x8 (5 pracovních dnů v týdnu, 8 hodin denně)</b>			Služba je poskytována 5 pracovních dnů v týdnu, 8 hodin denně v době od 09:00 do 17:00 hodin, s povinností zahájit činnosti spojené s řešením požadavku/problému nejpozději do konce následujícího pracovního dne po elektronickém nebo faxovém potvrzení požadavku.	
Výjimky z provozní doby:	<b>Nejsou</b>				
Garantovaný čas odstranění závady:	-				
Garantovaný čas zahájení prací na odstranění závady:	<b>Do konce následujícího pracovního dne</b>				
<b>Rozsah služby</b>					
Odborná podpora bude poskytována v oblastech:					
<ul style="list-style-type: none"> <li>Zařízení a SW komunikační infrastruktury uvedené v Příloze č.2 smlouvy</li> </ul>					
<b>Jak se o službu žádá:</b>					
Elektronicky (tiket ServiceDesk):	<a href="https://servicedesk.anect.com">https://servicedesk.anect.com</a>	nebo	Elektronicky (email):	<a href="mailto:servicedesk@anect.com">servicedesk@anect.com</a>	
Telefonicky (zelená linka):	<b>+420 800 156 137</b>	nebo	Telefonicky (mobil):	<b>+420 724 427 999</b>	
Faxem (zelená linka):	<b>+420 800 156 138</b>	nebo	Faxem:	<b>+420 271 100 101</b>	

## Dohoda o úrovni služby Služba SPRÁVA ICT - Dispečink & provoz SPOC

**Předmětem dohody o úrovni služeb jsou následující služby**

Služba: <b>SPRÁVA ICT – Dispečink &amp; provoz SPOC</b>	Označení: <b>Dispečink &amp; provoz SPOC</b>
---	--

### Cíl služby

Předmětem služby SPRÁVA ICT – Dispečink & provoz SPOC je poskytování standardních služeb dispečinku, zajištění provozu SPOC (Single Point of Contact) - jediného kontaktního místa pro příjem a evidenci požadavků na poskytnutí služeb technické podpory, zajištění provozu trouble ticket systému ServiceDesk, provoz hot-line včetně zajištění podpory pro organizaci služeb technické podpory.

### Zákazník – kontaktní údaje

Obchodní jméno / název:	Česká republika – Ministerstvo financí			
Oprávněné / kontaktní osoby Zákazníka: <i>V případě potřeby jsou oprávněné osoby kontaktovány v pořadí zde uvedeném</i>	jméno a příjmení	telefon	e-mail	fax
	Jméno a příjmení	telefon	e-mail	
	Jan Kalach	257 042 769	Jan Kalach@mfcz.cz	
	Jiří Skořepa	257 043 115	jiri.skorepa@mfcz.cz	
Kontakt pro eskalace (závažné – major incidenty)				
Dispečink / řízení provozu Zákazníka	Jan Kalach	257 042 769	Jan Kalach@mfcz.cz	fax
	www adresa	telefon	email	

### Poskytovatel – kontaktní údaje

Obchodní jméno / název:	ANECT a.s.				
Kontakty na Poskytovatele – v případě potřeby jsou kontakty použity v uvedeném pořadí					
Kontakt na dispečink / řízení provozu Poskytovatele	www adresa	telefon	e-mail	mobil	fax
	<a href="https://servicedesk.anect.com">servicedesk.anect.com</a>	800-156-137	<a href="mailto:servicedesk@anect.com">servicedesk@anect.com</a>	724-427-999	271-100-101
Kontakt pro eskalace (major incidenty)	jméno a příjmení	telefon	e-mail	mobil	
	Jaroslav Třešňák	547-100-500	<a href="mailto:jaroslav.tresnak@anect.com">jaroslav.tresnak@anect.com</a>	724-427-500	

### Parametry služby

Provozní doba (dny):	7 dnů v týdnu (pondělí až neděle)
Provozní doba (hodiny):	24 hodin denně (0:00 – 24:00)
Výjimky z provozní doby:	Nejsou (provoz dispečinku a SPOC je zajištěn nepřetržitě 24h hodin denně včetně sobot, nedělí i státních svátků)

### Rozsah služby

Dispečink technické podpory ANECT přijímá všechny druhy požadavků zákazníka na technickou podporu. Může se jednat o incident, problém, požadavek na změnu, požadavek na konzultaci, požadavek na provozní/odbornou podporu nebo požadavek na poskytnutí informací.

### O službu lze požádat

Požadavky na poskytnutí technické podpory je možné zadávat libovolným z těchto komunikačních kanálů:

Elektronicky (tiket ServiceDesk):	<a href="https://servicedesk.anect.com">https://servicedesk.anect.com</a>	nebo	Elektronicky (e-mail):	<a href="mailto:servicedesk@anect.com">servicedesk@anect.com</a>
Telefonicky (zelená linka):	+420 800 156 137	nebo	Telefonicky (mobil):	+420 724 427 999
Faxem (zelená linka):	+420 800 156 138	nebo	Faxem:	+420 271 100 101

### Plánovaná přerušení



Žádná přerušení nejsou plánována.

#### Limity pracovní zátěže

Maximální počet požadavků na poskytnutí služby za měsíc (uvedená hodnota slouží pro kapacitní plánování Poskytovatele a není pro Zákazníka během měsíčního poskytování služby omezující. Jakýkoliv požadavek přesahující uvedený limit v rámci měsíčního plnění bude přijat a řešen ve stejné kvalitě i za stejných SLA jako je uvedeno u popisu této služby:

300

#### Odpovědnost Zákazníka

Zákazník předloží Poskytovateli seznam osob (včetně kontaktních údajů) oprávněných pro zadávání požadavků a pro přístup do ServiceDesku Poskytovatele. Každá změna tohoto seznamu podléhá schválení odpovědné osoby Zákazníka.

#### Odpovědnost Poskytovatele

Poskytovatel odpovídá za to, že jeho zaměstnanci budou při plnění této dohody dodržovat veškeré obecně závazné předpisy vztahující se k vykonávané činnosti, zejména předpisy o bezpečnosti práce a požární bezpečnosti, a budou se řídit organizačními pokyny oprávněných osob Zákazníka.

#### Výjimky v podmínkách stanovených v SLA

Žádné výjimky nejsou stanoveny.

#### Popis a způsob provedení služby

Služba Správa ICT – Dispečink & provoz SPoC zahrnuje:

- zajištění provozu jediného kontaktního místa – dispečinku technické podpory a Single Point of Contact - SPoC pro příjem požadavků na poskytnutí jakékoliv služby technické podpory;
- zajištění provozu dispečinku a SPoC 24 hodin denně, 7 dnů v týdnu (7x24);
- zajištění trvalé (7x24) fyzické přítomnosti technicky orientovaného pracovníka Poskytovatele pro příjem požadavků na technickou podporu;
- zajištění nepřetržitého provozu a on-line přístupu do systému pro zadávání požadavků a sledování průběhu řešení požadavků na technickou podporu = do ServiceDesku Poskytovatele;
- zadání požadavku na technickou podporu je umožněno několika nezávislými způsoby (komunikačními kanály):
  - prostřednictvím webové aplikace Servicedesk;
  - telefonicky prostřednictvím bezplatné (zelené) telefonní linky;
  - telefonicky prostřednictvím mobilního telefonu;
  - emailem;
  - bezplatnou (zelenou) faxovou linkou;
- možnost upřesnění požadavku v průběhu řešení (všemi výše uvedenými komunikačními kanály);
- vícekanálové notifikace o změně stavu požadavku (možnost definovat pro určité změny stavu požadavku);
- nahrávání všech hovorů na dispečink;
- on-line přístup k reportům;
- organizaci a poskytování služeb technické podpory v souladu s doporučeními ITIL a ISO20000;
- provoz hot-line.

#### Řízení změn SLA

O změnu SLA je možné požádat prostřednictvím oprávněných kontaktních osob na straně Poskytovatele a Zákazníka. Každá změna SLA je na straně Poskytovatele řízena standardním procesem „Řízení změn“.

#### Upřesňující podmínky

V případě zadání požadavku zadaného telefonicky se zadavatel požadavku vždy dovolá technicky erudované osobě Poskytovatele, příjem požadavku odpovídajícím automatem nebude realizován. Jediná výjimka může nastat v situaci, kdy všechny linky pro telefonickou komunikaci s dispečinkem technické podpory Poskytovatele budou vyčerpány hovory s dříve se dovolajícími zákazníky.

Zadávání požadavků do ServiceDesku Poskytovatele bude umožněno pouze technickým nebo jimi pověřeným pracovníky Zákazníka, zadávání požadavků běžným (nepověřeným) uživatelům Zákazníka nebude umožněno.

V případě opakovaného překračování limitu pracovní zátěže (ve 3 po sobě jdoucích měsících) bude vyvoláno jednání o Dodatku ke smlouvě zohledňující zvýšené nároky na provoz dispečinku a SPoC.

Požadavky na řešení problémů, požadavky na provedení změn malého a středního rozsahu, požadavky na poskytnutí konzultací a požadavky na poskytnutí informací budou zadávány a řešeny jako požadavky na poskytnutí odborné podpory (viz Dohoda o úrovni služby Odborná podpora).

Požadavky na provedení malých změn (rutinního charakteru) mohou být řešeny formou služby Správa ICT – komunikační infrastruktura nebo Správa ICT – systémová infrastruktura (viz Dohoda o úrovni služby Správa ICT – komunikační infrastruktura a Dohoda o úrovni služby Správa ICT – systémová infrastruktura).

<b>Dohoda o úrovni služby</b> <b>Služba Dohled (MONITORING)</b>					
<b>Předmětem dohody o úrovni služeb jsou následující služby</b>					
Služba:	<b>Dohled</b>	Označení:	<b>Pd20 - 7x24</b>		
<b>Cíl služby</b>					
Služba Dohled slouží k monitorování, vyhodnocování, detekci a spolupráci při řešení mezních a poruchových stavů na Zákaznickově komunikační a systémové infrastruktuře.					
<b>Zákazník – kontaktní údaje</b>					
Obchodní jméno / název:	<b>Česká republika – Ministerstvo financí</b>				
Oprávněné / kontaktní osoby Zákazníka: <i>V případě potřeby jsou oprávněné osoby kontaktovány v pořadí zde uvedeném</i>	jméno a příjmení	telefon	e-mail	fax	
	Jméno a příjmení	telefon	e-mail		
	Jan Kalach	257 042 769	Jan Kalach@mfcz.cz		
	Jiří Skořepa	257 043 115	jiri.skorepa@mfcz.cz		
Kontakt pro eskalace (závažné – major incidenty)					
Dispečink / řízení provozu Zákazníka	Jan Kalach	257 042 769	Jan Kalach@mfcz.cz	fax	
	www adresa	telefon	email		
<b>Poskytovatel – kontaktní údaje</b>					
Obchodní jméno / název:	<b>ANECT a.s.</b>				
Kontakty na Poskytovatele – <i>v případě potřeby jsou kontakty použity v uvedeném pořadí</i>					
Kontakt na dispečink / řízení provozu Poskytovatele	www adresa	telefon	e-mail	mobil	fax
	<a href="http://servicedesk.anect.com">servicedesk.anect.com</a>	800-156-137	<a href="mailto:servicedesk@anect.com">servicedesk@anect.com</a>	724-427-999	271-100-101
Kontakt pro eskalace (major incidenty)	jméno a příjmení	telefon	e-mail	mobil	
	Jaroslav Třešňák	547-100-500	<a href="mailto:jaroslav.tresnak@anect.com">jaroslav.tresnak@anect.com</a>	724-427-500	
<b>Parametry služby</b>					
Provozní doba:	<b>7x24 (7 dnů v týdnu, 24 hodin denně)</b>				
Výjimky z provozní doby:	<b>nejsou</b>				
Nahlášení mezního stavu zástupci Zákazníka:	<b>do 20 minut</b>				
<b>Rozsah služby</b>					
Zařízení a služby komunikační a systémové infrastruktury					
<b>O službu lze požádat</b>					
Služba je poskytována v nepřetržitém režimu automaticky (není nutné o ni žádat).					
<b>Plánovaná přerušení</b>					
Žádná přerušení nejsou plánována.					
<b>Limity pracovní zátěže</b>					
Předpokládaný maximální počet incidentů / mezních stavů za jeden měsíc (tato hodnota není omezující pro poskytnutí služby):					<b>5000</b>

**Odpovědnost Zákazníka**

Zákazník umožní zaměstnancům Poskytovatele přístup do objektů, místností a k zařízením v rozsahu nezbytném pro plnění této služby v době uvedené v části „Parametry služby“.

Oprávněné osoby Zákazníka zajistí, aby jiné osoby než technici Poskytovatele neprováděly po dobu účinnosti této dohody o úrovni služeb opravu nebo modifikaci zařízení nebo SW, ani nepoužily materiál či příslušenství, které nevyhovuje specifikaci výrobce. Poskytovatel neodpovídá za škody na zařízeních vzniklé v důsledku porušení tohoto ustanovení.

**Odpovědnost Poskytovatele**

Poskytovatel odpovídá za to, že jeho zaměstnanci budou při plnění této dohody dodržovat veškeré obecně závazné předpisy vztahující se k vykonávané činnosti, zejména předpisy o bezpečnosti práce a požární bezpečnosti, a budou se řídit organizačními pokyny oprávněných osob Zákazníka.

**Výjimky v podmínkách stanovených v SLA**

Žádné výjimky nejsou stanoveny.

**Popis a způsob provedení služby**

Službu Dohled bude Poskytovatel provádět vzdáleným přístupem.

**Způsob poskytování služby Dohledu**

- Dohled dostupnosti aktivních prvků a serverů je realizován pomocí protokolu SNMP, případně pomocí ICMP (ping) prostřednictvím speciální aplikace (management nástroje), která sleduje dostupnost všech určených prvků (komponent).
- V případě, že je dohlížený prvek systému nedostupný nebo je na něm zaznamenán nestandardní / mezní stav, je tato informace zaznamenána a zaslána do centrálního Dohledového systému umístěného v DCA (Dohledové centrum ANECT), kde se události třídí podle priorit.
- Každý incident / mezní stav je automaticky nebo manuálně založen operátorem DCA formou tiketu do systému ServiceDesk ANECT.
- Zpracování incidentů probíhá hierarchicky od incidentů s nejvyšší prioritou až po incidenty s nejnižší prioritou.
- DCA provádí:
  - detekci incidentů / problémů a mezních stavů,
  - primární lokalizaci a kategorizaci s následným předáním incidentů a problémů příslušným řešitelům technické podpory,
  - nahlášení zaregistrovaného mezního stavu zástupci Zákazníka do 20 minut, s předáním doporučení pro následná rozhodnutí,
  - založení incidentu / problému v systému ServiceDesk,
  - komunikaci se Zákazníkem o událostech na dohlížené infrastruktuře prostřednictvím telefonu (zelená linka), e-mailu či extranetové aplikace (ServiceDesk),
  - automatické generování reportů o nedostupnosti zařízení a služeb s denní / týdenní / měsíční periodicitou a možností customizace reportů.

**Řízení změn SLA**

O změnu SLA je možné požádat prostřednictvím oprávněných kontaktních osob na straně Poskytovatele a Zákazníka. Každá změna SLA je na straně Poskytovatele řízena standardním procesem „Řízení změn“.

**Upřesňující podmínky**

Podmínkou poskytování služby je umožnit pracovníkům Poskytovatele vzdálený přístup k dohlíženým systémům a zařízením prostřednictvím zabezpečeného připojení.

Dohoda o úrovni služby					
Služba Zálohování konfigurací					
<b>Předmětem dohody o úrovni služeb jsou následující služby</b>					
Služba:	SPRÁVA ICT - Zálohování konfigurací	Označení:	Zálohování konfigurací		
<b>Cíl služby</b>					
Předmětem služby je pravidelně stahování konfigurací ze zařízení komunikační infrastruktury zákazníka.					
<b>Zákazník – kontaktní údaje</b>					
Obchodní jméno / název: Česká republika – Ministerstvo financí					
Oprávněné / kontaktní osoby Zákazníka: <i>V případě potřeby jsou oprávněné osoby kontaktovány v pořadí zde uvedeném</i>	jméno a příjmení	telefon	e-mail	fax	
	Jan Kalach	257 042 769	Jan Kalach@mfcz.cz		
	Jiří Skořepa	257 043 115	jiri.skorepa@mfcz.cz		
Kontakt pro eskalace (závažné – major incidenty)	Jan Kalach	257 042 769	Jan Kalach@mfcz.cz		
Dispečink / řízení provozu Zákazníka	www adresa	telefon	e-mail	fax	
	N/A	257 043 666	dispecink@mfcz.cz		
<b>Poskytovatel – kontaktní údaje</b>					
Obchodní jméno / název: ANECT a.s.					
Kontakty na Poskytovatele – <i>v případě potřeby jsou kontakty použity v uvedeném pořadí</i>					
Kontakt na dispečink / řízení provozu Poskytovatele	www adresa	telefon	e-mail	mobil	fax
	<a href="http://servicedesk.anect.com">servicedesk.anect.com</a>	800-156-137	<a href="mailto:servicedesk@anect.com">servicedesk@anect.com</a>	724-427-999	271-100-101
Kontakt pro eskalace (major incidenty)	jméno a příjmení	telefon	e-mail	mobil	
	Jaroslav Třešňák	547-100-500	<a href="mailto:jaroslav.tresnak@anect.com">jaroslav.tresnak@anect.com</a>	724-427-500	
<b>Parametry služby</b>					
Služba je poskytována automaticky bez nutnosti zadávat opakované požadavky na její poskytnutí					
Provozní doba:	7x24 (7 dnů v týdnu, 24 hodin denně)				
Výjimky z provozní doby:	Nejsou				
Garantovaný čas:	Stáhnutí konfigurace do 24 hodin od změny konfigurace				
<b>Rozsah služby</b>					
Zařízení komunikační, případně systémové infrastruktury					
<b>Plánovaná přerušení</b>					
Žádná přerušení nejsou plánována.					
<b>Limity pracovní zátěže</b>					
Maximální počet požadavků na poskytnutí služby za měsíc:					není definováno

**Odpovědnost Zákazníka**

Zákazník umožní zaměstnancům Poskytovatele přístup do objektů, místností a k zařízením v rozsahu nezbytném pro plnění této služby v době uvedené v části „Parametry služby“.

Oprávněné osoby Zákazníka zajistí, aby jiné osoby než technici Poskytovatele neprováděly po dobu účinnosti této dohody o úrovni služeb opravu nebo modifikaci zařízení nebo SW, ani nepoužily materiál či příslušenství, které nevyhovuje specifikaci výrobce. Poskytovatel neodpovídá za škody na zařízeních vzniklé v důsledku porušení tohoto ustanovení.

**Odpovědnost Poskytovatele**

Poskytovatel odpovídá za to, že jeho zaměstnanci budou při plnění této dohody dodržovat veškeré obecně závazné předpisy vztahující se k vykonávané činnosti, zejména předpisy o bezpečnosti práce a požární bezpečnosti, a budou se řídit organizačními pokyny oprávněných osob Zákazníka.

**Výjimky v podmínkách stanovených v SLA**

Žádné výjimky nejsou stanoveny.

**Popis a způsob provedení služby**

Obsahem služby SPRAVA ICT - Zálohování konfigurací je:

- Stahování a archivace konfigurací prvků komunikační infrastruktury.
- Stahování konfigurací prostřednictvím rozhraní a protokolů: FTP, TFTP, Telnet, SSH, http, HTTPS a SNMP.
- Stáhnutí konfigurace do 24 hodin od změny konfigurace na prvku komunikační infrastruktury.
- Verzování a evidence změn v konfiguracích.
- Import konfigurací do elektronické provozní dokumentace (CMDB).
- Řízený přístup ke konfiguracím prostřednictvím ověření oprávněné osoby Zákazníka.

**Řízení změn SLA**

O změnu SLA je možné požádat prostřednictvím oprávněných kontaktních osob na straně Poskytovatele a Zákazníka. Každá změna SLA je na straně Poskytovatele řízena standardním procesem „Řízení změn“.

**Upřesňující podmínky**

Podmínkou pro poskytování služby je přístup do sítě Zákazníka prostřednictvím zabezpečeného vzdáleného připojení.

## Dohoda o úrovni služby Správa a vedení elektronické provozní dokumentace

**Předmětem dohody o úrovni služeb jsou následující služby**

Služba:	<b>SPRÁVA ICT – EPD</b>	Označení:	<b>Správa a vedení EPD</b>
<b>Cíl služby</b>			
Předmětem služby je uchovávání aktuálních informací o ICT infrastruktuře Zákazníka dle normy ISO 20 000 (Configuration Management Database - CMDB).			

### Zákazník – kontaktní údaje

Obchodní jméno / název:	<b>Česká republika – Ministerstvo financí</b>			
Oprávněné / kontaktní osoby Zákazníka: <i>V případě potřeby jsou oprávněné osoby kontaktovány v pořadí zde uvedeném</i>	jméno a příjmení	telefon	e-mail	fax
	Jan Kalach	257 042 769	Jan Kalach@mfcz.cz	
	Jiří Skořepa	257 043 115	jiri.skorepa@mfcz.cz	
Kontakt pro eskalace (závažné – major incidenty)	Jan Kalach	257 042 769	Jan Kalach@mfcz.cz	
Dispečink / řízení provozu Zákazníka	www adresa	telefon	e-mail	fax
	N/A	257 043 666	<a href="mailto:dispecink@mfcz.cz">dispecink@mfcz.cz</a>	

### Poskytovatel – kontaktní údaje

Obchodní jméno / název:	<b>ANECT a.s.</b>				
Kontakty na Poskytovatele – <i>v případě potřeby jsou kontakty použity v uvedeném pořadí</i>					
Kontakt na dispečink / řízení provozu Poskytovatele	www adresa	telefon	e-mail	mobil	fax
	<a href="http://servicedesk.anect.com">servicedesk.anect.com</a>	800-156-137	<a href="mailto:servicedesk@anect.com">servicedesk@anect.com</a>	724-427-999	271-100-101
Kontakt pro eskalace (major incidenty)	jméno a příjmení	telefon	e-mail	mobil	
	Jaroslav Třešňák	547-100-500	<a href="mailto:jaroslav.tresnak@anect.com">jaroslav.tresnak@anect.com</a>	724-427-500	

### Parametry služby

Provozní doba:	<b>5x8 (5 pracovních dnů v týdnu, 8 hodin denně, 9:00 – 17:00)</b>
Výjimky z provozní doby:	<b>Nejsou</b>
Garantovaný čas:	<b>Zanesení změny do provozní dokumentace do 7 dnů od její realizace</b>

### Rozsah služby

Zařízení komunikační a systémové infrastruktury

### O službu lze požádat

Služba je poskytována automaticky (není nutné o ni žádat).

### Plánovaná přerušení

Žádná přerušení nejsou plánována.

### Limity pracovní zátěže

Maximální počet požadavků na poskytnutí služby za měsíc:	<b>není definováno</b>
--	------------------------

**Odpovědnost Zákazníka**

Zákazník umožní zaměstnancům Poskytovatele přístup do objektů, místností a k zařízením v rozsahu nezbytném pro plnění této služby v době uvedené v části „Parametry služby“.

Oprávněné osoby Zákazníka zajistí, aby jiné osoby než technici Poskytovatele neprováděly po dobu účinnosti této dohody o úrovni služeb opravu nebo modifikaci zařízení nebo SW, ani nepoužily materiál či příslušenství, které nevyhovuje specifikaci výrobce. Poskytovatel neodpovídá za škody na zařízeních vzniklé v důsledku porušení tohoto ustanovení.

**Odpovědnost Poskytovatele**

Poskytovatel odpovídá za to, že jeho zaměstnanci budou při plnění této dohody dodržovat veškeré obecně závazné předpisy vztahující se k vykonávané činnosti, zejména předpisy o bezpečnosti práce a požární bezpečnosti, a budou se řídit organizačními pokyny oprávněných osob Zákazníka.

**Výjimky v podmínkách stanovených v SLA**

Žádné výjimky nejsou stanoveny.

**Popis a způsob provedení služby**

Obsahem služby SPRÁVA ICT - EPD (označení Správa a vedení EPD) je:

- Pravidelný update technických informací o instalovaných zařízeních v síti Zákazníka - discovery nástroji a administrátory dokumentace vlastním discovery nástrojem (Netwalk).
- Zanesení změny do provozní dokumentace do 14 dnů od její realizace.
- Grafické znázornění zapojení jednotlivých zařízení na mapách.
- Aktualizace servisních atributů – servisních služeb, služeb provozní správy, služby monitoring a odborné podpory, kategorií, SLA atd.
- Údržba informací o lokalitách.
- Reporting podle požadavků Zákazníka.
- Přístup k informacím je zajištěn přes internet.

**Řízení změn SLA**

O změnu SLA je možné požádat prostřednictvím oprávněných kontaktních osob na straně Poskytovatele a Zákazníka. Každá změna SLA je na straně Poskytovatele řízena standardním procesem „Řízení změn“.

**Upřesňující podmínky**

Podmínkou pro činnost discovery nástroje je přístup do sítě Zákazníka prostřednictvím zabezpečeného vzdáleného připojení.

Termíny pro zanesení změn a aktualizaci dat v eDP, v souvislosti s realizací samostatných projektů a smluv, jsou definovány smluvními podmínkami konkrétního díla, především pak konečným termínem plnění případně dalšími upřesňujícími ustanovení smlouvy.



<b>Dohoda o úrovni služby</b>					
<b>Služba Aplikace bezpečnostních oprav</b>					
<b>Předmětem dohody o úrovni služeb jsou následující služby</b>					
Služba:	Správa ICT - Aplikace bezpečnostních oprav		Označení:	Aplikace bezpečnostních oprav	
<b>Cíl služby</b>					
Předmětem služby je sledování bezpečnostních rizik, softwarových update, jejich vyhodnocování, testování a následné nasazení v prostředí Zákazníka.					
<b>Zákazník – kontaktní údaje</b>					
Obchodní jméno / název:	Česká republika – Ministerstvo financí				
Oprávněné / kontaktní osoby Zákazníka: <i>V případě potřeby jsou oprávněné osoby kontaktovány v pořadí zde uvedeném</i>	jméno a příjmení	telefon	e-mail	fax	
	Jan Kalach	257 042 769	Jan Kalach@mfcz.cz		
	Jiří Skořepa	257 043 115	jiri.skorepa@mfcz.cz		
Kontakt pro eskalace (závažné – major incidenty)	Jan Kalach	257 042 769	Jan Kalach@mfcz.cz		
Dispečink / řízení provozu Zákazníka	www adresa	telefon	e-mail	fax	
	N/A	257 043 666	<a href="mailto:dispecink@mfcz.cz">dispecink@mfcz.cz</a>		
<b>Poskytovatel – kontaktní údaje</b>					
Obchodní jméno / název:	ANECT a.s.				
Kontakty na Poskytovatele – <i>v případě potřeby jsou kontakty použity v uvedeném pořadí</i>					
Kontakt na Dispečink / řízení provozu Poskytovatele	www adresa	telefon	e-mail	mobil	fax
	<a href="https://servicedesk.anect.com">servicedesk.anect.com</a>	800-156-137	<a href="mailto:servicedesk@anect.com">servicedesk@anect.com</a>	724-427-999	271-100-101
Kontakt pro eskalace (major incidenty)	jméno a příjmení	telefon	e-mail	mobil	
	Tomáš Kašpárek	547-100-319	<a href="mailto:tomas.kasperek@anect.com">tomas.kasperek@anect.com</a>	724-427-319	
<b>Parametry služby</b>					
Provozní doba:	5x8 (5 pracovních dnů v týdnu, 8 hodin denně, 9:00 – 17:00)				
Výjimky z provozní doby:	Nejsou				
<b>Rozsah služby</b>					
Zařízení komunikační a systémové infrastruktury					
<b>O službu lze požádat</b>					
Služba je poskytována automaticky, bez nutnosti zadávat požadavek na její poskytnutí – potvrzení o nasazení a ukončení aplikace bezpečnostní opravy nebo update probíhá prostřednictvím těchto komunikačních kanálů:					
Elektronicky (tiket ServiceDesk):	<a href="https://servicedesk.anect.com">https://servicedesk.anect.com</a>	nebo	Elektronicky (e-mail):	<a href="mailto:servicedesk@anect.com">servicedesk@anect.com</a>	
Telefonicky (zelená linka):	+420 800 156 137	nebo	Telefonicky (mobil):	+420 724 427 999	

Faxem (zelená linka):	+420 800 156 138	nebo	Faxem:	+420 271 100 101
<b>Plánovaná přerušení</b>				
Žádná přerušení nejsou plánována.				
<b>Limity pracovní zátěže</b>				
Maximální počet požadavků na poskytnutí služby za měsíc:				není definováno
<b>Odpovědnost Zákazníka</b>				
Zákazník umožní zaměstnancům Poskytovatele přístup do objektů, místností a k zařízením v rozsahu nezbytném pro plnění této služby v době uvedené v části „Parametry služby“.				
Při poskytování služby zajistí Zákazník součinnost oprávněných osob při testování, nasazení a zejména rozhodnutí o nasazení bezpečnostní opravy nebo update.				
Oprávněné osoby Zákazníka zajistí, aby jiné osoby než technici Poskytovatele neprováděly po dobu účinnosti této dohody úroveň služeb opravu nebo modifikaci zařízení nebo SW, ani nepoužily materiál či příslušenství, které nevyhovuje specifikaci výrobce. Poskytovatel neodpovídá za škody na zařízeních vzniklé v důsledku porušení tohoto ustanovení.				
<b>Odpovědnost Poskytovatele</b>				
Poskytovatel odpovídá za to, že jeho zaměstnanci budou při plnění této dohody dodržovat veškeré obecně závazné předpisy vztahující se k vykonávané činnosti, zejména předpisy o bezpečnosti práce a požární bezpečnosti, a budou se řídit organizačními pokyny oprávněných osob Zákazníka.				
<b>Výjimky v podmínkách stanovených v SLA</b>				
Žádné výjimky nejsou stanoveny.				
<b>Popis a způsob provedení služby</b>				
Služba Správa ICT – Aplikace bezpečnostních oprav zahrnuje:				
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Přípravnou fázi = zajišťování informací od výrobců spočívající v odběru informačních bulletinů, registraci v diskusních fórech výrobců a informačních serverech IT odborníků, sledování událostí, sdílení zkušeností, porovnávání relevance ve vztahu ke spravovaným technologickým oblastem, výběr vhodných softwarových update a bezpečnostních patchů pro nasazení v prostředí Zákazníka.</li> <li>• Rozhodnutí o nasazení = posouzení nutnosti / vhodnosti nasazení bezpečnostní opravy pracovníkem nadstandardní péče nebo systémovým architektem, interní projednání možných dopadů a rizik v týmu Poskytovatele, který zajišťuje služby technické podpory pro Zákazníka, přetestování v laboratorních podmínkách aplikaci bezpečnostní opravy nebo update, schválení nasazení bezpečnostní opravy nebo update certifikovaným odborníkem (systémovým architektem). Výstupem této fáze jsou podklady pro Zákazníka, na jejichž základě se Zákazník může rozhodnout o nasazení či nenasazení update nebo patche.</li> <li>• Projednání nasazení / nenasazení se zástupcem Zákazníka – Poskytovatel předá výše uvedené informace spolu s doporučeními zástupci Zákazníka, předloží návrh pracnosti, návrh předběžného časového harmonogramu implementace a vyčká na potvrzení / nepotvrzení nasazení bezpečnostní opravy nebo update zástupcem Zákazníka.</li> <li>• Testovací fáze = v případě schválení nasazení bezpečnostního patche nebo update Poskytovatel provede otestování chování systémů po jeho implementaci, v průběhu testování je brán zřetel na všechny ostatní běžící systémy, služby a aplikace a jsou zohledněna všechna známá rizika nasazení.</li> <li>• Zaznamenání výsledků testování – Poskytovatel zaznamená výsledky průběhu testování, výsledek testování obsahuje i popis plánu návratu – „recovery plan“, který je v souladu se zvoleným postupem nasazení opravy nebo doporučením daným distributorem bezpečnostní opravy. Výsledek testování je předložen pro odsouhlasení oprávněnému zástupci Zákazníka.</li> <li>• Odsouhlasení termínu nasazení = finální potvrzení termínu nasazení. Poskytovatel se zavazuje provádět implementaci bezpečnostních oprav a update primárně mimo hlavní provozní hodiny Zákazníka = primárně bude nasazení probíhat ve večerních nebo nočních hodinách a ve dnech pracovního volna.</li> <li>• Fáze nasazení = plošná implementace bezpečnostní opravy nebo update, oprávněný zástupce Zákazníka je informován o provedeném nasazení nebo případných problémech. Součástí této fáze je i případné dořešení nežádoucích dopadů nasazení bezpečnostní opravy nebo update.</li> <li>• Ukončení, promitnutí změn do dokumentace – o ukončení aplikace bezpečnostní opravy nebo update je proveden záznam do ServiceDesku, následně je výsledek nasazení zaznamenán do provozní dokumentace.</li> </ul>				
Součástí služby jsou veškeré náklady na její poskytování = včetně případných cestovních výloh na práce				

technika při poskytování služby v lokalitě Zákazníka.

**Řízení změn SLA**

O změnu SLA je možné požádat prostřednictvím oprávněných kontaktních osob na straně Poskytovatele a Zákazníka. Každá změna SLA je na straně Poskytovatele řízena standardním procesem „Řízení změn“.

**Upřesňující podmínky**

Služba bude prováděna v časech určených Zákazníkem (může se jednat o mimopracovní dobu Zákazníka = večerní a noční hodiny, soboty, neděle).

Podmínkou pro poskytování služby s uvedenými parametry je umožnění vzdáleného přístupu prostřednictvím zabezpečeného připojení pracovníkům Poskytovatele k podporovaným systémům a zařízením.

## Příloha č. 3

### Obecné podmínky technické podpory ANECT SUPPORT<sup>®</sup> verze 2.1.

1. Odpovědní pracovníci zákazníka jsou oprávněni požadovat technickou podporu u společnosti ANECT při řešení změn ve svém IS. ANECT zaručuje, že veškeré požadavky odstraní ve lhůtách definovaných u jednotlivých služeb.  
*Pozn. V případě služby s garantovanou dobou opravy čas potřebný na rekonstrukci uživatelských dat nespadá do této doby.*
2. Odpovědní pracovníci zákazníka zadávají požadavky na technickou podporu pomocí internetu na <https://servicedesk.anect.com> nebo emailem na adrese [servicedesk@anect.com](mailto:servicedesk@anect.com). V případě nedostupnosti internetu mohou také využít telefonickou komunikaci s Dispečinkem TP ANECT na čísle +420 800 156 137 nebo +420 724 427 999, případně pro slovenské zákazníky +421 904 707 100 vždy s následným založením požadavku v systému ServiceDesk ANECT nebo jeho potvrzením emailem. V případě nedostupnosti systému ServiceDesk ANECT lze použít faxový formulář "**Požadavek na technickou podporu**", který odpovědný pracovník zákazníka po vyplnění všech povinných položek odešle na číslo faxu +420 800 156 138 nebo +420 271 100 101. Lhůty na odstranění závad pro jednotlivé typy služeb technické podpory počínají běžet od okamžiku založení požadavku v systému ServiceDesk ANECT, nebo od okamžiku odeslání požadavku na technickou podporu faxem. O změnách telefonních nebo faxových čísel bude ANECT zákazníka neprodleně písemně informovat.
3. Uživatelský přístup do systému ServiceDesk je zřízen vybraným odpovědným pracovníkům zákazníka na základě písemného požadavku předaného společností ANECT. Změny uživatelů systému ServiceDesk a jejich účtů provádí ANECT pouze na základě písemného požadavku zákazníka. Z důvodu bezpečnosti není možné pro tyto účely používat nezabezpečenou elektronickou komunikaci (e-mail).
4. Dispečer technické podpory ANECT přidělí řešitele po přijetí požadavku na základě platných smluvních podmínek a podle typu, priority a obsahu požadavku.
5. Dispečer technické podpory ANECT, v čase definovaném smluvními parametry poskytované služby, oznámí po převzetí požadavku na technickou podporu odpovědnému pracovníkovi který jej zadal čas, kdy bude požadavek řešen a jméno řešitele – pracovníka technické podpory ANECT.
6. Řešení požadavku na technickou podporu může být v některých případech provedeno vzdáleně. Podmínkou je platná dohoda o vzdáleném přístupu pracovníků TP ANECT do IS zákazníka. Výhodou vzdáleného řešení problémů je významné zkrácení průměrné doby opravy.
7. V případě, že nelze provést řešení vzdáleně, zajistí řešitel (servisní technik ANECT) po příjezdu na místo závady kontrolu předmětného technického vybavení a kontrolu provozních podmínek (silové napájení, okolní teplotu, vlhkost a prašnost, umístění a fyzický přístup k zařízení). Při nedodržení provozních podmínek daných výrobcem technického vybavení, bude zásah evidován jako „mimořádný“ a bude o něm proveden záznam do "**Protokolu technické podpory**". Řešitel si poté vyžádá potvrzení protokolu kontaktní osobou zákazníka v místě závady.
8. Řešitel při řešení požadavku na technickou podporu provede nezbytné kroky vedoucí k úspěšnému vyřešení požadavku. V případě, že v jeho průběhu zjistí neoprávněný zásah do konfigurace předmětného HW nebo SW, zajistí v datové formě výpis této konfigurace před a po vyřešení požadavku jej označí jako "mimořádný" a provede o něm zápis do "**Protokolu technické podpory**". Řešitel si poté vyžádá potvrzení protokolu kontaktní osobou zákazníka v místě závady.

9. V případě, že pro odstranění závady je nutné vyměnit vadný HW za nový, pak řešitel zodpovídá za uvedení údajů o původním a novém HW do "**Protokolu technické podpory**". Zde doplní především údaje o názvu zařízení, jeho sériovém čísle, počtu kusů, místě instalace a vyžádá si potvrzení protokolu kontaktní osobou zákazníka v místě závady.
10. V průběhu řešení požadavku informuje řešitel kontaktní osobu zákazníka o postupu řešení. Po vyřešení požadavku jsou do tiketu v ServiceDesk ANECT řešitelem doplněny informace o způsobu vyřešení a po odsouhlasení ze strany zákazníka je tiket označen v ServiceDesk ANECT jako „Vyřešený“. Zákazník je o způsobu a čase vyřešení požadavku následně informován e-mailem, v němž je také požádán o vyjádření míry spokojenosti se způsobem řešení.
11. Originál "**Protokolu technické podpory**" si ponechá ANECT, odpovědný pracovník zákazníka obdrží jeho kopii.
12. Po dobu platnosti smlouvy o technické podpoře nebude zákazník bez vědomí ANECT samostatně ani prostřednictvím třetí osoby zasahovat do hardwarové ani softwarové konfigurace servisovaných zařízení. ANECT neodpovídá za škody na zařízení vzniklé v důsledku porušení tohoto ustanovení zákazníkem. Takto vzniklé závady, stejně jako závady způsobené nedodržením provozních podmínek, odstraní ANECT dle stejných podmínek daných touto smlouvou pro běžnou technickou podporu, avšak budou zpoplatněny samostatně, nad rámec smluvně dohodnutých poplatků.
13. ANECT udržuje po dobu platnosti smlouvy o technické podpoře potřebný počet náhradních dílů, zařízení a materiálu tak, aby bylo možné odstraňovat závady na hardwarovém i softwarovém vybavení ve smluvně dohodnutých lhůtách.
14. K odstranění závady je ANECT oprávněn použít zástupný díl (komponentu nebo celé zařízení) pokud tím nebudou podstatně sníženy užité vlastnosti díla a jeho funkční způsobilost. ANECT je povinen zástupný díl nahradit dílem předepsaným nejdéle do 60 dnů po odstranění závady.
15. V případě, že ANECT poskytuje zákazníkovi službu Dohled sítě, operátor Dohledového centra ANECT monitoruje provoz informačního systému zákazníka. Pokud zjistí závadu nebo mezní stav IS nejprve provede primární lokalizaci závady a následně informuje pověřenou kontaktní osobu na straně zákazníka o zjištěné závadě a doporučeném způsobu řešení. Pokud se jedná o závadu v části sítě, pro kterou zajišťuje společnost ANECT technickou podporu, pak operátor založí požadavek na technickou podporu v systému ServiceDesk ANECT a aktivně se podílí na jeho řešení.
16. ANECT garantuje, že v případě vzdáleného přístupu do IS zákazníka, budou tento přístup využívat pouze oprávnění pracovníci ANECT. Zákazník zodpovídá za nastavení rozsahu práv a stanovení bezpečnostních pravidel pro přístup a zásahy pracovníků ANECT na svých zařízeních.

## Přílohy - Protokoly technické podpory

# ANECT

Antala Staška 79, 140 00 Praha, Česká republika    ▼ tel.: +420 271 100 100,  
 Vídeňská 125, 619 00 Brno, Česká republika    ▼ tel.: +420 547 100 100,  
 Teslova 30, 821 02 Bratislava, Slovenská republika    ▼ tel.: +421 248 213 111,  
 e-mail: anect@anect.com, internet: www.anect.com    ▼ IČ: 25 31 30 29

### Požadavek na technickou podporu

Telefon:                    +420 800 156 137                    Fax:                    +420 800 156 138  
                                  +420 724 427 999                    +420 271 100 101  
                                  +421 904 707 100

PRIORITA (nehodící se škrtněte): VYSOKÁ / NÍZKÁ	ČÍSLO POŽADAVKU (vyplní ANECT):
ZÁKAZNÍK:	
NAHLÁSIL:	PODPIS:
NAHLÁŠENO (datum, čas):	POŽADOVÁNO ŘEŠIT (datum, čas) *:
KONTAKTNÍ OSOBA / TELEFON:	MÍSTO INSTALACE ZAŘÍZENÍ (systému):
VADNÉ ZAŘÍZENÍ ( HW/SW) * :	

PODROBNÝ POPIS POŽADAVKU:

\*1) vyplnění položky není povinné

**ANECT**

Antala Staška 79, 140 00 Praha, Česká republika \* tel.: +420 271 100 100,  
 Vídeňská 125, 619 00 Brno, Česká republika \* tel.: +420 547 100 100,  
 Teslova 30, 821 02 Bratislava, Slovenská republika \* tel.: +421 248 213 111,  
 e-mail: anect@anect.com, internet: www.anect.com \* IČ: 25 31 30 29

**Protokol technické podpory**

ČÍSLO PROTOKOLU (vyplní ANECT):		
ZÁKAZNÍK:	ZAKÁZKA:	
<b>Požadavek na technickou podporu</b>		
NAHLÁSIL:		
NAHLÁŠENO (datum, čas):	POŽADOVÁNO ŘEŠIT (datum, čas):	
KONTAKTNÍ OSOBA:	MÍSTO INSTALACE ZAŘÍZENÍ:	
VADNÉ ZAŘÍZENÍ (HOSTNAME):		
POPIS POŽADAVKU:		
<b>Popis poskytnuté technické podpory</b>		
JMÉNO ŘEŠITELE:		PROVEDENÉ ÚKONY:
ODJEZD Z FIRMY:	PŘÍJEZD NA MÍSTO:	1. Kontrola provozních podmínek <input type="checkbox"/>
		2. Test funkčnosti systému <input type="checkbox"/>
POPIS ŘEŠENÍ:		
POZNÁMKA:		
ODINSTALOVANÉ ZAŘÍZENÍ ( P/N ) :		S/N:
NAINSTALOVANÉ ZAŘÍZENÍ ( P/N ) :		S/N:
VYŘEŠENO (datum, čas):		CELKEM ODPRACOVANÉ HODINY:
Hodnocení zákazníka – Jsem spokojený s postupem řešení mého požadavku - <input type="checkbox"/> bodovací škála nabývá hodnot 1-6 (9 a 0 se nezapočítává) 6 - rozhodně souhlasím, 5 - souhlasím, 4 - spíše souhlasím, 3 - spíše nesouhlasím, 2 - nesouhlasím, 1 - rozhodně nesouhlasím, 9 - nemohu posoudit, 0 - není součástí řešení / nevím  Komentář k hodnocení :		
ZA ZÁKAZNÍKA (jméno):		ZA ANECT a.s. (jméno):
PODPIS:		PODPIS:
RAZÍTKO:		RAZÍTKO:



VZOR

Měsíční výkaz poskytování Služby bezpečného síťového rozhraní

ID dílčího plnění:	3302/xxx/201x		
Číslo protokolu:	MF-ZKZ-x-20xx		
Projekt:	Smlouva ANECT/MF/1306		
Objednatel:	Ministerstvo financí ČR	Poskytovatel:	ANECT a.s.
Adresa:	Letenská 15, 118 10 Praha 1	Adresa:	Videňská 125, 619 00 Brno
Pracovník Objednatele:		Pracovník Poskyvatele:	Mgr. Martina Liebová
Poznámka:	Přílohou je tabulka s rozpisem jednotlivých servisních případů.		

## Předané/přijaté položky:

ID	Název	Ks
1	Měsíční výkaz vyhodnocení Služby bezpečného síťového rozhraní dle Smlouvy 3302/xxx/2014 za období x/201x.	1

V Praze dne

jméno a podpis zástupce zákazníka

jméno a podpis zástupce ANECT a.s.

## Příloha č. 4 - Dostupnost Služby

Toto ustanovení definuje požadavky na stanovení dostupnosti a řízení kvality poskytované Služby ze strany Poskytovatele a smluvní sankce. **Definice** Služba se považuje za **nedostupnou**, pokud jeden nebo více parametrů Služby je v rozporu s parametry sjednanými ve specifikaci Služby. Výjimky z tohoto pravidla bude stanovovat Smlouva. **Dobou nedostupnosti** se rozumí doba od nahlášení nedostupnosti Objednatelem na

Servisní centrum ANECT nebo od zjištění nedostupnosti na základě proaktivního dohledu Poskytovatele do odstranění nedostupnosti. Do doby nedostupnosti se nezapočítává porucha způsobená výpadkem napájení či nevyhovujícími klimatickými podmínkami v místě poskytování Služby, které zajišťuje Objednatel. Dále se do doby nedostupnosti nezapočítává doba poruchy způsobená vyšší mocí, tedy událostí, jež nastaly nezávisle na vůli Poskytovatele a brání mu ve splnění jeho povinností, jestliže nelze rozumně předpokládat, že by Poskytovatel tuto překážku nebo její následky odvrátil nebo překonal a dále, že by v době vzniku závazku tuto překážku předvídal. Do doby nedostupnosti se nezapočítává doba potřebná k provedení plánovaných údržbových prací Poskytovatele, které byly s Objednatelem předjednány a písemně odsouhlaseny Objednatelem. Poskytovatele se zavazuje přednostně navrhovat termín plánovaných výpadků v době mimo úřední hodiny a běžnou pracovní dobu Objednatele, tj. v pracovní dny od 7:00 - 17:00. Stejně tak se do tohoto času nezapočítává doba, po kterou je zaměstnancům Poskytovatele znemožněn přístup za účelem opravy poruchy. Do doby nedostupnosti se započítávají veškeré neplánované a mimořádné výpadky a vyluky, které nebyly písemně odsouhlaseny Objednatelem.

**Sledovaným obdobím** se rozumí kalendářní měsíc, ve kterém byla Služba nedostupná. **Měsíčním cenou Služby** se rozumí cena za poskytování a provozování Služby dle Smlouvy. **Výpočet měsíční dostupnosti** Měsíční dostupnost Služby v procentech se vypočítá dle následujícího vzorce:

$$D_m = \frac{(T - T_{err})}{T} * 100$$

$D_m$  je měsíční dostupnost Služby v %  
 $T_{err}$  je celková doba nedostupnosti za sledované období  
 $T$  je celková doba provozování Služby za sledované období

Doby  $T_{err}$  a  $T$  se počítají na celé minuty, dostupnost se vyjádří v procentech zaokrouhlené na tři desetinná místa.

Hodnota  $T_{err}$  bude uvedena na základě proaktivního dohledu zajišťovaného Poskytovatelem.

**Kvalita Služby**

Poskytovatel garantuje Objednateli minimální měsíční dostupnost Služby na úrovni definované ve specifikaci Služby. Výše smluvních pokut v případě nižší dostupnosti Služby je sjednána takto:

Parametr	Definovaná minimální hodnota	Výše smluvní pokuty
Dostupnost	99,10%	0,02*R* Měsíční cena Služby
	99,60%	0,07*R* Měsíční cena Služby

Hodnota „R“ se vypočte odečtením hodnoty skutečně dosažené dostupnosti  $D_m$  (v % zaokrouhleno nahoru na tři desetinná místa) od definované minimální hodnoty dostupnosti.

## Příloha č. 5 – Požadovaná součinnost

**Požadovaná součinnost v průběhu implementační práce**

Pro úspěšné zprovoznění služby je vyžadována ze strany Objednatele následující součinnosti:

- Zajistit přístup ke všem síťovým prvkům během fáze pilotu a plošného nasazení
- Zajištění fyzického přístupu k příslušným datovým rozvaděčům ve všech lokalitách, kde budou podle projektu probíhat instalační práce, po dobu nezbytně nutnou pro dokončení instalačních prací
- Zajištění součinnosti odpovědné osoby za stranu Objednatele pro každou lokalitu, kde budou podle projektu probíhat instalační práce, po dobu nezbytně nutnou pro dokončení instalačních prací
- Zajištění součinnosti odpovědné osoby za správu aktivních prvků za stranu Objednatele a poskytovatele připojení pro každou lokalitu, kde budou podle projektu probíhat instalační práce, po dobu nezbytně nutnou pro dokončení instalačních prací
- Zajištění součinnosti odpovědné osoby za správu dohledových nástrojů Objednatele pro nastavení a ověření monitoringu nově instalovaných prvků, po dobu nezbytně nutnou pro dokončení instalačních prací
- Zajištění dostupnosti funkčních konektivit do LAN a WAN sítě na úrovni fyzické a linkové vrstvy OSI modelu
- Akceptace implementace směrovače odpovědnou osobou Objednatele

**Požadovaná součinnost pro spolupráci se třetími stranami**

- Zajištění spolupráce poskytovatele hlasových služeb v lokalitách, kde podle projektu bude zapotřebí jejich integrace, po dobu nezbytně nutnou pro dokončení instalačních prací a provozu služby
- Zajištění spolupráce poskytovatele služby datového připojení WAN ve všech lokalitách, kde budou podle projektu probíhat instalační práce a provoz služby, po dobu nezbytně nutnou pro dokončení instalačních prací
- Zajištění spolupráce administrátora sítě LAN ve všech lokalitách Objednatele, kde budou podle projektu probíhat instalační práce a provoz služby, po dobu nezbytně nutnou pro dokončení instalačních prací

**Požadovaná součinnost pro provoz služby**

- Zajištění fyzického přístupu k příslušným datovým rozvaděčům ve všech lokalitách Objednatele, kde bude služba poskytována
- Zajištění součinnosti odpovědné osoby (v pohotovosti 24x7) za stranu Objednatele pro každou lokalitu, kde bude služba poskytována
- Zajištění dostupnosti funkčních konektivit do LAN a WAN sítě na úrovni fyzické a linkové vrstvy OSI modelu
- Objednatel umožní Poskytovateli přístup do objektů, místností a k zařízením v rozsahu nezbytném pro plnění této služby. Při provádění servisního zásahu zajistí oprávněné osoby Objednatele přítomnost jimi pověřené osoby v místě servisního zásahu, a to minimálně při započatí a ukončení činnosti servisního technika Poskytovatele.
- Oprávněné osoby Objednatele zajistí, aby jiné osoby než servisní technici Poskytovatele neprováděly po poskytování služby opravu nebo modifikaci zařízení nebo nepoužily materiál či příslušenství, které nevyhovuje specifikaci výrobce.

Ministerstvo financí  
118 10 Praha 1 - Letenská 15

IC: 00006947 DIC: CZ00006947

Ministerstvo  
118 10 Praha 1 - Letenská 15

IC: 00006947 DIC: CZ00006947

Ing.  
Jan  
Fliegl

Digitálně podepsal Ing. Jan  
Fliegl  
DN: c=CZ, cn=Ing. Jan Fliegl,  
o=Česká republika,  
Ministerstvo financí,  
ou=10264, ou=Letenská 15,  
Praha, 118 10, ou=Ministerstvo  
financí, title=referent,  
serialNumber=ICA - 10251374  
Datum: 2014.05.05 15:23:26  
+02'00'

Ministerstvo financí  
118 10 Praha 1 - Letenská 15

IC: 00006947 DIC: CZ00006947

Ministerstvo financí  
118 10 Praha 1 - Letenská 15

IC: 00006947 DIC: CZ00006947