

# Smlouva

## o poskytování datových služeb IP MPLS pro resort Ministerstva financí

Číslo Poskytovatele: SML\_55419

Číslo Objednatele: 17/600/0293

uzavřená v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „**Občanský zákoník**“)  
a v souladu se zákonem č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek (dále jen „**ZZVZ**“)  
(dále jen „**Smlouva**“)

mezi smluvními stranami:

### Objednatel

**Česká republika – Generální ředitelství cel**

Se sídlem: Budějovická 7, 140 96 Praha 4

IČO: 71214011

DIČ: CZ71214011

Bankovní spojení: Česká národní banka, pobočka Praha 1

Číslo účtu: 1020011/0710

ID datové schránky: 7puaa4c

Za niž jedná:

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

a

### Poskytovatel

Obchodní název: Dial Telecom, a.s.

Se sídlem: Křížíkova 237/36, Praha 8 – Karlín

IČO: 28175492

DIČ: CZ28175492

Bankovní spojení: Československá obchodní banka, a.s.

Číslo účtu:

ID datové schránky: p4vdqdt

Za niž jedná: Mgr. Zdeněk Sivek

Oprávněná osoba

(dále jen „**Poskytovatel**“)

(Objednatel a Poskytovatel společně dále též jen „**Smluvní strany**“ a jednotlivě jako „**Smluvní strana**“)

**Smluvní strany, vědomy si svých závazků v této Smlouvě obsažených a s úmyslem být touto Smlouvou vázány, dohodly se na následujícím znění Smlouvy:**

### PREAMBULE

Tato Smlouva se uzavírá na základě veřejné zakázky „**Dynamický nákupní systém na datové služby IP MPLS - Výzva 2/2017**“ (dále též „**Zadávací řízení**“), která je zadávána v rámci Dynamického nákupního systému na datové služby IP MPLS. Pokud se v této Smlouvě odkazuje

## 1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 1.1 Poskytovatel prohlašuje, že je právnickou osobou řádně založenou a existující podle českého právního řádu a že splňuje veškeré podmínky a požadavky v této Smlouvě stanovené a je oprávněn tuto Smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené.
- 1.2 Objednatel má v úmyslu touto Smlouvou zajistit svým jménem a na svůj účet Předmět plnění.
- 1.3 Objednatel prohlašuje, že splňuje veškeré podmínky a požadavky v této Smlouvě stanovené a je oprávněn tuto Smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené.
- 1.4 Poskytovatel prohlašuje, že splňuje veškerou základní způsobilost ve smyslu § 74 ZZVZ.

## 2. ÚČEL SMLOUVY

Účelem této Smlouvy je zajištění optimálního přenosu dat a hlasu mezi Objednatelem a GŘC a jejich jednotlivými pracovišti pro plnění jejich kompetenčních povinností prostřednictvím jednotlivých služeb datové sítě Poskytovatele, případně jeho poddávatele.

## 3. PŘEDMĚT SMLOUVY

- 3.1 Předmětem Smlouvy je závazek Poskytovatele poskytnout Objednateli řádně a včas Předmět plnění ve smyslu čl. 3 odst. 3.2 Smlouvy a závazek Objednatele za řádně a včas poskytnutou odpovídající část Předmětu plnění zaplatit cenu v souladu s čl. 5 Smlouvy.
- 3.2 Předmětem plnění (dále jen „**Předmět plnění**“) je:
  - a) Poskytování jednotlivých datových služeb typu IP MPLS VPN (dále jen „**MPLS**“) v lokalitách dle **Přílohy č. 1** Smlouvy (souhrnně dále jen „**Lokality**“, jednotlivě jako „**Lokalita**“) umožňujících přenos dat a hlasu prostřednictvím elektronických komunikací, přičemž každá datová služba je identifikována vlastním identifikačním číslem KIMFIDD v **Příloze č. 1** (souhrnně dále jen „**Datové služby**“, jednotlivě jen „**Datová služba**“) a
  - b) instalace technických zařízení nezbytných pro poskytování každé jednotlivé Datové služby (dále jen „**instalace**“).
- 3.3 Poskytovatel se zavazuje poskytovat Předmět plnění Objednateli řádně a včas v souladu s touto Smlouvou. Podrobná specifikace Předmětu plnění, jednotlivých Lokalit, parametrizace a konkrétní skladby ceny jsou uvedeny v **Příloze č. 1 a Příloze č. 5** této Smlouvy. Poskytovatel je vždy oprávněn poskytovat část Předmětu plnění ve vyšší než uvedené kvalitě nebo se zavázat k poskytování vyšší kvality části Předmětu plnění, aniž by však uvedené mělo dopad na cenu dle čl. 5 Smlouvy. Toto ustanovení nebrání Smluvním stranám uzavřít písemně dodatek ke Smlouvě, kterým bude změněna výše ceny dle čl. 5 Smlouvy.
- 3.4 Každou Instalaci provede Poskytovatel tak, aby bylo možné zahájit poskytování Datové služby v souladu s čl. 3 odst. 3.5 této Smlouvy. Termín instalace si dotčené Smluvní strany dohodnou písemně; nedohodnou-li se, je termínem instalace pracovní den předcházející dni zahájení poskytování Datové služby dle čl. 3 odst. 3.5 Smlouvy, a to v 9:00 hod. Bezprostředně po provedení každé Instalace předloží Poskytovatel Objednateli k podpisu Předávací protokol ve dvou vyhotoveních v souladu se vzorem uvedeným v **Příloze č. 6** potvrzující provedení konkrétní Instalace. Poskytovatel je povinen předložit Předávací protokol zvlášť ke každé z Instalací.
- 3.5 Poskytovatel zahájí poskytování Datové služby v den uvedený pro každou Datovou službu v **Příloze č. 5, popřípadě v Příloze č. 1** této Smlouvy, nedomluví-li se s Objednatelem písemně jinak. Poskytovatel se zavazuje, že alespoň 3 pracovní dny před zahájením poskytování bude o své připravenosti k zahájení písemně informovat

Kontaktní osoby Objednatele uvedené v **Příloze č. 2** této Smlouvy a nejpozději následující pracovní den po zahájení poskytování Datové služby předloží tomuto Objednateli k podpisu Předávací protokol ve dvou vyhotoveních v souladu se vzorem uvedeným v **Příloze č. 6** potvrzující zahájení poskytování Datové Služby. Poskytovatel je povinen předložit Předávací protokol k zahájení poskytování každé Datové služby zvlášť. Předávací protokol podle tohoto ustanovení není povinnou přílohou žádné z faktur.

- 3.6 Případné požadavky Objednatele na změny Smlouvy, zejm. vlastností Předmětu plnění, např. zvýšení přenosové rychlosti (objem informací přenesených za jednotku času), případně přenosové kapacity (maximální přenosová rychlost), budou řešeny způsobem a postupem uvedeným v čl. 8 této Smlouvy.
- 3.7 Poskytovatel se zavazuje, že Předmět plnění bude vyhovovat bezpečnostním standardům, definovaným zákonem č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti, a to vždy ve vztahu k účinnému znění, mimo jiné i dodržení požadavku zadavatele na připojení poskytovatele výhradně prostřednictvím sítě InterConnect CMS.
- 3.8 Poskytovatel je povinen do 30 dní od ukončení poskytování jednotlivé Datové služby bezplatně odstranit z příslušné Lokality veškerá jím instalovaná technická zařízení (jako např. modemy, switche, antény, napájecí zdroje, apod.), která nainstaloval v rámci Instalace nebo dříve na základě jiné smlouvy. Splnění této povinnosti bude stvrzeno Předávacím protokolem. Objednatel je povinen poskytnout Poskytovateli k tomu nezbytnou součinnost, zejména na žádost Poskytovatele navrhnout termín, ve kterém bude moci k odstranění technických zařízení dojít a umožnit Poskytovateli v tomto termínu přístup k těmto technickým zařízením. Navrhne-li Objednatel termín dle předchozí věty, lhůta dle první věty tohoto odstavce zaniká a Poskytovatel je povinen splnit tuto povinnost v termínu stanoveném Objednatelem, jinak je v prodlení. Poskytovatel nemá povinnosti dle tohoto ustanovení, pokud má ke dni ukončení poskytování Datové služby platný právní titul na poskytování obdobného plnění v následujícím období, které lze plně či částečně zajistit prostřednictvím již instalovaných technických zařízení v dané Lokalitě, pokud tento platný právní titul nestanoví jinak.
- 3.9 Poskytovatel se zavazuje poskytnout Předmět plnění v souladu s touto Smlouvou, veškerými Přílohami k této Smlouvě, jakož i Dokumenty Zadávacího řízení. V případě rozporu vyjmenovaných podkladů mají přednost ustanovení této Smlouvy. V případě rozporu Příloh této Smlouvy a Dokumentů Zadávacího řízení mají přednost ustanovení Příloh. Tato Smlouva, Přílohy k této Smlouvě, Dokumenty Zadávacího řízení, jakož i kogentní a dispozitivní normy právních předpisů, mají přednost před obchodními podmínkami Poskytovatele, budou-li k této Smlouvě přiloženy. Obchodní podmínky se stávají součástí Smlouvy jen v rozsahu, v jakém nejsou s výše uvedeným v rozporu.
- 3.10 Má-li být o některé skutečnosti dle Smlouvy sepsán Předávací protokol, zavazuje se Poskytovatel předložit Objednateli k podpisu Předávací protokol v souladu se vzorem uvedeným v **Příloze č. 6** (dále jen „**Předávací protokol**“). Kontaktní osoba Objednatele přezkoumá poskytnutou část Předmětu plnění z hlediska případných vad a obsahovou správnost a úplnost Předávacího protokolu a své případné výhrady vznesse ústně vůči Poskytovateli, který je povinen všechny oprávněné výhrady ihned na místě odstranit. Nejsou-li takové nedostatky v souladu s požadavky Objednatele odstraněny na místě, doplní Objednatel veškeré své výhrady do Předávacího protokolu. Nemá-li Kontaktní osoba Objednatele žádné výhrady, stvrdí tuto skutečnost doložkou „bez výhrad“. Objednatel je dále povinen Předávací protokol podepsat. Pokud Poskytovatel nesouhlasí s výhradami Objednatele, je povinen je v Předávacím protokolu rozporovat; nejsou-li na Předávacím protokolu uvedeny rozpory Poskytovatele, platí, že Poskytovatel výhrady Objednatele akceptuje. Poskytovatel je povinen Předávací protokol po podpisu Objednatele taktéž podepsat.
- 3.11 Po skončení kalendářního měsíce Poskytovatel vystaví a doručí e-mailem Objednateli „Zprávu o plnění služeb“ v souladu se vzorem uvedeným v **Příloze č. 6** za poskytování každé Datové

služby zvlášť (dále jen „Zpráva o plnění služeb“), a to do 3 pracovních dnů od skončení kalendářního měsíce. Zpráva o plnění služeb musí mít formu pdf dokumentu podepsaného zaručeným elektronickým podpisem a musí umožňovat doplňování dokumentu tak, aby jej Objednatel mohl schválit umístěním zaručeného elektronického podpisu. Kontaktní osoba Objednatele přezkoumá poskytnutou část Předmětu plnění z hlediska případných vad a obsahovou správnost a úplnost Zprávy o plnění služeb a své případné výhrady vznese e-mailem vůči Poskytovateli (Kontaktní osobě Poskytovatele), který je povinen všechny oprávněné výhrady odstranit. Nemá-li Kontaktní osoba Objednatele žádné výhrady, schválí Zprávu o plnění služeb umístěním zaručeného elektronického podpisu do dokumentu a zašle ji zpět Poskytovateli. Pokud Poskytovatel nesouhlasí s výhradami Objednatele, je povinen je rozporovat, a to do 3 pracovních dnů od doručení e-mailu Objednatele obsahujícího výhrady. Po vypořádání výhrad je Poskytovatel povinen doručit Objednateli opravenou Zprávu o plnění služeb, na kterou se opět uplatní postup uvedený v tomto odstavci.

#### 4. DOBA PLNĚNÍ

Doba poskytování jednotlivých Datových služeb dle této Smlouvy je sjednána na dobu neurčitou ode dne smlouveného zahájení poskytování jednotlivých Datových služeb.

#### 5. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

5.1 Objednatel se zavazuje zaplatit za řádné a včasné poskytování Předmětu plnění cenu v souladu s tímto článkem, přičemž:

- a) cena za jeden měsíc poskytování jednotlivé Datové služby dle této Smlouvy je uvedena v **Příloze č. 1** této Smlouvy, a to ve sloupci s názvem „Cena bez DPH (měsíční paušál) v Kč“ (dále jen „**Dílčí cena za Datovou službu**“) a je splatná po skončení příslušného kalendářního měsíce, a to na základě souhrnné faktury (tj. pro všechny Datové služby v jednom dokladu) řádně vystavené a doručené Poskytovatelem (čl. 5 odst. 5.9) poté, co Objednatel schválí Zprávu o plnění služeb;
- b) cena za Instalaci pro každou Datovou službu je uvedena v **Příloze č. 1** této Smlouvy, a to ve sloupci s názvem „Cena bez DPH (instal. poplatek) v Kč“ (dále jen „**Dílčí cena za Instalaci pro každou Datovou službu**“) a je splatná po skončení kalendářního měsíce, v němž byla Instalace pro danou Datovou službu provedena, a na základě souhrnné faktury (tj. pro všechny Instalace v jednom dokladu) řádně vystavené a doručené Poskytovatelem (čl. 5 odst. 5.9) poté, co Objednatel podepíše předávací protokol dle čl. 3 odst. 3.5 s doložkou „bez výhrad“.

(Dílčí cena za Datovou službu a Dílčí cena za Instalaci pro každou Datovou službu každá zvlášť dále jen „**Dílčí cena**“ a společně dále jen „**Dílčí ceny**“).

5.2 K Dílčí ceně bude v případě, že je Poskytovatel ke dni podání nabídky plátcem DPH, připočítána DPH dle sazby daně platné ke dni uskutečnění zdanitelného plnění. Poskytovatel prohlašuje, že je plátcem DPH.

5.3 Souhrnná cena za jeden měsíc poskytování Datových služeb dle této Smlouvy pro Objednatele (souhrn odpovídajících Dílčích cen za Datovou službu) tak ke dni uzavření Smlouvy činí:

bez DPH	11 100,- Kč
DPH 21 %	2 331,- Kč
včetně DPH	13 431,- Kč

- 5.4 Souhrnná cena za všechny Instalace pro Objednatele (souhrn odpovídajících Dílčích cen za Instalaci pro každou Datovou službu) tak ke dni uzavření Smlouvy činí:

bez DPH 7 000 Kč  
DPH 21 % 8 470Kč  
včetně DPH 1 470 Kč

- 5.5 Ceny dle čl. 5 odst. 5.3 až 5.4 jsou pouze informativní, normativní závaznost mají ustanovení čl. 5. odst. 5.1 až 5.2 Smlouvy.
- 5.6 Smluvní strany prohlašují, že výše uvedené Dílčí ceny jsou sjednány dohodou Smluvních stran podle zákona č. 526/1990 Sb., o cenách, ve znění pozdějších předpisů, jsou cenami maximálními a nepřekročitelnými, a zahrnují veškeré náklady související s poskytováním Předmětu plnění dle této Smlouvy, včetně nákladů souvisejících s případnými celními poplatky, dopravou do Lokalit apod.
- 5.7 Splatnost řádně vystavené faktury činí 30 kalendářních dnů ode dne doručení Objednateli.
- 5.8 Poskytovatel je povinen fakturovat Objednateli Dílčí ceny za Datové služby a Instalaci pro Datové služby dle **Přílohy č. 1** a Poskytovatel doručí fakturu na adresu Objednatele:

Česká republika – Generální ředitelství cel  
Odbor 12 Informatiky  
Budějovická 7, 140 00 Praha 4  
nebo na adresu datové schránky Objednatele

- 5.9 Faktura musí obsahovat náležitosti obchodní listiny dle § 435 Občanského zákoníku a v případě, že jde o daňový doklad, také náležitosti dle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů. Faktura musí dále obsahovat:
- a) Identifikaci a popis poskytnuté Datové služby či Instalace, která je předmětem fakturace;
  - b) Dílčí cenu fakturovanou na základě této Smlouvy konkrétnímu Objednateli, a to ve členění v Kč bez DPH, DPH a cena v Kč včetně DPH;
  - c) zakázkové číslo Smlouvy (uvedené v záhlaví Smlouvy), sloužící jako identifikátor platby;
  - d) specifikace měsíce, ve kterém byla fakturovaná část Předmětu plnění poskytnuta;
  - e) úplné bankovní spojení Poskytovatele, přičemž číslo účtu musí odpovídat číslu účtu uvedenému v záhlaví Smlouvy nebo číslu účtu v registru plátců DPH, popř. číslu účtu postupem dle Smlouvy řádně změněnému.
- 5.10 Poskytovatel je povinen ke každé faktuře přílohou připojit kopii příslušného Předávacího protokolu podepsaného Objednatelem s doložkou „bez výhrad“, resp. příslušné Zprávy o plnění služeb schválené Objednatelem.
- 5.11 Objednatel má právo fakturu Poskytovateli před uplynutím lhůty splatnosti vrátit, aniž by došlo k prodlení s její úhradou, obsahuje-li nesprávné náležitosti nebo údaje, chybí-li na faktuře některá z náležitostí nebo údajů nebo chybí-li některá z příloh. Ode dne doručení opravené či nové faktury běží Objednateli nová lhůta splatnosti v délce 30 kalendářních dnů.
- 5.12 Objednatel je oprávněn v případě uvedení odlišných bankovních údajů na faktuře zaplatit fakturovanou částku na účet Poskytovatele dle čl. 5 odst. 5.9 písm. e) Smlouvy.
- 5.13 Poskytovatel prohlašuje, že správce daně před uzavřením Smlouvy nerozhodl o tom, že Poskytovatel je nespolehlivým plátcem ve smyslu § 106a zákona o DPH (dále jen „Nespolehlivý plátcem“). V případě, že správce daně rozhodne o

tom, že Poskytovatel je Nespolehlivým plátcem, zavazuje se Poskytovatel o tomto informovat Objednatele, a to do 3 pracovních dnů od doručení takového rozhodnutí. Stane-li se Poskytovatel Nespolehlivým plátcem, může uhradit Objednatel Poskytovateli pouze základ daně, přičemž DPH bude Objednatelem uhrazena Poskytovateli až po písemném doložení Poskytovatele o jeho úhradě této DPH příslušnému správci daně.

5.14 Poslední faktura za příslušný kalendářní rok, která má být v témže kalendářním roce proplacena, musí být doručena Objednateli nejpozději do 15. prosince příslušného kalendářního roku. Veškeré faktury doručené po tomto datu mohou být uhrazeny až po donastavení všech rozpočtových prostředků ve státní pokladně a lhůta splatnosti u nich počíná běžet až od 1. 2. následujícího kalendářního roku. Poskytovatel bere tuto skutečnost na vědomí a souhlasí, že Objednatel není v takových případech v prodlení.

5.15 Platby budou probíhat bezhotovostně v korunách českých. Aplikaci ustanovení § 1949 odst. 2 Občanského zákoníku Smluvní strany vylučují.

## 6. SERVISNÍ PODMÍNKY, KVALITA PŘEDMĚTU PLNĚNÍ A JEJÍ PORUŠENÍ

6.1 Není-li v této Smlouvě stanoveno jinak, řídí se kvalita Předmětu plnění, servisní podmínky a dostupnost SLA podmínkami, které tvoří **Přílohu č. 3** až **Přílohu č. 5** této Smlouvy.

6.2 Objednatel v případě zjištění nedostupnosti (jak je definována v **Příloze č. 3**) Datové služby bude neprodleně telefonicky a bezprostředně následně e-mailem kontaktovat Kontaktní osobu Poskytovatele a oznámí jí nedostupnost.

6.3 Poskytovatel se zavazuje bezodkladně, nejpozději však do 2 hodin po zjištění nedostupnosti Datové služby zahájit práce na jejím odstranění a o zahájení prací informovat Kontaktní osobu Objednatele. Poskytovatel se dále zavazuje bezprostředně po odstranění nedostupnosti Datové služby poslat o tomto e-mailem informaci Kontaktní osobě Objednatele.

6.4 V případě nedostupnosti má Objednatel právo na slevu z Dílčí ceny za Datovou službu. Výše slevy z Dílčí ceny za Datovou službu bude určena podle pravidel uvedených v **Příloze č. 3** Smlouvy a stanoví se z rozdílu mezi Objednatelem požadovanou dostupností a skutečně zjištěnou dostupností.

6.5 Vznikne-li Objednateli právo na slevu či právo na smluvní pokutu, platí, že sleva či smluvní pokuta je splatná až v příštím fakturačním období, a to tak, že se o její výši sníží Dílčí cena za předmětnou Datovou službu, a není-li takto možné slevu či smluvní pokutu zcela vypořádat, vystaví Poskytovatel spolu s fakturou Objednateli opravný daňový doklad na částku odpovídající výši slevy či výši smluvní pokuty, které nelze vypořádat snížením Dílčí ceny za předmětnou Datovou službu. Po ukončení poskytování Datové služby bude sleva za nedostupnost vypořádána formou opravného daňového dokladu vystaveného Poskytovatelem do 5 pracovních dnů od skončení kalendářního měsíce, ve kterém byla Datová služba naposledy poskytována.

## 7. SANKCE A NÁHRADA ŠKODY

7.1 V případě, že prohlášení Poskytovatele dle čl. 1 odst. 1.4 se ukáže jako nepravdivé, má Objednatel právo uplatnit jednorázovou smluvní pokutu ve výši 50.000,- Kč.

7.2 V případě prodlení Poskytovatele se zahájením poskytování Datové služby, s informováním dle čl. 3 odst. 3.5, odstraněním dle čl. 3 odst. 3.8, jakož i v případě nedostupnosti dle Přílohy č. 3 má dotčený Objednatel právo uplatnit vůči Poskytovateli smluvní pokutu vypočtenou podle vzorce uvedeného v Příloze č. 3, a to za každé sledované období. Objednatel má právo na smluvní pokutu vždy ve vztahu ke každé Datové službě zvlášť.

- 7.3 V případě prodlení Poskytovatele s informováním Objednatele dle čl. 5 odst. 5.13 nebo čl. 11 odst. 11.6 má Objednatel právo uplatnit vůči Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč, a to za každý, byť i započatý, den prodlení.
- 7.4 V případě porušení závazku Poskytovatele uvedeném v čl. 3 odst. 3.7 má Objednatel právo uplatnit vůči Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 30.000,- Kč za každý jednotlivý případ porušení.
- 7.5 V případě prodlení Poskytovatele se zahájením prací na odstranění nedostupnosti a informováním Kontaktní osoby Objednatele dle čl. 6 odst. 6.3 má Objednatel právo uplatnit vůči Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 500,- Kč, a to za každou, byť i započatou, hodinu prodlení.
- 7.6 V případě prodlení Poskytovatele s jakýmkoliv jiným plněním ve lhůtách dle této Smlouvy, než je uvedeno v čl. 7 odst. 7.1-7.4, má Objednatel právo uplatnit vůči Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč, a to za každý, byť i započatý, den prodlení. Je-li Poskytovatel v prodlení v souvislosti s konkrétními Datovými službami, má Objednatel právo na smluvní pokutu ve vztahu ke každé Datové službě zvlášť.
- 7.7 V případě porušení povinnosti mlčenlivosti uložené Smluvním stranám článkem č. 9 této Smlouvy má dotčená Smluvní strana právo uplatnit smluvní pokutu ve výši 100.000,- Kč, a to za každý jednotlivý případ porušení.
- 7.8 Objednatel je oprávněn uplatňovat vůči Poskytovateli veškeré smluvní pokuty, na které mu bude z porušení Smlouvy Poskytovatelem vyplývat nárok dle tohoto článku, tj. i v případě kumulace smluvních pokut.
- 7.9 Při prodlení Objednatele se zaplacením řádně vystavené a doručené faktury je Poskytovatel oprávněn požadovat zaplacení úroku z prodlení ve výši stanovené právními předpisy.
- 7.10 Vznik práva na smluvní pokutu nemá vliv na právo Objednatele požadovat náhradu škody v plné výši.
- 7.11 Žádná ze Smluvních stran není odpovědná za prodlení způsobené prodlením s plněním závazků druhé Smluvní strany nebo v případě neposkytnutí požadované součinnosti, kterou je Smluvní strana dle Smlouvy povinna poskytnout.
- 7.12 Zaplacení smluvní pokuty nezavazuje Smluvní strany povinnosti splnit závazek stanovený touto Smlouvou. Právem na smluvní pokutu není dotčeno právo Objednatele na slevu dle čl. 6 této Smlouvy.
- 7.13 Poskytovatel odpovídá za veškeré škody způsobené Objednateli porušením svých povinností, porušením ustanovení této Smlouvy nebo jiným protiprávním jednáním a to v plné výši. Toto neplatí v případě škody vzniklé v důsledku nedostupnosti Datové služby dle příslušných ustanovení zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (dále jen „ZEK“), jsou-li splněny podmínky ustanovení § 64 odst. 11 ZEK.
- 7.14 Každá Smluvní strana se zavazuje upozornit druhou Smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé či hrozící překážky vylučující povinnost k náhradě škody dle § 2913 Občanského zákoníku. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání těchto překážek.

## 8. ZMĚNOVÉ ŘÍZENÍ

- 8.1 Změnovým řízením se rozumí postup pro zrušení stávající Datové služby nebo změnu jakékoliv vlastnosti konkrétní Datové služby (včetně změny Lokality konkrétní Datové služby).
- 8.2 Smluvní strany prohlašují, že si jsou vědomy skutečnosti, že změnové řízení musí probíhat v souladu se ZZVZ a v jeho rámci se dohodly na následujících pravidlech:

8.2.1 **Ukončení poskytování stávající Datové služby** bude probíhat formou písemné výpovědi Objednatele nebo Poskytovatele s označením identifikátoru KIMFIDD dané Datové služby nebo dohodou prostřednictvím dodatku ke Smlouvě, přičemž za Objednatele je oprávněna jednat Kontaktní osoba Objednatele.

- a) V případě rušení stávající Datové služby výpověď počíná běžet dvouměsíční výpovědní lhůta dnem, kdy byla výpověď doručena druhé Smluvní straně.
- b) V případě rušení stávající Datové služby dohodou bude uzavřen dodatek ke Smlouvě, který určí den ukončení a současně bude deklarovat dopad dohody na souhrnnou cenu za jeden měsíc.

## 9. OCHRANA INFORMACÍ

9.1 Obě Smluvní strany se zavazují udržovat v tajnosti, podniknout všechny nezbytné kroky k zabezpečení a nezpřístupnit třetím osobám diskrétní informace (dále jen „Diskrétní informace“). Povinnost poskytovat informace podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, není tímto ustanovením dotčena.

9.2 Za Diskrétní informace se považují veškeré následující informace:

- veškeré informace poskytnuté Objednatelem Poskytovateli v souvislosti s plněním této Smlouvy, (pokud nejsou výslovně obsaženy ve zveřejňovaném znění Smlouvy);
- informace, na které se vztahuje zákonem uložená povinnost mlčenlivosti,
- veškeré další informace, které budou Objednatelem či Poskytovatelem označeny jako Diskrétní ve smyslu ustanovení § 218 ZZVZ.

9.3 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) jejichž sdělení vyžaduje jiný právní předpis;
- c) které jsou nebo se stanou všeobecně a veřejně přístupnými jinak než porušením právních povinností ze strany některé ze Smluvních stran;
- d) 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;
- e) které budou Poskytovateli po uzavření této Smlouvy sděleny bez závazku mlčenlivosti třetí stranou, jež rovněž není ve vztahu k těmto informacím nijak vázána.

9.4 Jako s Diskrétními informacemi musí být nakládáno také s informacemi, které splňují podmínky uvedené v čl. 9 odst. 9.2 tohoto článku, i když byly získané náhodně nebo bez vědomí Objednatele a dále s veškerými informacemi získanými od jakékoliv třetí strany, pokud se týkají Objednatele či plnění této Smlouvy.

9.5 Poskytovatel se zavazuje, že Diskrétní informace užije pouze za účelem plnění této Smlouvy. K jinému použití není bez předchozího písemného svolení Objednatele oprávněn.

9.6 Poskytovatel je povinen svého případného poddodavatele zavázat povinností mlčenlivosti a respektováním práv Objednatele nejméně ve stejném rozsahu, v jakém je v tomto smluvním vztahu zavázán sám.

9.7 Povinnost zachování mlčenlivosti trvá ještě po dobu pěti (5) let od skončení Smlouvy bez ohledu na zánik ostatních závazků ze Smlouvy.

9.8 Za prokázané porušení ustanovení v tomto článku má druhá smluvní strana právo požadovat náhradu takto vzniklé škody.



- 9.9 Závazky vyplývající z tohoto článku není žádná ze Smluvních stran oprávněna vypovědět ani jiným způsobem jednostranně ukončit.
- 9.10 Poskytovatel je oprávněn po předchozím písemném svolení Objednatelie poskytnout Diskrétní informace svému případnému poddodavatelí. Objednatel je oprávněn podmínit poskytnutí svolení požadavkem, aby Poskytovatel alespoň typově vymezil Diskrétní informace, ke kterým žádá písemné svolení a odůvodnil žádost. Objednatel je oprávněn podmínit poskytnutí svolení požadavkem, aby se případný poddodavatel zavázal k ochraně informací v rozsahu obdobném jako Poskytovatel a tento závazek poddodavatele byl také obdobným způsobem utvrzen.

## **10. ŘEŠENÍ SPORŮ**

- 10.1 Tato Smlouva se řídí právním řádem České republiky.
- 10.2 Smluvní strany se zavazují vyvinout maximální úsilí k odstranění vzájemných sporů vzniklých na základě Smlouvy nebo v souvislosti s ní, včetně sporů o její výklad či platnost a usilovat se o smírné vyřešení těchto sporů.
- 10.3 Nebude-li sporná záležitost vyřešena smírně do 60 dnů od okamžiku, kdy byla druhá Smluvní strana vyzvána k řešení sporu dle předchozího odstavce, dohodly se Smluvní strany, že spory vznikající ze Smlouvy a v souvislosti s ní budou rozhodovány příslušnými správními úřady (Český telekomunikační úřad), resp. obecnými soudy České republiky, a to v souladu s pravomocemi těchto orgánů.

## **11. UKONČENÍ SMLOUVY**

- 11.1 Smlouva bude ukončena ve vztahu k Objednateli, skončí-li poskytování všech Datových služeb ve vztahu Poskytovatele a Objednatelie podle této Smlouvy.
- 11.2 Tato smlouva může být ukončena zvlášť pro smluvní vztah Objednatelie a Poskytovatele na základě dvoustranné dohody, výpovědi či odstoupení od Smlouvy.
- 11.3 Smluvní vztah vzniklý na základě této Smlouvy může být ukončen písemnou výpovědí, s dvouměsíční výpovědní dobou, která počne běžet dnem, kdy byla výpověď doručena druhé Smluvní straně (tj. Objednatel doručí Poskytovateli, Poskytovatel doručí Objednateli), nestanoví-li vypovídající Smluvní strana pozdější začátek běhu. Není-li Smlouva vypovězena Objednatelie nebo vůči Objednateli, smluvní vztah mezi Poskytovatelem a Objednatelie zůstává nedotčen.
- 11.4 Smluvní strany jsou oprávněny písemně odstoupit od Smlouvy z důvodů uvedených v zákoně a z důvodů uvedených níže ve Smlouvě; důvod odstoupení musí být v odstoupení od Smlouvy výslovně uveden.
- 11.5 Objednatel je mimo jiné oprávněn od této Smlouvy odstoupit zejména v následujících případech:
- a) bylo rozhodnuto o likvidaci Poskytovatele;
  - b) Poskytovatel podal dlužnický insolvenční návrh, bylo rozhodnuto o úpadku Poskytovatele, nebo bude ve vztahu k Poskytovateli vydáno jiné rozhodnutí s obdobnými účinky;
  - c) Poskytovatel byl odsouzen za úmyslný trestný čin;
  - d) v případě opakovaného (tj. nejméně druhého) porušení stejné povinností z této Smlouvy vůči Objednateli;
  - e) v případě porušení povinností Poskytovatele, které nebude napraveno ani do 10 kalendářních dní od doručení výzvy Objednatelie k nápravě (popř. od uplynutí lhůty ve výzvě stanovené), je-li náprava možná;
  - f) v případě porušení povinností mlčenlivosti Poskytovatelem.
- 11.6 Poskytovatel je povinen Objednateli písemně oznámit, že nastala skutečnost uvedená v čl. 11 odst. 11.5 písm. a) až c), a to do 3 dnů od okamžiku, kdy se o tom dozvěděl, společně

s informací o tom, o kterou ze skutečností jde, a s uvedením bližších údajů, které by Objednatel mohl v této souvislosti potřebovat pro své rozhodnutí o odstoupení od Smlouvy. Nedodržení této povinnosti je podstatným porušením této Smlouvy.

- 11.7 Poskytovatel je oprávněn od této Smlouvy odstoupit bude-li Objednatel v prodlení se zaplacením řádně vystavené a doručené faktury o více než 30 kalendářních dní; nárok na úrok z prodlení není tímto ustanovením dotčen.
- 11.8 Každá Smluvní strana je oprávněna odstoupit i od jednotlivé Datové služby, jsou-li splněny podmínky uvedené níže.
- 11.9 Poruší-li některá Smluvní strana závazky spojené s poskytováním jednotlivé Datové služby podstatným způsobem, je dotčená Smluvní strana oprávněna od této Datové služby odstoupit. Podstatným způsobem jsou závazky porušeny zejména v těchto případech: Poskytovatel je v prodlení s Instalací Datové služby, se zahájením poskytování Datové služby nebo s oznámením o připravenosti k zahájení poskytování Datové služby delším než 10 kalendářních dnů nebo doba nedostupnosti dle **Přílohy č. 3** překročí 10 kalendářních dnů.
- 11.10 Odstoupením od této Smlouvy nebo od Datové služby se závazek touto Smlouvou založený zrušuje jen ohledně nesplněného zbytku plnění okamžikem účinnosti odstoupení od Smlouvy nebo od Datové služby (ex nunc). Smluvní strany si jsou povinny vyrovnat dosavadní vzájemné závazky ze Smlouvy, a to bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů od doručení oznámení Smluvní strany o odstoupení od této Smlouvy.
- 11.11 V případě částečného odstoupení od této Smlouvy či částečné výpovědi této Smlouvy zůstává tato Smlouva v platnosti ohledně těch částí Předmětu plnění, které jimi nejsou dotčeny.
- 11.12 Ukončení smluvního vztahu založeného touto Smlouvou se nedotýká práva na zaplacení smluvní pokuty nebo úroku z prodlení, pokud již dospěl, práva na náhradu škody vzniklého na základě této Smlouvy, ujednání o mlčenlivosti a ochraně informací ani ujednání, které má vzhledem ke své povaze zavazovat strany i po ukončení Smlouvy, zejména ujednání o způsobu řešení sporů.

## 12. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

12.1 Jakékoliv úkony směřující ke zrušení této Smlouvy nebo její části a oznámení o změně bankovních údajů musí být doručeny datovou schránkou nebo formou doporučeného dopisu. Oznámení nebo jiná sdělení podle této Smlouvy se budou považovat za řádně učiněná, pokud budou učiněna písemně v českém jazyce a doručena osobně, poštou prostřednictvím datové schránky či kurýrem na adresy uvedené v tomto odstavci (včetně označení jménem příslušné Kontaktní osoby) nebo na jinou adresu, kterou příslušná Smluvní strana v předstihu písemně oznámí adresátovi, není-li v konkrétním případě stanoveno jinak.

a) Objednatel:

Název: Česká republika - Generální ředitelství cel  
Adresa: Budějovická 7, 140 96 Praha 4  
K rukám: XXXXXXXXXX  
Datová schránka: 7puaa4c

b) Poskytovatel:

Název: Dial Telecom, a.s.  
Adresa: Křížkova 36a, Praha 8 - Karlín  
K rukám: XXXXXXXXXX  
Datová schránka: p4vdqdt

12.2 Účinnost oznámení nastává v pracovní den následující po dni doručení tohoto oznámení příslušné Smluvní straně.

- 12.3 Smluvní strany se dohodly na určení kontaktní osoby za každou Smluvní stranu (dále jen „**Kontaktní osoba**“). Kontaktní osoby jsou oprávněné ke všem jednáním týkajícím se této Smlouvy, zejména k jednáním týkajícím se změny nebo zrušení jednotlivých Datových služeb dle čl. 8, technických a provozních věcí a pro podpis Předávacího protokolu a odsouhlasení Zprávy o plnění služeb, s výjimkou oznámení o změně bankovních údajů, není-li dále stanoveno jinak. V případě, že Smluvní strana má více Kontaktních osob, zasílají se veškeré e-mailové zprávy na adresy všech Kontaktních osob v kopii. Kontaktní osoby jsou uvedeny v **Příloze č. 2**.
- 12.4 Jakékoliv změny kontaktních údajů, bankovních údajů a Kontaktních osob je příslušná Smluvní strana oprávněna provádět jednostranně a je povinna tyto změny neprodleně oznámit dotčené Smluvní straně v souladu s čl. 12 odst. 12.1 (tj. Objednatel Poskytovateli a Poskyvatel Objednateli). Účinnost oznámení o změně nastává třetím pracovním dnem od doručení tohoto oznámení příslušné Smluvní straně.
- 12.5 Smluvní strany se dále dohodly na určení odpovědných osob pro věci smluvní (dále jen „**Odpovědná osoba pro věci smluvní**“, které jsou oprávněny ke změně Smlouvy, zrušení Smlouvy (a to i částečnému), nebo změně bankovních údajů. Odpovědnou osobou pro věci smluvní je za Objednatele ředitel Sekce 01 Ekonomiky a Informatiky a ředitel odboru 12 Informatiky, za Poskyvatele Poskyvatel sám (je-li fyzickou osobou podnikající) nebo statutární orgán Poskyvatele, příp. prokurista, a to dle způsobu jednání uvedeném v obchodním rejstříku. Jiné osoby mohou tato právní jednání činit pouze s písemným pověřením osoby či orgánu vymezených v předchozí větě. Odpovědné osoby pro věci smluvní mají současně všechna oprávnění Kontaktních osob. Kontaktní údaje vybraných Odpovědných osob pro věci smluvní jsou uvedeny v **Příloze č. 2**.
- 12.6 Smluvní strany souhlasí s tím, že podepsaná Smlouva (včetně příloh) může být v elektronické podobě zveřejněna v registru smluv, na internetových stránkách Objednatele, na profilu Objednatele ve smyslu ZZVZ, a dále v souladu s povinnostmi vyplývajícími z jiných právních předpisů, a to bez časového omezení. Objednatel se zavazuje, že Smlouvu v souladu se zákonem č. 340/2015 Sb., zákona o registru smluv, uveřejní v registru smluv.
- 12.7 Stane-li se kterékoliv ustanovení této Smlouvy neplatným, neúčinným nebo nevykonatelným, zůstává platnost, účinnost a vykonatelnost ostatních ustanovení této Smlouvy neovlivněna a nedotčena, nevyplývá-li z povahy daného ustanovení, obsahu Smlouvy nebo okolností, za nichž bylo toto ustanovení vytvořeno, že toto ustanovení nelze oddělit od ostatního obsahu Smlouvy. Smluvní strany se zavazují nahradit po vzájemné dohodě dotčené ustanovení jiným ustanovením, blíže se svým obsahem nejvíce účelu neplatného či neúčinného ustanovení.
- 12.8 Jestliže kterákoli ze Smluvních stran neuplatní nárok nebo nevykoná právo podle této Smlouvy, nebo je vykoná se zpožděním či pouze částečně, nebude to znamenat vzdání se těchto nároků nebo práv. Vzdání se práva z titulu porušení této Smlouvy nebo práva na nápravu anebo jakéhokoli jiného práva podle této Smlouvy musí být vyhotoveno písemně a podepsáno Smluvní stranou, která takové vzdání se činí.
- 12.9 Žádná ze Smluvních stran není oprávněna bez souhlasu dotčené Smluvní strany postoupit Smlouvu, jednotlivý závazek ze Smlouvy ani pohledávky vzniklé v souvislosti s touto Smlouvou na třetí osoby, ani učinit jakékoliv právní jednání, v jehož důsledku by došlo k převodu či přechodu práv či povinností vyplývajících z této Smlouvy.
- 12.10 Změny nebo doplňky této Smlouvy včetně jejích příloh musejí být vyhotoveny písemně formou dodatku, datovány a podepsány dotčenými Smluvními stranami s podpisy dotčených Smluvních stran na jedné listině (tj. Poskyvatel a Objednatel).
- 12.11 Smluvní vztahy výslovně neupravené touto Smlouvou, nebo upravené jen částečně se řídí příslušnými ustanoveními Občanského zákoníku a předpisy souvisejícími.
- 12.12 Tato Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu oběma Smluvními stranami.

12.13 Tato Smlouva je sepsána ve třech (3) vyhotoveních s platností originálu v jazyce českém, z nichž Objednatel obdrží dvě (2) vyhotovení, vyhotovení a Poskytovatel obdrží jedno (1) vyhotovení.

12.14 Nedílnou součástí Smlouvy tvoří tyto přílohy:

- Příloha č. 1: Specifikace Datových služeb
- Příloha č. 2: Seznam kontaktů
- Příloha č. 3: Stanovení dostupnosti Datových služeb
- Příloha č. 4: Servisní podmínky Poskytovatele
- Příloha č. 5: Katalogový list Služby IP MPLS VPN
- Příloha č. 6: Minimální požadavky na předávací dokumenty
- Příloha č. 7 Pověření podepisující osoby za Poskytovatele

**Smluvní strany prohlašují, že si tuto Smlouvu přečetly, že s jejím obsahem souhlasí a na důkaz toho k ní připojují svoje podpisy.**

**Poskytovatel**

V Praze dne

15.10.2017

Dial Telecom

 **Dial Telecom**  
Dial Telecom, a.s.  
Křižkova 36a/257, 118 06 Praha 6 - Karlín  
IČO: 28175492 DIČ: CZ28175492

**Objednatel**

V Praze dne

14.11.2017

  
  
  


Příloha č. 1 – Specifikace Datových služeb pro jednotlivé lokality (pracoviště)

viz čl. 3.1 Smlouvy - tabulková část pro služby IP MPLS VPN

KIMFIDD	Kód KU	Lokalita			RÚIAN	Parametry Služby musí mít minimálně hodnotu:					Proaktivní dohled	Odchylná Maximální doba zřízení služby (ve dnech)	Cena bez DPH (měsíční paušál) v Kč	Cena bez DPH (instal. poplatky) v Kč
		Město	Ulice	č.p./č.o.		Typ služby	Profil QoS	Bezpečnost SEC	SLA	Kapacita				
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
KIMFIDD_3022	GŘC	Praha 10	K Botiči	381/3	22658564	x	PROF5	SEC1	SLA2	16M	ano	ne	0	2300
KIMFIDD_3029	GŘC	Náchod Běloves	Kladská	272	7425457	x	PROF5	SEC1	SLA2	16M	ano	ne	0	4400
KIMFIDD_3041	GŘC	Valašské Meziříčí	Hranická	93	24268437	x	PROF5	SEC1	SLA2	16M	ano	ne	7000	4400

Vysvětlivky  
zkratk a  
pojmu

KIMFIDD	Komunikační infrastruktura Ministerstva financí, identifikátor datové služby pro resort MF, vychází z pojmu Komunikační infrastruktura veřejné správy - KIVS
Kód KU	Kód Koncového uživatele, tj. které organizační složce resortu Ministerstva financí (MF) je Služba poskytována
GŘC	Generální ředitelství cel, Budějovická 7, 140 96, Praha 4, IČO: 71214011
RÚIAN	Registr územní identifikace, adres a nemovitostí - viz též <a href="http://www.cuzk.cz/ruian/RUIAN.aspx">http://www.cuzk.cz/ruian/RUIAN.aspx</a>
QoS	Quality of Services. Definice QoS pro požadovanou kvalitu služby v rámci KIVS/KIMF je podrobně technicky popsána v příloze Katalogový list IP MPLS VPN
SEC	Bezpečnost SEC0 je dána charakterem služby, SEC1 je rozšířena nasazením access-listů, viz též příloha Katalogový list IP MPLS VPN
SLA	Service Level Agreement -Ujednání o úrovni Služby. Služba má garantovanou dostupnost a je podrobně technicky popsána v příloze Katalogový list IP MPLS VPN a DF
Kapacita	Symetrické neagregované připojení s kapacitou (rychlostí) požadovanou pro daný KIMFIDD a dle přílohy Katalogový list IP MPLS VPN
IP	Internet Protocol – protokol používaný v počítačových sítích
MPLS	Multiprotocol Label Switching - Multiprotokolové přepojování podle návěští, mechanismus směrování síťového provozu používaný ve vysokorychlostních telekomunikačních sítích
VPN	Virtuální privátní síť (zkratka VPN, anglicky virtual private network)
IP MPLS VPN	Trvalé připojení (pevná přípojka) lokality do sítě IP MPLS VPN splňující globální parametry KIVS služby.
DPH	Daň z přidané hodnoty dle zákona č. 235/2004 Sb., ve znění pozdějších předpisů,
instalační poplatek	Jednorázový poplatek za zřízení a ukončení Služby včetně instalovaných technických zařízení Poskytovatele (jako např. modemy, switche, antény, napájecí zdroje, apod.) v místě plnění Služby
Typ služby	IP FIX či jen označený písmenem x, vyjadřuje požadavek na Trvalé připojení (pevná přípojka) lokality do sítě IP MPLS VPN
ZoEK	Zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, v platném znění
CMS	Centrální místo služeb (CMS) umožňuje kromě poskytování samotné komunikační infrastruktury veřejné správy mezi jednotlivými uzly subjektu i připojení k datovým zdrojům a službám dostupným pro všechny orgány veřejné moci v prostředí Centrálního místa služeb. K připojení Operátora k CMS slouží jeho moduly, tzv. Interconnect.

## Příloha č. 2: Seznam kontaktů

### Odpovědné osoby pro věci smluvní

#### Za Poskytovatele

jméno	e-mail	telefon
-------	--------	---------

--	--	--

#### Za Objednatele

jméno	e-mail	telefon
-------	--------	---------

--	--	--

### Kontaktní osoby (pro jednotlivé Datové služby, technické a provozní záležitosti)

#### Za Poskytovatele

jméno	e-mail	telefon
-------	--------	---------

Dispečink	dispecink@dialtelecom.cz	226 204 333, 226 204 620
-----------	--------------------------	--------------------------

#### Za Objednatele

jméno	e-mail	telefon
-------	--------	---------

--	--	--

### Příloha č. 3 Stanovení dostupnosti Služby

V příloze č. 3 odpovídá pojmu „Datová služba“ dle této Smlouvy pojem „Služba“.

Touto přílohou se řídí kvalita poskytované Služby a smluvní sankce v případě nedodržení úrovně kvality ze strany Poskytovatele.

#### Definice

Služba se považuje za **nedostupnou**, pokud v rámci pravidelného monitoringu prováděného Objednateltem bude jeden nebo více parametrů Služby v rozporu s parametry sjednanými ve specifikaci Služby dle **Přílohy č. 1** Smlouvy, není-li ve Smlouvě (včetně jejích příloh) uvedeno jinak.

**Dobou nedostupnosti** se rozumí doba **od nahlášení** nedostupnosti Objednateltem na servisní centrum Poskytovatele do odstranění nedostupnosti. Je-li nedostupnost způsobena výpadkem napájení či nevyhovujícími klimatickými podmínkami v místě ukončení Služby, které zajišťuje Objednatel, Služba se považuje pro účely stanovení doby nedostupnosti za dostupnou. Dále se do doby nedostupnosti nezapočítává doba nedostupnosti způsobená vyšší mocí, tedy mimořádnou nepředvídatelnou a neodvratitelnou překážkou, která nastala nezávisle na vůli Poskytovatele a brání mu ve splnění jeho povinností. Do doby nedostupnosti se nezapočítává doba objektivně potřebná k provedení plánovaných údržbových prací Poskytovatele, které předem písemně sdělí Objednateli ke schválení. Stejně tak se do tohoto času nezapočítává doba, po kterou je zaměstnancům Poskytovatele znemožněn přístup do Lokality za účelem opravy poruchy.

**Sledovaným obdobím** se rozumí kalendářní měsíc, ve kterém byla Služba poskytována.

**Měsíčním paušálem** se rozumí Dílčí cena za Datovou službu, jak je definována ve Smlouvě (tj. bez DPH).

#### 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 ( $D_m$ ) se vyjádří v procentech zaokrouhleně na tři desetinná místa.

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

#### Kvalita Služby

Poskytovatel garantuje Objednateli minimální měsíční dostupnost každé dotčené Služby na úrovni definovanou v **Příloze č. 1** této Smlouvy. Výše smluvních pokut v případě nižší dostupnosti Služby je sjednána takto:

Parametr	Definovaná minimální hodnota dostupnosti	Výše smluvní pokuty
Dostupnost	99,000%	0,05*R* Měsíční paušál poskytované Služby
	99,300%	0,06*R* Měsíční paušál poskytované Služby
	99,500%	0,07*R* Měsíční paušál poskytované Služby
	99,900%	0,08*R* Měsíční paušál poskytované 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. 4 Servisní podmínky Poskytovatele OBSAH

1	Předání služby .....
2	Datum zřízení .....
3	Garantovaná dostupnost služby .....
4	Plánované práce a nouzové zásahy .....
5	Hlášení poruch.....

Službami se pro účely těchto podmínek se rozumí produkty služeb elektronických komunikací a činnosti, k jejichž poskytování se Dial Telecom zavázal ve Smlouvě nebo Produktové specifikaci, kterou smluvní strany mezi sebou uzavřely a na základě které jsou služby poskytovány a zároveň, kde se Dial Telecom zavázal k poskytování garance kvalitativních parametrů. Pro odstranění všech pochybností, smluvní strany se zavazují a prohlašují že:

### 1 Předání služby

1.1 Datum zřízení služby ("Datum RFS") je specifikováno v bodu 3.3 těla smlouvy

1.2 Účastník předá Dial Telecomu během dvou (2) pracovních dnů po přijetí předávacího protokolu:

- potvrzení o přijetí služby (formou podpisu a předání předávacího protokolu Dial Telecomu) nebo
- odmítnutí služby, pokud služba nebude plně funkční (Účastník nicméně nemá právo odmítnout službu pro nepodstatnou poruchu nebo nedostatek, které nemohou způsobit nefunkčnost Služby). V takovém případě je Účastník povinen popsat nedostatky a neshody během dvou (2) pracovních dnů od obdržení předávacího protokolu v rámci oznámení o odmítnutí převzetí služby. Doba od předání služby do doručení odmítnutí služby Dial Telecomu se nezapočítává z hlediska sankcí za nedodržení RFS do lhůt plnění RFS. Pokud Dial Telecom dostane oznámení o odmítnutí převzetí služby od Účastníka, provede Dial Telecom v rozumné míře takové práce, které jsou nutné pro odstranění nedostatků, s nimiž byl seznámen. Po dokončení těchto prací zopakuje Dial Telecom testy, aby prověřil, že parametry a funkčnost zřizované služby jsou ve shodě s parametry uvedenými na předávacím protokolu a objednávkou předávané služby.

1.3 Datum, ke kterému Účastník službu převezme (nebo datum kdy je možné usuzovat, že Účastník službu přijal, k čemuž dochází zejména tehdy, pokud Účastník v rozporu se smlouvou odmítne službu převzít; v takovém případě se má za to, že služba byla Účastníkem převzata), je datum RFS definované v tomto odstavci 1. Dial Telecom je oprávněn začít fakturovat každou službu, která byla Účastníkem převzata.

### 2 Datum zřízení

2.1 U všech dodávaných služeb provede Dial Telecom zřízení služby k datu, na němž se strany dohodly. Pokud je datum zřízení služby (RFS) zpožděno oproti dohodnutému datu zřízení služby z důvodů na straně Dial Telecomu, je Účastník odškodněn dle bodu 7.1 těla smlouvy

### 3 Garantovaná dostupnost služby

3.1 Garantovaná dostupnost služby je definována v příloze č. 3.

3.2 Do měsíční nedostupnosti služby nebudou započítány výpadky ani přerušení nebo vady ve službě vyplývající zejména z níže uvedených příčin:

- Účastník požaduje od Dial Telecomu otestování služby, ačkoliv nebyla ohlášena ani detekována žádná porucha.
- Služba je změněna nebo upravena na pokyn Účastníka a s jeho vědomím takovým způsobem, že parametry služby definované tímto SLA nemohou být splněny.
- V případě zásahu vyšší moci;
- Jakékoliv přerušení přímo vyplývající z poruch nebo nedostatků v rámci služby nebo zařízení způsobených Účastníkem např. výpadek napájení v lokalitě u Účastníka.
- Doba po kterou prokazatelně Účastník nedokáže zajistit přístup k zařízení pro provozování služby pro zástupce Dial Telecomu nebo pro osoby pověřené Dial Telecomem, aby provedli opravu poruchy.
- Účastník nedokáže zajistit dostupnost technické kontaktní osoby nebo kontaktní osoby pro eskalaci nebo písemně neinformuje o změně této kontaktní osoby a tímto opomenutím dojde ke zdržení odstranění poruchy.
- Poruchy způsobené výpadky vybavení nebo systémů zajištěných Účastníkem nebo jakoukoliv třetí stranou, která není řízena nebo kontrolována Dial Telecomem.
- Plánované práce dle této dohody.
- Doba vzniklá čekáním na prověření funkčnosti prostředků Účastníka delší než 30 minut.

### 4 Plánované práce a nouzové zásahy

- 4.1 Účastník dostane faxem nebo emailem přehledně a včasné upozornění od Helpdesku Dial Telecomu o plánovaných výpadcích na některých službách z důvodů údržby nebo jiných prací (včetně měření, řešení výpadků a upgrade technického vybavení) – „plánované práce“. Účastník je upozorněn na plánované práce alespoň 7 dní před započatím prací. Plánované práce jsou vyňaty z výpočtů garantované dostupnosti služby, pokud (a pouze do tohoto rozsahu) nepřesáhnou 12 hodin reálné nedostupnosti v kalendářním roce. Výjimkou z povinnosti upozornění v termínech uvedených v této dohodě je řešení nouzových zásahů, kdy je Účastníkovi poskytnuto v rozumné míře tolik informací, kolik je možné. Za servisní zásah jsou považovány i SW činnosti (reset, rekonfigurace).
- 4.2 Dial Telecom informuje Účastníka pouze o takových plánovaných pracích, které ovlivní nebo mohou ovlivnit provoz služeb Účastníka.
- 4.3 Všechny plánované práce nebo nouzové zásahy jsou prováděny takovým způsobem, aby způsobily minimální přerušení provozu na kterékoliv službě. Výpadky z důvodů nouzových zásahů jsou zahrnuty do výpočtů garantované dostupnosti služby.
- 4.4 Upozornění o plánovaných pracích nebo naléhavých zásazích budou posílány na kontaktní osobu uvedenou v produktové specifikaci a eskalační kontaktní osobu uvedenou v produktové specifikaci. Upozornění budou zaslána na email a fax, pokud budou obě tyto položky v produktové specifikaci vyplněny. Účastník je povinen poslat potvrzení o přijetí informace týkající se plánované práce na email [helpdesk@dialtelecom.cz](mailto:helpdesk@dialtelecom.cz) nejpozději do 1 pracovního dne od obdržení upozornění z Dial Telecomu, že jsou tyto práce plánovány. V případě, že Dial Telecom do 1 pracovního dne neobdrží písemný nesouhlas s provedením plánované práce, budou práce považovány za schválené a bude se k nim přistupovat jako k plánovanému zásahu.

## 5 Hlášení poruch

### 5.1 Přijetí poruchy

Helpdesk Dial Telecomu provozuje Helpdesk pro přijímání informací o poruchách okruhů v režimu 24\*7\*365 na telefonním čísle +420 226 204 400. Účastník musí používat toto kontaktní číslo pro ohlášení poruchy, jinak Dial Telecom nemůže garantovat parametry SLA. Ohlášení poruchy služby je prováděno dle následující procedury:

Účastník:

- Sdělí svou identifikaci (jméno/společnost/adresa)
- Sdělí číslo příslušné služby uvedené na předávacím protokolu příslušné služby
- Poskytne informace týkající se poruchy
- Odsouhlasí začátek poruchy s operátorem Dial Telecomu

Operátor Dial Telecomu:

- Sdělí svou identifikaci
- Potvrdí převzetí poruchy od Účastníka
- Odsouhlasí začátek poruchy s Účastníkem
- Vloží data do nového trouble ticketu (TT) a sdělí číslo TT Účastníkovi

Pokud Účastník nezná přesné číslo služby a operátor Dial Telecomu musí službu identifikovat dotazem z databáze, je za začátek poruchy pro účely kalkulace SLA považován čas, kdy byla služba plně identifikována.

#### ***Odpověď na ohlášení poruchy a diagnostika***

***Po získání dostatečných informací z relevantního oddělení pro řízení sítě a z monitorovacího centra nebo jiných oddělení zapojených do řešení poruchy poskytne zaměstnanec Dial Telecomu řešící poruchu následující informace kontaktní osobě Účastníka:***

- Sdělí svou identifikaci a název svého oddělení
- Číslo příslušné služby, jak je uvedeno na předávacím protokolu
- Číslo poruchy (číslo trouble ticketu)
- Začátek poruchy odsouhlasený Účastníkem
- Důvod výpadku, pokud je v daný okamžik znám (zpravidla porucha zařízení, výpadek trasy mimo území České republiky,...)
- Informace o krocích podniknutých k opravě poruchy (založeno na výsledcích diagnostiky, například: nutnost poslat techniky Dial Telecomu, aby mohla být lokalizována nebo opravena porucha na koncovém bodě v lokalitě Účastníka) a očekávanou dobu trvání výpadku.

Tyto informace budou poskytnuty Účastníkovi dohodnutým způsobem telefonicky, faxem nebo emailem. Doba pro poskytnutí těchto informací je stanovena na 1 hodinu.

## 5.2 Odstranění poruchy

Porucha je odstraněna, když je služba obnovena, tedy když jsou všechny parametry služby plně ve shodě s parametry uvedenými v technické specifikaci služby a když je Účastník informován Dial Telecomem, že porucha byla odstraněna. Pro účely stanovení doby trvání poruchy je za konec poruchy považován čas, kdy je kontaktní osobě Účastníka oznámeno, že porucha byla odstraněna. Pokud je kontaktní osoba Účastníka nedostupná, není doba strávená pokusy o navázání spojení s kontaktní osobou Účastníka započtena do doby trvání poruchy. V tomto případě je za konec poruchy považován čas, kdy byla porucha odstraněna a byla započata snaha o kontaktování kontaktní osoby Účastníka, aby mohlo být odsouhlaseno ukončení poruchy.

Po ohlášení ukončení poruchy, musí kontaktní osoba Účastníka jasně projevit svůj souhlas nebo nesouhlas, že došlo k odstranění poruchy. Pokud Účastník do 1 hodiny po ohlášení odstranění závady nereaguje, předpokládá se, že potvrdil odstranění závady a že služba je plně funkční.

Pokud Účastník a operátor Dial Telecomu nedojdou k souladu v otázce, zda byly všechny technické parametry služby obnoveny (zda je možné poruchu odstranit), budou uplatněny eskalační procedury.

Jakmile je odsouhlaseno s Účastníkem, že porucha byla odstraněna, bude Účastníkovi faxem nebo emailem odeslána „Zpráva o odstranění poruchy“. Zpráva bude obsahovat:

- Jméno a oddělení operátora Dial Telecomu
- Číslo příslušné služby, které je uvedeno na předávacím protokolu (produktové specifikaci)
- Číslo poruchy (číslo Trouble Ticketu)
- Začátek poruchy odsouhlasený Účastníkem
- Důvod výpadku, pokud je v daný moment znám (zpravidla: porucha zařízení, poruchy trasy mimo území České republiky ...atd.)
- Účastníkem odsouhlasené odstranění poruchy
- Textová poznámka v případě nutnosti dalšího vysvětlení

5.3 Dial Telecom má právo účtovat Účastníkovi náklady spojené se zjišťováním a s odstraňováním závady v případě, že po oznámení závady Účastníkem objektivně zjistí, že závada není na straně Dial Telecomu, nebo že závadu zavinil Účastník, případně že závada vůbec nastala.

5.4 Eskalační procedury: Helpdesk Dial Telecomu má k dispozici kontaktní informace na osoby z vyšší eskalační úrovně tak, aby mohly být předány Účastníkovi. Tyto informace může Účastník využít zejména pokud Účastník není spokojen s úrovní služeb poskytnutých pracovníky první kontaktní úrovně nebo je první kontaktní úroveň z nějakého důvodu nedostupná.

### Eskalační kontakty:

Eskalační úroveň	Osoba	Funkce	Email	Telefonní #

## Příloha č. 5 Katalogový list Služby

V příloze č. 5 odpovídá pojmu „Datová služba“ dle této Smlouvy pojem „Služba“ nebo „služba“.

Označení služby	<b>IP MPLS VPN</b>
Stručný popis služby	Připojení lokality do prostředí IP MPLS VPN.
Popis vlastností služby	<p>Trvalé připojení (pevná přípojka) lokality do sítě IP MPLS VPN splňující globální parametry KIVS služby. Jednotlivé individuální parametry služby jsou definovány tímto katalogovým listem –( též jen KL).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Služba musí umožnit použití adresního prostoru zvoleného Zadavatelem/Pověřujícím zadavatelem (dále také „Koncový uživatel“)</li> <li>• Služba nesmí filtrovat zákaznický provoz.</li> <li>• Nedílnou součástí služby musí být koncové zařízení (CPE) spravované operátorem.</li> <li>• Předávacím rozhraním služby je/ jsou Ethernet port/porty koncového zařízení.</li> <li>• Symetrická i asymetrická přípojka musí splňovat garanci kapacity (rychlosti) v požadované (tedy plné) parametrice a nesmí být tvořena spojenými linkami, kde by technologická omezení představovala překážku pro využití celé kapacity linky aplikacemi zákazníka (např. 8 Mbit/s downstream musí při využití standardního FTP (jedna session) dosahovat rychlosti 8 Mbit/s +- 10 procent, při vypnutí QoS)</li> </ul>
Použitelné technologie	<p>Pro realizaci služeb IP MPLS VPN je požadováno použití výhradně těchto přenosových technologií:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- metalická vedení</li> <li>- optická vedení</li> <li>- radiové spoje <ul style="list-style-type: none"> <li>o pro služby s parametrem SLA 99,5 % a vyšším musí být použita technologie pracující na kmitočtech s individuálním oprávněním v případě, že si to vyžádají podmínky v dané lokalitě – např. míra zarušení</li> <li>o technologie pracující v pásmech se všeobecným oprávněním je povoleno používat pouze pro služby s parametrem SLA nižším než 99,5 %</li> </ul> </li> </ul>
Lokalizace služby	Adresa budovy, lokalita bude na vyžádání dodavatele doplněna kódem registru RUIAN
Monitoring služby	V závislosti na doplňkových službách,
Maximální doba zřízení služby	<b>30 kalendářních dní</b> (pokud není u konkrétní Datové služby v Příloze č. 1 uvedeno jinak)

Název skupiny parametrů	Kód parametru ID Parametru	Popis
Kapacita	4096/256-1:50 K1	Asymetrické připojení s agregací maximálně 1:50 s kapacitou „do“ 4096/256 kbit/s  - Dostupné QoS profily: o Profil 1, Profil 2 a Profil 3
	4096/256-1:20 K2	Asymetrické připojení s agregací maximálně 1:20 s kapacitou „do“ 4096/256 kbit/s  - Dostupné QoS profily:

		<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Profil 1, Profil 2 a Profil 3</li> </ul>
8192/512-1:50 K3	Asymetrické připojení s agregací maximálně 1:50 s kapacitou „do“ 8192/512 kbit/s	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dostupné QoS profily: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Profil 1, Profil 2 a Profil 3</li> </ul> </li> </ul>
8192/512-1:20 K4	Asymetrické připojení s agregací maximálně 1:20 s kapacitou „do“ 8192/512 kbit/s	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dostupné QoS profily: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Profil 1, Profil 2 a Profil 3</li> </ul> </li> </ul>
16/1-1:50 K5	Asymetrické připojení s agregací maximálně 1:50 s kapacitou „do“ 16/1 Mbit/s	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dostupné QoS profily: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Profil 1, Profil 2 a Profil 3</li> </ul> </li> </ul>
16/1-1:20 K6	Asymetrické připojení s agregací maximálně 1:20 s kapacitou „do“ 16/1 kbit/s	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dostupné QoS profily: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Profil 1, Profil 2 a Profil 3</li> </ul> </li> </ul>
128k K8	Symetrické neagregované připojení s kapacitou 128 kbit/s	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dostupné QoS profily: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Profil 1, Profil 2 a Profil 3</li> </ul> </li> </ul>
256k K9	Symetrické neagregované připojení s kapacitou 256 kbit/s	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dostupné QoS profily: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Profil 1, Profil 2 a Profil 3</li> </ul> </li> </ul>
512k K10	Symetrické neagregované připojení s kapacitou 512 kbit/s	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dostupné QoS profily: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Profil 1, Profil 2 a Profil 3</li> </ul> </li> </ul>
1M K11	Symetrické neagregované připojení s kapacitou 1 Mbit/s	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dostupné QoS profily: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Všechny</li> </ul> </li> </ul>
2M K12	Symetrické neagregované připojení s kapacitou 2 Mbit/s	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dostupné QoS profily: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Všechny</li> </ul> </li> </ul>
4M K13	Symetrické neagregované připojení s kapacitou 4 Mbit/s	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dostupné QoS profily: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Všechny</li> </ul> </li> </ul>
6M K14	Symetrické neagregované připojení s kapacitou 6 Mbit/s	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dostupné QoS profily: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Všechny</li> </ul> </li> </ul>
8M K15	Symetrické neagregované připojení s kapacitou 8 Mbit/s	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dostupné QoS profily: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Všechny</li> </ul> </li> </ul>
10M K16	Symetrické neagregované připojení s kapacitou 10 Mbit/s	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dostupné QoS profily: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Všechny</li> </ul> </li> </ul>
12M	Symetrické neagregované připojení s kapacitou 12 Mbit/s	

	K17	- Dostupné QoS profily: o Všechny
	14M	Symetrické neagregované připojení s kapacitou 14 Mbit/s
	K18	- Dostupné QoS profily: o Všechny
	16M	Symetrické neagregované připojení s kapacitou 16 Mbit/s
	K19	- Dostupné QoS profily: o Všechny
	18M	Symetrické neagregované připojení s kapacitou 18 Mbit/s
	K20	- Dostupné QoS profily: o Všechny
	20M	Symetrické neagregované připojení s kapacitou 20 Mbit/s
	K21	- Dostupné QoS profily: o Všechny
	25M	Symetrické neagregované připojení s kapacitou 25 Mbit/s
	K22	- Dostupné QoS profily: o Všechny
	30M	Symetrické neagregované připojení s kapacitou 30 Mbit/s
	K23	- Dostupné QoS profily: o Všechny
	35M	Symetrické neagregované připojení s kapacitou 35 Mbit/s
	K24	- Dostupné QoS profily: o Všechny
	40M	Symetrické neagregované připojení s kapacitou 40 Mbit/s
	K25	- Dostupné QoS profily: o Všechny
	45M	Symetrické neagregované připojení s kapacitou 45 Mbit/s
	K26	- Dostupné QoS profily: o Všechny
	50M	Symetrické neagregované připojení s kapacitou 50 Mbit/s
	K27	- Dostupné QoS profily: o Všechny
	60M	Symetrické neagregované připojení s kapacitou 60 Mbit/s
	K28	- Dostupné QoS profily: o Všechny
	70M	Symetrické neagregované připojení s kapacitou 70 Mbit/s
	K29	- Dostupné QoS profily: o Všechny
	80M	Symetrické neagregované připojení s kapacitou 80 Mbit/s
	K30	- Dostupné QoS profily: o Všechny
	90M	Symetrické neagregované připojení s kapacitou 90 Mbit/s
	K31	- Dostupné QoS profily: o Všechny
	100M	Symetrické neagregované připojení s kapacitou 100 Mbit/s
	K32	- Dostupné QoS profily:

		<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Všechny</li> </ul>
120M K33	Symetrické neagregované připojení s kapacitou 120 Mbit/s	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dostupné QoS profily: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Všechny</li> </ul> </li> </ul>
140M K34	Symetrické neagregované připojení s kapacitou 140 Mbit/s	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dostupné QoS profily: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Všechny</li> </ul> </li> </ul>
150M K35	Symetrické neagregované připojení s kapacitou 150 Mbit/s	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dostupné QoS profily: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Všechny</li> </ul> </li> </ul>
200M K36	Symetrické neagregované připojení s kapacitou 200 Mbit/s	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dostupné QoS profily: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Všechny</li> </ul> </li> </ul>
250M K37	Symetrické neagregované připojení s kapacitou 250 Mbit/s	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dostupné QoS profily: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Všechny</li> </ul> </li> </ul>
300M K38	Symetrické neagregované připojení s kapacitou 300 Mbit/s	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dostupné QoS profily: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Všechny</li> </ul> </li> </ul>
350M K39	Symetrické neagregované připojení s kapacitou 350 Mbit/s	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dostupné QoS profily: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Všechny</li> </ul> </li> </ul>
400M K40	Symetrické neagregované připojení s kapacitou 400 Mbit/s	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dostupné QoS profily: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Všechny</li> </ul> </li> </ul>
500M K41	Symetrické neagregované připojení s kapacitou 500 Mbit/s	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dostupné QoS profily: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Všechny</li> </ul> </li> </ul>
600M K42	Symetrické neagregované připojení s kapacitou 600 Mbit/s	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dostupné QoS profily: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Všechny</li> </ul> </li> </ul>
700M K43	Symetrické neagregované připojení s kapacitou 700 Mbit/s	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dostupné QoS profily: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Všechny</li> </ul> </li> </ul>
800M K44	Symetrické neagregované připojení s kapacitou 800 Mbit/s	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dostupné QoS profily: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Všechny</li> </ul> </li> </ul>
900M	Symetrické neagregované připojení s kapacitou 900	

	K45	Mbit/s - Dostupné QoS profily: o Všechny
	1G	Symetrické neagregované připojení s kapacitou 1 Gbit/s
	K46	- Dostupné QoS profily: o Všechny
QoS	QoS-NE QOS0	Služba neumožňuje nasazení QoS modelu
	QoS-ANO QOS1	Služba umožňuje nasazení QoS modelu dle definice v katalogovém listu IP MPLS VPN - QoS
Multiple VPN	MVPN-NE MVPN0	Služba neumožňuje vytvoření vzájemně oddělených VPN
	MVPN-TRUNK MVPN1	Služba umožňuje vytvoření více vzájemně oddělených VPN - předání na jednom Ethernetovém portu v trunk módu (802.1Q)  - maximální počet VPN v rámci služby je 8 - minimální kapacita každé jednotlivé VPN je 256 kbit/s - koncový uživatel definuje požadovaný počet VPN
	MVPN-FYZ MVPN2	Služba umožňuje vytvoření více vzájemně oddělených VPN - předání na více fyzických Ethernetových portech RJ-45  - maximální počet VPN v rámci služby je 8 - minimální kapacita každé jednotlivé VPN je 256 kbit/s - koncový uživatel definuje požadovaný počet VPN
Garantovaná dostupnost	SLA-0 SLA0	Služba nemá garantovanou dostupnost
	SLA-99,0 SLA2	Služba má garantovanou dostupnost minimálně 99%
	SLA-99,5 SLA3	Služba má garantovanou dostupnost minimálně 99,5%
	SLA-99,9 SLA4	Služba má garantovanou dostupnost minimálně 99,9%
	SLA-99,99 SLA5	Služba má garantovanou dostupnost minimálně 99,99%
Záloha služby	ZAL-NE ZAL0	Služba bez zálohy
	ZAL-25 ZAL1	Služba se zálohou o kapacitě 25% primární linky



	ZAL-50 ZAL2	Služba se zálohou o kapacitě 50% primární linky
	ZAL-75 ZAL3	Služba se zálohou o kapacitě 75% primární linky
Bezpečnost	SEC-NE SEC0	Bezpečnost je dána charakterem služby
	SEC-1 SEC1	Bezpečnost služby je rozšířena nasazením access-listů <ul style="list-style-type: none"> <li>- poskytovatel garantuje provedení úpravy access-listu do 2pracovních dní</li> <li>- v ceně služby je úprava access-listů maximálně 4x za kalendářní měsíc</li> </ul>
	SEC-2 SEC2	Bezpečnost služby je rozšířena nasazením šifrování <ul style="list-style-type: none"> <li>- šifrování musí být nasazeno minimálně na dvou službách IP MPLS VPN, začleněných do téže VPN (musí být vytvořeny minimálně konec A a konec B)</li> <li>- šifrování je zajištěno šifrováním AES-256</li> </ul>

Doplňkové služby		
Název skupiny parametrů	Kód parametru ID Parametru	Popis
Performance monitoring	PERF-NE PER0	Monitorování výkonnostních charakteristik není požadováno
	PERF-ANO PER1	Součástí služby je monitorování výkonnostních charakteristik <ul style="list-style-type: none"> <li>- monitorované parametry jsou závislé na parametrické konektivní službě</li> </ul>
Proaktivní dohled	PROAKT-NE PRO0	Konektivní služba není proaktivně dohledována <ul style="list-style-type: none"> <li>- operátor negarantuje proaktivní zahájení odstraňování závady</li> </ul>
	PROAKT-ANO PRO1	Konektivní služba je proaktivně dohledována operátorem <ul style="list-style-type: none"> <li>- operátor zahajuje řešení incidentu i bez nahlášení ze strany uživatele služby</li> <li>- operátor informuje zástupce uživatele o incidentu na službě do 30 minut od vzniku incidentu</li> </ul>
IPv6 VPN	IPv6-NE IPV0	Služba IP MPLS VPN nepodporuje využití adresního prostoru IPv6
	IPv6-ANO IPV1	Služba IP MPLS VPN podporuje využití adresního prostoru IPv6

Rámcové požadavky na kvalitu služeb QoS jsou uvedeny níže:

Označení služby	<b>IP MPLS VPN - QoS</b>	
Stručný popis služby	Definice QoS pro služby v rámci KIVS.	
Popis vlastností služby	<p>QoS model v rámci KIVS umožňuje nasadit maximálně 6 tříd služeb. Dostupné třídy:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Class A – real-time (např. VoIP)</li> <li>- Class B – signalizace</li> <li>- Class C – kritické aplikace (např. video, videokonference, klíčové systémy)</li> <li>- Class D – aplikační třída 2</li> <li>- Class E – aplikační třída 3</li> <li>- Class F – best-effort (ostatní provoz)</li> </ul>	
Název skupiny parametrů	Kód parametru ID Parametru	Popis
Společné vlastnosti tříd	Vlastnosti VLAS	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Garance performance (výkonnostních) parametrů je možná pouze v kombinaci s objednáním doplňkové služby „Performance monitoring“. Bez této doplňkové služby jsou hodnoty, uváděné u jednotlivých tříd pouze orientační.</li> <li>- V případě objednání doplňkové služby „Performance monitoring“ dochází k rozšíření SLA i na uvedené performance parametry jednotlivých tříd. <ul style="list-style-type: none"> <li>o Parametry jsou garantovány v případě, že provoz, generovaný koncovým uživatelem nepřesáhne 90 % celkové kapacity VPN přípojky.</li> </ul> </li> <li>- Šířka pásma každé jednotlivé třídy je zadávána v % z celkové kapacity VPN přípojky.</li> <li>- Minimální kapacita je 5 % z celkové kapacity přípojky a zároveň minimálně 64 kbit/s.</li> <li>- Šířku pásma jednotlivých tříd je možné měnit po 5 % kapacity VPN přípojky.</li> <li>- Součet kapacit všech tříd je 95 %. 5% kapacity linky je vyhrazeno pro kontrolní provoz poskytovatele.</li> </ul>
Performance parametry	Performance PPAR	<p>V rámci QoS modelu jsou za performance parametry považovány</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Zpoždění (Latency)</li> <li>- JITTER (variabilita zpoždění)</li> <li>- Ztrátovost paketů (Packet Loss)</li> </ul> <p>Všechny hodnoty jsou měřeny pro smyčku (jedná se o obousměrné hodnoty)</p>
Měření performance parametrů	Měření perf MPPA	Měření performance parametrů probíhá mezi CPE (koncovým zařízením) umístěným v lokalitě zakončení služby MPLS IP VPN a sondou, umístěnou v páteřní síti poskytovatele.
QoS třídy	Class A CLS1	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Real-time třída, určená pro provoz IP telefonie</li> <li>- Minimální šířka pásma je 5 % z celkové kapacity VPN přípojky a zároveň minimálně 64 kbit/s</li> <li>- Maximální šířka pásma třídy je 50 % celkové kapacity VPN přípojky</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Hodnoty performance parametrů: <ul style="list-style-type: none"> <li>o Ztrátovost paketů – 0,25 % (platí pro symetrické služby)</li> <li>o Ztrátovost paketů – 0,5 % (platí pro služby asymetrické)</li> <li>o JITTER – 30 ms</li> <li>o Zpoždění – 60 ms (platí pro symetrické služby)</li> <li>o Zpoždění – 70 ms (platí pro asymetrické služby)</li> </ul> </li> <li>- Uvedené hodnoty platí v případě vyřízení celkové kapacity VPN přípojky na 90 % a v případě, že nedochází k přehlcení třídy. Měření je prováděno pakety s velikostí do 64 B.</li> </ul>
	Class B CLS2	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Prioritní třída, určená pro například pro přenášení VoIP signalizace (vyžaduje-li koncový uživatel pro signalizaci samostatnou třídu)</li> <li>- Minimální šířka pásma je 5 % z celkové kapacity VPN přípojky a zároveň minimálně 64 kbit/s</li> <li>- Maximální šířka pásma třídy je 20 % celkové kapacity VPN přípojky</li> <li>- Hodnoty performance parametrů: <ul style="list-style-type: none"> <li>o Ztrátovost paketů – 0,25 % (platí pro symetrické služby)</li> <li>o JITTER – 30 ms</li> <li>o Zpoždění – 60 ms (platí pro symetrické služby)</li> </ul> </li> <li>- Uvedené hodnoty platí v případě vyřízení celkové kapacity VPN přípojky na 90 % a v případě, že nedochází k přehlcení třídy. Měření je prováděno pakety s velikostí do 64 B.</li> </ul>
	Class C CLS3	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Prioritní třída, určená pro Business Critical aplikace</li> <li>- Minimální šířka pásma je 5 % z celkové kapacity VPN přípojky a zároveň minimálně 64 kbit/s</li> <li>- Hodnoty performance parametrů: <ul style="list-style-type: none"> <li>o Ztrátovost paketů – 0,5 % (platí pro symetrické služby)</li> <li>o JITTER – není garantován</li> <li>o Zpoždění – 200 ms (platí pro symetrické služby)</li> </ul> </li> </ul> <p>Uvedené hodnoty platí v případě vyřízení celkové kapacity VPN přípojky na 90 %. Měření je prováděno pakety s velikostí do 64 B.</p>
	Class D CLS4	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Prioritní třída, určená pro Business aplikace</li> <li>- Minimální šířka pásma je 5 % z celkové kapacity VPN přípojky a zároveň minimálně 64 kbit/s</li> <li>- Hodnoty performance parametrů: <ul style="list-style-type: none"> <li>o Ztrátovost paketů – není garantována</li> <li>o JITTER – není garantován</li> <li>o Zpoždění – 250 ms (platí pro symetrické služby)</li> </ul> </li> </ul>

		Uvedené hodnoty platí v případě vytižení celkové kapacity VPN přípojky na 90 %. Měření je prováděno pakety s velikostí do 64 B.
	Class E CLS5	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Prioritní třída, určená pro ostatní aplikace</li> <li>- Minimální šířka pásma je 5 % z celkové kapacity VPN přípojky a zároveň minimálně 64 kbit/s</li> <li>- Hodnoty performance parametrů: <ul style="list-style-type: none"> <li>o Ztrátovost paketů – není garantována</li> <li>o JITTER – není garantován</li> <li>o Zpoždění – není garantováno</li> </ul> </li> </ul> <p>Uvedené hodnoty platí v případě vytižení celkové kapacity VPN přípojky na 90 %. Měření je prováděno pakety s velikostí do 64 B.</p>
	Class F CLS6	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Best-effort třída, zbytkové pásmo</li> <li>- Kapacita minimálně 64 kbit/s</li> <li>- Kapacita určena v % z celkové kapacity VPN</li> <li>- Hodnoty performance parametrů: <ul style="list-style-type: none"> <li>o Ztrátovost paketů – není garantována</li> <li>o JITTER – není garantován</li> <li>o Zpoždění – není garantováno</li> </ul> </li> </ul>
Možnosti provozu QoS	DCSP-TRANS DSCP1	Markování provozu provádí koncový uživatel v jeho síti (LAN) poskytovateli KIVS pak předává jím zvolené DSCP hodnoty. Poskytovatel tyto hodnoty transparentně přenáší přes WAN síť.
	DSCP-FIX DSCP2	Markování provádí poskytovatel (a stanovuje hodnotu DSCP) na základě IP adres a portů, dodaných koncovým uživatelem.
Profily QoS	Profil 1 PROF1	V profilu jsou dostupné třídy: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Class E a Class F</li> </ul>
	Profil 2 PROF2	V profilu jsou dostupné třídy: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Class A a Class F</li> </ul>
	Profil 3 PROF3	V profilu jsou dostupné třídy: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Class A, Class E a Class F</li> </ul>
	Profil 4 PROF4	V profilu jsou dostupné třídy: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Class A, Class D, Class E a Class F</li> </ul>
	Profil 5 PROF5	V profilu jsou dostupné třídy: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Class A, Class C, Class D, Class E a Class F</li> </ul>
	Profil 6 PROF6	V profilu jsou dostupné třídy: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Class A, Class B, Class C, Class D, Class E a Class F</li> </ul>

## Příloha č. 6

### Minimální požadavky na Předávací protokol

#### Předávací protokol

Vyhrazeno pro záznam GŘC:

Č. j. :
Číslo smlouvy GŘC:

Celkový počet stran: \*\*\*

[Název Smlouvy, včetně příp. čísla Smlouvy]

**Přebírající Objednatel č. \*:** 17/600/0293

Česká republika – Generální ředitelství cel

Zákaznické číslo:

sídlo:

IČO:

**Předávající Poskytovatel:**

Jméno:

sídlo:

IČO:

DIČ:

<b>Předmět předání:</b>	
<b>Výhrady Objednatele:</b>	<b>Výhrady Poskytovatele:</b>

**Předání a převzetí provedli:**

	<b>Funkce</b>	<b>Příjmení jméno, titul</b>	<b>Datum</b>	<b>Podpis</b>
Objednatel:				
Poskytovatel:				

Předávací protokol je vyhotoven ve dvou vyhotoveních, jeden je určen pro Objednatele a jeden pro Poskytovatele.

**Mínimální požadavky na Zprávu o plnění služeb**

**Zpráva o plnění služeb**

[Název Smlouvy, včetně příp. čísla Smlouvy]

Objednatel:

Poskytovatel:

Česká republika – Generální ředitelství cel

Jméno:

Zákaznické číslo:

Sídlo:

sídlo:

IČO:

IČO:

DIČ:

Fakturační období: [měsíc – rok]

KIMFIDD	Kód KU	Lokalita	Požadované SLA	Skutečné SLA	Sleva za nedodržení SLA (bude zpravidla požádána ve faktuře za následující období)	Smluvní pokuta za nedodržení SLA (bude zpravidla požádána ve faktuře za následující období)	Účtovaná cena bez DPH, včetně rozpadu ceny v případě účtování slev, smluvních pokut, náhrady škody či jiných plnění	Účtované DPH	Účtovaná cena s DPH

.....

podpis Poskytovatele

.....

podpis Objednatele