

ČR - Generální ředitelství cel

Smlouva o technické podpoře

číslo

ANECT/GŘC/1301/1179

květen 2013

Smlouva č. ANECT/GŘC/1301/1179

SMLUVNÍ STRANY

Česká republika – Generální ředitelství cel

Adresa: Budějovická 7, 140 96 Praha 4
Zastoupená: panem Ing. Michaellem Lojdou, ředitelem odboru informatiky
Spojení: tel.: +420 261 332 601
fax.: +420 261 332 600
e-mail: lojda@cs.mfcr.cz
IČ: 71214011
DIČ: CZ71214011
Bankovní spojení: Česká národní banka, Praha 1
Číslo bank. účtu: 1020011/0710
Adresa pro doručování korespondence: Budějovická 7, 140 96 Praha 4
(dále jen „objednatel“ nebo „zákazník“)

a

ANECT a.s.

Se sídlem: Vídeňská 204/125, Přízřenice 619 00 Brno
Zapsaná: v OR u Krajského soudu v Brno oddíl B, vložka 2113
Zastoupená: panem Ing. Miroslavem Řihákem, předsedou představenstva
Spojení: tel.: +420 271 100 100
fax.: +420 271 100 101
e-mail: miroslav.rihak@anect.com
IČ: 25313029
DIČ: CZ25313029
Bankovní spojení: Unicredit Bank
Číslo účtu: 378619024/2700
Adresa pro doručování korespondence: Antala Staška 2027/79, 140 00 Praha 4
(dále jen „zhotovitel“ nebo „poskytovatel“)

(zhotovitel a objednatel dále též jako „smluvní strany“)

uzavírají tuto smlouvu o dílo, jejímž předmětem je „Technická podpora systému firewall a technická podpora datových sítí“ (dále jen „Smlouva“) a to podle ustanovení § 536 a násl. zákona č. 513/1991 Sb., Obchodní zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „OBZ“).

Článek 1: Základní pojmy

1.1. Systémy firewall

Souhrn technického a programového vybavení zřízeného za účelem zajištění bezpečného propojení datové sítě objednatele s ostatními veřejnými a neveřejnými sítěmi a vyjmenovaného v příloze této Smlouvy (Příloha č. 2 – Soupis hardwarového (dále jen „HW“), softwarového (dále jen „SW“) vybavení a služeb – část Soupis komponent systému firewall Cisco ASA).

1.2. Datová síť - FINet-CIS

Souhrn technického vybavení s výjimkou bezpečnostních prvků uvedených v předchozím odstavci, zřízeného za účelem zajištění datových komunikací (dále též „komunikační systém“) a vyjmenovaného v příloze této Smlouvy (Příloha č. 2 – Soupis HW, SW vybavení a služeb – část Datová síť FINet-CIS).

1.3. Technická podpora systémů firewall

Služba zajišťuje obnovu provozu systému firewall opravou nebo zapůjčením funkčně obdobného systému, na dobu nezbytně nutnou, do doby opětovného uvedení původního systému do provozu.

1.4. Technická podpora datové sítě (technického zařízení)

Služby organizované a poskytované za účelem uvedení vadného technického a programového vybavení datové sítě do funkčního stavu.

1.5. Odborná (systémová) podpora

Služby poskytované na základě požadavku objednatele na odbornou podporu, odborné konzultace a poradenství.

1.6. ServiceDesk

Aplikace provozovaná zhotovitelem jako nástroj k evidenci požadavků na plnění předmětu Smlouvy v evidenčním členění dle čl. 2 této Smlouvy.

1.7. Oprávnění zaměstnanci

Takoví zaměstnanci objednatele, kteří jsou oprávněni nahlásit závadu a žádat odstranění závad. Objednatel poskytne seznam oprávněných zaměstnanců zhotoviteli.

1.8. Konfigurace komunikačního systému

Konfigurace komunikačního systému je pro účely této Smlouvy soupis servisovaných zařízení komunikačního systému a konfigurační soubory těchto zařízení.

1.9. Oprávněná změna konfigurace systému

Změna konfigurace komunikačního systému, provedená buď zaměstnancem zhotovitele, nebo oprávněným zaměstnancem objednatele, a to se souhlasem zhotovitele a objednatele. Oprávněnou změnu konfigurace zhotovitel zaznamená do provozní dokumentace.

1.10. Soupis zařízení komunikačního systému

Soupis zařízení komunikačního systému obsahuje všechny části technického a programového vybavení komunikačního systému, na které se vztahuje servis. Soupisy zařízení komunikačního systému jsou uvedeny jako přílohy této Smlouvy (Příloha č. 2 – Soupis HW, SW vybavení a služeb).

1.11. Vzdálený přístup k zařízením komunikačního systému

Přístup k zařízením komunikačního systému, který umožňuje zjišťovat stav jednotlivých zařízení i systémů a zajišťovat jejich řízení na dálku prostřednictvím komunikačního připojení zhotovitele ke komunikačnímu systému objednatele.

AL

1.12. Mimořádný zásah

Je takový zásah, který objednatel od zhotovitele vyžádal, ačkoliv se týkal zařízení, na které se nevztahuje tato Smlouva nebo jej mohl odstranit sám pro jeho jednoduchost (např. – výpadek napájení, úmyslné - neúmyslné odpojení zařízení od napájení apod.) nebo svým neodborným zásahem, mechanickým poškozením nebo nepřipustným zásahem do vnitřní struktury dodaného zařízení způsobil jeho závadu nebo nesplnil podmínky pro jeho realizaci (zpřístupnění technologie) anebo závada vznikla v důsledku provozu zařízení v prostředí s nevyhovujícími provozními podmínkami.

1.13. Podpora výrobce zařízení - maintenance

Podpora výrobce zařízení nebo SW, v rámci níž lze získat aktualizované verze SW zdarma žádat o opravu chyb v SW nebo výměnu vadného HW za nový.

Článek 2: Předmět Smlouvy

Předmětem Smlouvy je:

a) závazek zhotovitele spočívající v :

- 2.1. Poskytování technické podpory systému firewall – Cisco ASA
- 2.2. Poskytování technické podpory datových sítí FINet-CIS
- 2.3. Poskytování odborné podpory, konzultační a poradenské činnosti při provozu a rozvoji datových sítí FINet-CIS a systému firewall

Výše uvedené činnosti zhotovitele se dále označují souhrnně jako „**služby**“.

b) závazek objednatele platit zhotoviteli za poskytované služby dohodnutou cenu.

Článek 3: Místo a způsob plnění předmětu Smlouvy

- 3.1. **Technickou podporu systému datových sítí FINet-CIS** bude zhotovitel provádět na pracovištích objednatele (případně dle charakteru a povahy zásahu vzdáleným přístupem) vybavených komunikačními zařízeními uvedenými v **Příloze č. 2 – Soupis HW, SW vybavení a služeb** (v části Datová síť FINet-CIS) této Smlouvy formou služby „**SERVIS KI**“.
- 3.2. **Technickou podporu systémů firewall** bude zhotovitel provádět na pracovištích objednatele (případně vzdáleným přístupem dle charakteru a povahy zásahu) na zařízeních uvedených v Příloze č. 2 – Soupis HW, SW vybavení a služeb (v části Soupis komponent systému firewall Cisco ASA) této Smlouvy formou služby „**SERVIS KI**“.

RL

- 3.3. Odborná (systémová) podpora datových sítí FInet-CIS a systémů firewall bude poskytována objednateli formou služby „Odborná podpora“ v rozsahu 320 člověkohodin (tj. 40 člověkodnů) za rok. Za každý dokončený kvartál účinnosti Smlouvy vzniká Objednateli nárok na čerpání 80 člověkohodin (tj. 10 člověkodnů) **odborné podpory**.

Nevyčerpané člověkohodiny odborné podpory lze převádět bez omezení do následujících období (kvartálů) po dobu účinnosti této Smlouvy (1 rok).

Objednatel potvrdí zhotoviteli poskytnutí odborné podpory a její dobu trvání podpisem na příslušné části formuláře „**Protokol technické podpory**“, viz **Příloha č. 3** - Obecné podmínky technické podpory ANECT SUPPORT® verze 2.1 nebo podpisem tabulky „Přehled služeb“ za příslušné období, viz **Příloha č. 4** - Tabulka „Přehled služeb“ za příslušné období.

- 3.4. Mimořádný zásah dle definice uvedené v článku 1, odst. 1.12. bude řešen výhradně formou služby Odborná podpora dle odst. 3.3. tohoto článku.
- 3.5. Nutnou podmínkou pro poskytování technické podpory systému datových sítí FInet-CIS a systému firewall je platná podpora výrobce zařízení (maintenance). Zajišťování prodlužování platnosti maintenance není předmětem této Smlouvy. Technická podpora pro zařízení (případně software), které není kryto platnou podporou výrobce zařízení bude poskytnuta za podmínek uvedených v **Příloze č.1 – „Technická a servisní specifikace služeb“** v části „Upřesňující podmínky“.
- 3.6. Služby Servis KI a Odborná podpora budou poskytovány na HW zařízeních a SW vybavení uvedeném v **Příloze č.2 – Soupis HW, SW vybavení a služeb** za podmínek stanovených v **Příloze č.1 – Technická a servisní specifikace služeb** a v **Příloze č.3 - Obecné podmínky technické podpory ANECT SUPPORT® verze 2.1** této Smlouvy.

Článek 4: Cena plnění a platební podmínky

- 4.1. Celková cena plnění dle Smlouvy sestává z :

- a) paušální ceny dle níže uvedených odst. 4.2., 4.3. a 4.4 tohoto článku, která čtvrtletně činí bez DPH:

248.987,- Kč

(slovy: **dvěstěčtyřicet osmtisícdevětsetosmdesát sedm korun českých**),

což je po započtení 21 % DPH ve výši 52.287,27 Kč

301.274,27 Kč

(slovy: **třistajedentisícdevětšedesátčtyři korun českých 27 haléřů**),

- b) Celková cena za dobu trvání této Smlouvy činí:

995.948,- Kč

(slovy: **devětsetdevadesátpětisícdevětsetčtyřicet osmkorun českých**),

což je po započtení 21 % DPH ve výši 209.149,08 Kč

1,205.097,08 Kč

(slovy: **jednomiliondvěstěpětisícdevadesát sedm korun českých 8 haléřů**).

- 4.2. Technická podpora systému firewall

nl

Cena za technickou podporu systému firewall dle čl. 2, odst. 2.1. **čtvrtletně činí bez DPH 80.549,- Kč** (slovy: osmdesátisícpětsetčtyřicetdevět korun českých) což je po započtení 21 % DPH ve výši 16.915,29 Kč: **97.464,29 Kč** (slovy: devadesátisícčtyřistašedesátčtyři korun českých 29 haléřů).

4.3. Technická podpora datových sítí FINet-CIS

Cena za technickou podporu technického zařízení dle čl. 2, odst. 2.2. **činí čtvrtletně bez DPH 48.438,- Kč** (slovy: čtyřicetisícčtyřistatřicet osm korun českých), což je po započtení 21 % DPH ve výši 10.171,98 Kč: **58.609,98 Kč** (slovy: padesátisícšestsetdevět korun českých 98 haléřů).

4.4. Odborná (systémová) podpora datových sítí FINet-CIS a systémů firewall

Cena za odbornou podporu dle čl. 2, odst. 2.3. **činí čtvrtletně bez DPH 120.000,- Kč** (slovy: stodvacet tisíc korun českých), což je po započtení 21% DPH ve výši 25.200,- Kč: **145.200,- Kč** (slovy: stočtyřicetpět tisíc dvěstě korun českých).

4.5. Změna ceny plnění je přípustná pouze v případě změny daňových předpisů upravujících daň z přidané hodnoty. Tato změna se nepovažuje za změnu Smlouvy vyžadující další smluvní ujednání ve smyslu odst. 14.7. této Smlouvy.

4.6. Celková cena za plnění dle článku 3 této Smlouvy bude účtována čtvrtletně za platebních podmínek dále uvedených. Datem uskutečnění zdanitelného plnění je vždy poslední den příslušného čtvrtletí, v němž bude zhotovitel plnit své závazky podle této Smlouvy.

4.7. Společně s daňovým dokladem (fakturou) bude objednateli doručena kopie tabulky „Přehled služeb“ za příslušné fakturační období potvrzená podpisy oprávněného zástupce objednatele a pracovníka zhotovitele.

4.8. Daňové doklady(faktury) budou zhotovitelem vystaveny v souladu s ustanovením § 29 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů a § 13a, zákona č. 513/1991 Sb., OBZ, ve znění pozdějších předpisů a zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví ve znění pozdějších předpisů, nejpozději do 15 dnů od data uskutečnění zdanitelného plnění. Faktura, jejíž nedílnou součástí je „Přehled služeb“, musí být zaslána elektronicky - cestou datové schránky s následujícím parametrem:

ID datové schránky „Generální ředitelství cel“: **7puaa4c**

4.9. Faktura musí obsahovat také evidenční čísla této Smlouvy. Pokud faktura nebude obsahovat stanovené náležitosti dle této Smlouvy, nebo v ní nebudou správně uvedené údaje, je objednatel oprávněn vrátit ji ve lhůtě do 5 (pěti) pracovních dnů od jejího obdržení zhotoviteli s uvedením chybějících náležitostí nebo nesprávných údajů. V takovém případě bude faktura zhotovitelem opravena a nová lhůta splatnosti začne plynout doručení opravené faktury zpět objednateli. V případě, že objednatel fakturu vrátí, přestože faktura je správná a předepsané náležitosti obsahuje, zůstává v platnosti původní lhůta splatnosti faktury a pokud objednatel fakturu nezaplatí v původním termínu splatnosti, je v prodlení.

4.10. Doba splatnosti faktury je sjednána na třicet (30) kalendářních dnů od data doručení faktury do datové schránky objednatele. Takto sjednaná doba splatnosti, není-li průkazně dohodnuto jinak, nahrazuje den splatnosti uvedený na faktuře. V případě, že poslední den splatnosti faktury připadne na den pracovního klidu, resp. volna, bude se za den splatnosti považovat nejbližší následující pracovní den. V pochybnostech se má za to, že faktura byla doručena dnem jejího odeslání způsobem uvedeným v odst. 4.8. tohoto článku.

RL

- 4.11. Peněžní závazek objednatele se považuje za včas splněný dnem připsání příslušné částky ve prospěch účtu zhotovitele. Platba faktury bude provedena bezhotovostním převodem na bankovní účet zhotovitele, jenž je uveden na faktuře.

Článek 5: Smluvní pokuty a úroky z prodlení

- 5.1. V případě prodlení zhotovitele s odstraněním nahlášené závady ve lhůtách stanovených v "Příloze č.1 – Technická a servisní specifikace služeb" této Smlouvy, z důvodů ležících výlučně na straně zhotovitele, je objednatel oprávněn žádat zaplacení smluvní pokuty ve výši 1.000,- Kč za každý započatý den prodlení s v rámci plnění SLA „DoNPD – 5x8“, „Dz6/Do24 – 7x24“ až do okamžiku odstranění nahlášené závady.
- 5.2. V případě prodlení zhotovitele se zahájením prací na odstranění nahlášené závady ve lhůtách stanovených v "Příloze č.1 – Technická a servisní specifikace služeb" této Smlouvy, z důvodů ležících výlučně na straně zhotovitele, je objednatel oprávněn žádat zaplacení smluvní pokuty ve výši 100,- Kč za každou započatou hodinu, o kterou bude překročena 6-ti hodinová lhůta pro zahájení prací na odstranění závady v rámci plnění SLA „Dz6/Do24 – 7x24“, nejvýše však částku 1.800,- Kč, odpovídající rozdílu garantované doby odstranění závady (Do24) a garantované doby zahájení prací na jejím odstranění (Dz6).
- 5.3. V případě prodlení zhotovitele se zahájením prací na odstranění nahlášené závady ve lhůtách stanovených v "Příloze č.1 – Technická a servisní specifikace služeb" této Smlouvy, z důvodů ležících výlučně na straně zhotovitele, je objednatel oprávněn žádat zaplacení smluvní pokuty ve výši 100,- Kč za každou započatou hodinu, o kterou bude překročena 6-ti hodinová lhůta pro zahájení prací na odstranění závady v rámci plnění SLA „Dz6 – 5x8“.
- 5.4. V případě prodlení zhotovitele s provedením odborné podpory ve lhůtách stanovených v Příloze č.1 – – Technická a servisní specifikace služeb“ u popisu služby „Odborná podpora“, z důvodů ležících výlučně na straně zhotovitele, je objednatel oprávněn žádat zaplacení smluvní pokuty ve výši 500,- Kč za každý započatý den prodlení až do okamžiku zahájení odborné podpory,
- 5.5. Ustanovení odst. 5.1., 5.2., 5.3. a 5.4. se vztahují na každý jednotlivý případ porušení dohody o poskytované úrovni služeb (SLA).
- 5.6. Ustanovením o smluvní pokutě není dotčeno právo na náhradu škody.
- 5.7. V případě prodlení s úhradou vystavené faktury je zhotovitel oprávněn účtovat úrok z prodlení dle nařízení vlády č. 142/1994 Sb., ve znění pozdějších předpisů.

Článek 6: Součinnost při plnění

- 6.1. Objednatel umožní zaměstnancům zhotovitele přístup do objektů, místností a k zařízením v rozsahu nezbytném pro plnění této Smlouvy a v době stanovené v příloze této Smlouvy (Příloha č. 3 - Obecné podmínky technické podpory ANECT SUPPORT® verze 2.1.).
- 6.2. Objednatel umožní zaměstnancům zhotovitele vzdálený datový, zabezpečený přístup k zařízením v rozsahu nezbytném pro plnění této Smlouvy.
- 6.3. Při provádění servisního zásahu odpovědní zaměstnanci objednatele zajistí přítomnost kontaktní osoby v místě servisního zásahu, a to minimálně při započetí a ukončení činnosti servisního zaměstnance zhotovitele.

- 6.4. Odpovědní zaměstnanci objednatele mají právo kontrolovat servisní pracovníky zhotovitele při činnostech v rámci plnění předmětu Smlouvy.
- 6.5. Odpovědní zaměstnanci objednatele zajistí, aby jiné osoby než servisní zaměstnanec zhotovitele neprováděly po dobu platnosti Smlouvy opravu nebo modifikaci zařízení nebo nepoužily materiál či příslušenství, které nevyhovuje specifikaci výrobce.
- 6.6. Vzájemnou součinností smluvních stran při plnění této Smlouvy jsou pověřeni:
- 6.6.1. Oprávněná osoba - pověřený zaměstnanec objednatele:
RNDr. Pavel Pelant tel. : 261 332 664, 724 127 733
- 6.6.2. Oprávněná osoba - pověřený zaměstnanec zhotovitele:
Mgr. Martina Liebová tel. : 271 100 300, 724 427 300
- 6.7. Změny oprávněných osob - uvedených v odst. 6.6. tohoto článku, jsou smluvní strany povinny si vzájemně sdělit písemně s potvrzením vzetí na vědomí.
- 6.8. V souladu s pověřením dle čl. 6, odst. 6.6 této Smlouvy zašle zhotovitel do pěti pracovních dnů po podpisu této Smlouvy druhé straně seznam svých servisních zaměstnanců podílejících se na plnění Smlouvy. Seznam bude obsahovat jméno, příjmení, e-mailovou adresu a telefonní číslo každého servisního zaměstnance. V případě změn v tomto seznamu o nich bude zhotovitel neprodleně informovat objednatele.
- 6.9. V souladu s pověřením dle čl. 6, odst. 6.6 této Smlouvy zašle objednatel do pěti pracovních dnů po podpisu této Smlouvy druhé straně seznam svých zaměstnanců, oprávněných k zadávání požadavků na plnění dle čl. 2 této Smlouvy a za kontrolu a převzetí provedené služby dle čl. 3 této Smlouvy. Seznam bude obsahovat jméno, příjmení, e-mailovou adresu a telefonní číslo každého odpovědného zaměstnance. V případě změn v tomto seznamu o nich bude objednatel neprodleně informovat zhotovitele.
- 6.10. Zhotovitel se zavazuje, že před provedením objednatelem nevyžádaného zásahu v komunikačním systému objednatele, tento zásah nahlásí elektronicky na dohledové centrum objednatele, e-mail adresa provozic@cs.mfcr.cz.

Článek 7: Zvláštní ujednání

- 7.1. Zhotovitel se zavazuje, že jeho zaměstnanci budou při plnění této Smlouvy dodržovat veškeré obecně závazné české předpisy vztahující se k vykonávané činnosti, zejména předpisy o bezpečnosti práce a o požární bezpečnosti, dále interní předpisy objednatele, předpisy o vstupu do objektů objednatele a o bezpečnosti systémů, a budou se řídit organizačními pokyny odpovědných zaměstnanců objednatele, včetně zaměstnance pověřeného součinností podle čl. 6, odst. 6.6.
- 7.2. Zhotovitel se zavazuje, že informace ani jakékoliv technické nebo jiné podklady získané při plnění této Smlouvy nepoužije pro jiné než touto Smlouvou stanovené účely, ani je neposkytne nebo k nim neumožní přístup třetím osobám bez písemného souhlasu objednatele. Tento závazek se vztahuje na všechny pracovníky zhotovitele, kteří se seznámí s těmito informacemi nebo budou držiteli těchto podkladů. Tento závazek bude trvat po dobu pěti let po ukončení účinnosti Smlouvy.
- 7.3. Objednatel se zavazuje, že technické ani obchodní informace získané při plnění této Smlouvy o zhotoviteli, jeho dodávkách a řešeních nepoužije pro jiné než touto Smlouvou stanovené účely, ani je neposkytne nebo k nim neumožní přístup třetím osobám bez písemného souhlasu zhotovitele. Tento závazek bude trvat po dobu pěti let po ukončení účinnosti Smlouvy.

RL

- 7.4. V případě porušení tohoto článku kteroukoliv smluvní stranou se stanoví smluvní pokuta ve výši 500.000,- Kč za každý jednotlivý objektivně prokázaný případ. Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo na náhradu škody.

Článek 8: Odpovědnost za vady

- 8.1. Zhotovitel odpovídá za řádné, kvalitní, bezvadné a včasné provádění služeb (díla) a za to, že služba (dílo) bude provedeno v souladu se souvisejícími platnými českými normami a předpisy podle této Smlouvy.
- 8.2. Obě smluvní strany odpovídají za škodu, kterou způsobí porušením svých smluvních povinností druhé smluvní straně při provádění předmětu plnění této Smlouvy a dílčích plnění dle podmínek této Smlouvy.
- 8.3. Žádná ze smluvních stran neodpovídá za škodu v případě okolností vylučujících její odpovědnost dle § 374 OBZ.
- 8.4. Pokud zhotovitel použije služby svého subdodavatele, odpovídá za ně v plném rozsahu.

Článek 9: Okolnosti vylučující odpovědnost

- 9.1. Pro účely této Smlouvy „okolnosti vylučující odpovědnost“ znamenají událost, vymezenou v § 374 OBZ.
- 9.2. Jestliže vznikne situace zaviněná okolnostmi vylučující odpovědnost, 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 části, kde nebrání okolnosti vylučující odpovědnost.
- 9.3. Trvají-li okolnosti vylučující odpovědnost déle než 3 měsíce, smluvní strany mohou po dohodě odstoupit od Smlouvy písemně s účinností ke dni doručení odstoupení druhé smluvní straně.

Článek 10: Právo

- 10.1. Smluvní strany prohlašují, že po vzájemné dohodě ve smyslu § 262 odst. 1 OBZ se právní vztahy ze Smlouvy vyplývající i vztahy Smlouvou neupravené řídí ustanoveními § 536 a násl. OBZ. a dalších příslušných obecně závazných právních předpisů, v platném znění.
- 10.2. Tato Smlouva je závazná i pro případné právní nástupce obou smluvních stran.

Článek 11: Odstoupení od Smlouvy

- 11.1. Po písemném upozornění při podstatném porušení Smlouvy může každá ze smluvních stran písemným oznámením zaslaným druhé straně ukončit Smlouvu jako celek nebo z části. Toto odstoupení od Smlouvy nabývá právní účinnosti dnem doručení písemného oznámení o odstoupení od Smlouvy druhé smluvní straně. Ukončením Smlouvy nebo její části nejsou dotčena ustanovení uvedená v článku 12 Převládající skutečnosti.

NE

- 11.2. Za podstatné porušení Smlouvy se považuje neplnění závazků jednou ze smluvních stran po dobu 1 měsíce nebo po dobu dalšího dodatečného prodloužení této doby přes výzvy druhé smluvní strany vyzývající k plnění.
- 11.3. Smluvní strany provedou finanční a věcné vypořádání nejpozději do 30 dnů po skončení účinnosti Smlouvy v důsledku odstoupení.

Článek 12: Převládající skutečnosti

- 12.1. V případě ukončení Smlouvy nezanikají povinnosti stran definované v článku 5: Smluvní pokuty a úroky z prodlení, článku 7: Zvláštní ujednání a článku 8: Odpovědnost za vady.

Článek 13: Oddělitelnost

- 13.1. Je-li nebo stane-li se některé z ustanovení této Smlouvy nebo jejich příloh neplatným nebo neúčinným, netýká se to ostatních ustanovení této Smlouvy a smluvní strany se zavazují nahradit takové ustanovení novým ustanovením, které bude v nejvyšší možné míře splňovat stejné ekonomické, právní a obchodní cíle původního ustanovení. Totéž platí, vyskytnou-li se ve Smlouvě či jejích dodatcích případné mezery.

Článek 14: Závěrečná ustanovení

- 14.1. V případě rozporu textu Smlouvy s textem Příloh má přednost znění Smlouvy.
- 14.2. Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu Smlouvy oběma smluvními stranami. Uzavírá se na dobu určitou, a to do 30.června 2014.
- 14.3. Není-li v této Smlouvě výslovně sjednáno jinak, dojde-li k jakémukoli porušení povinnosti vyplývající z této Smlouvy, je strana, která povinnost neporušila, povinna stranu porušující povinnost na takové porušení upozornit a poskytnout jí dodatečnou lhůtu k dodatečnému splnění porušené povinnosti. Tato lhůta nesmí být kratší než 15 (slovy: patnáct) dnů.
- 14.4. Vzájemné vztahy smluvních stran z této Smlouvy vyplývající a v ní výslovně neupravené se řídí příslušnými ustanoveními OBZ.
- 14.5. Tato Smlouva a veškeré záležitosti z ní vyplývající nebo s ní související se řídí právním řádem České republiky a spadá pod jurisdikci soudů České republiky. Smluvní strany se zavazují, že případné rozpory vzniklé při realizaci této Smlouvy budou řešit korektním způsobem a v souladu s právními předpisy a pravidly slušnosti. Každá ze smluvních stran se dále zavazuje, že k soudnímu řešení uvedených sporů přistoupí až po vyčerpání možností jejich vyřízení mimosoudní cestou.
- 14.6. Pokud se jedna ze smluvních stran vzdá určitého nároku na nápravu v případě porušení nebo nedodržení ustanovení této Smlouvy ze strany druhé smluvní strany nebo se zdrží či opomene uplatnit či využít kteréhokoli práva nebo výsady, jež jí podle této Smlouvy náleží nebo náležet může, nesmí být takový úkon, a to bez výjimky, považován nebo uplatňován jako precedens do budoucna pro jakýkoli další případ, ani nelze považovat takové jednání za vzdání se jakéhokoli nároku, práva či výsady jednou pro vždy.

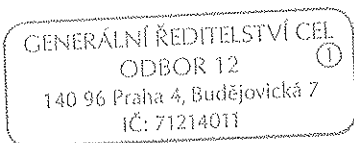
- 14.7. Tato Smlouva představuje úplnou dohodu smluvních stran o předmětu této Smlouvy. Tuto Smlouvu je možné měnit a doplňovat pouze písemnými, oboustranně odsouhlasenými, vzestupně číslovanými dodatky v českém jazyce, podepsanými statutárními orgány obou smluvních stran, které se stávají nedílnou součástí Smlouvy.
- 14.8. Smluvní strany se dohodly, že žádná z nich není oprávněna postoupit svá práva a povinnosti vyplývající z této Smlouvy třetí straně bez předchozího písemného souhlasu druhé smluvní strany.
- 14.9. Tato Smlouva se vyhotovuje ve čtyřech stejnopisech s platností originálu, z nichž každá smluvní strana obdrží po dvou vyhotoveních.
- 14.10. Zástupci obou smluvních stran výslovně prohlašují, že jsou zcela oprávněni uzavřít tuto Smlouvu.
- 14.11. Nedílnou součástí této Smlouvy jsou:
Příloha č. 1: – Technická a servisní specifikace služeb – 5 listů.
Příloha č. 2: – Soupis HW, SW vybavení a služeb – 2 listy.
Příloha č. 3: – Obecné podmínky technické podpory ANECT SUPPORT® verze 2.1 – 4 listy.
Příloha č. 4: – Tabulka "Přehled služeb" za příslušné období
- 14.12. Smluvní strany považují obsah této Smlouvy včetně jejích příloh ve smyslu ustanovení § 17 - § 20 OBZ za obchodní tajemství
- 14.13. Účastníci této Smlouvy po jejím přečtení prohlašují, že souhlasí s jejím obsahem. Na důkaz toho připojují své podpisy.

V Praze dne:

12.6.2013

Za objednatele GŘC:

Ing. Michael Lojda
ředitel odboru informatiky



V Praze dne:

11-07-2013

Za zhotovitele ANECT a.s.:

Ing. Miroslav Řihák
předseda představenstva

ANECT



ANECT a.s. | Vídeňská 204/125
Přízřenice | 619 00 Brno
T+420 547 100 100 | F+420 547 100 101
www.anect.com DIČ: CZ25313029

Dohoda o úrovni služby

Služba SERVIS KI (KOMUNIKAČNÍ INFRASTRUKTURY)

Předmětem dohody o úrovni služeb jsou následující služby:

Služba:	SERVIS KI	Označení:	DoNPD - 5x8	Dz6/Do24 - 7x24	Dz6 - 5x8
---------	-----------	-----------	-------------	-----------------	-----------

Cíl služby:

Servisní služba slouží k odstranění náhlých závad komunikační infrastruktury zákazníka, jejím cílem je uvedení komunikačního systému zákazníka do provozuschopného stavu ve smluvně garantovaných časech.

Objednatel/zákazník - kontaktní údaje

Obchodní jméno / název:	Česká republika - Generální ředitelství cel			
Oprávněné/kontaktní osoby zákazníka: <i>V případě potřeby jsou oprávněné osoby kontaktovány v pořadí zde uvedeném</i>	Jméno a příjmení	telefon	email	fax
	RNDr. Pavel Pelant	261 332 664	pelant@cs.mfcr.cz	261 332 600
	Tomáš Zbytek	261 332 674	zbytek@cs.mfcr.cz	261 332 600
Kontakt pro eskalace (major incidenty)	Jiří Konůpek	261 332 665	konupek@cs.mfcr.cz	261 332 600
Dispečink/řízení provozu zákazníka	www adresa	telefon	email	fax
	propozic@cs.mfcr.cz			

Dodavatel/poskytovatel - kontaktní údaje

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	
	www.aneet.com/servicedesk	800-156-137	servicedesk@aneet.com	724-427-999	271-100-101	
Kontakt pro eskalace (major incidenty)	Jméno a příjmení	telefon	email	mobil		
	Tomáš Kašpárek	547-100-319	tomas.kasperek@aneet.com	724-427-319		

Parametry služby - definice SLA

Označení	DoNPD - 5x8	Dz6/Do24 - 7x24	Dz6 - 5x8
Popis SLA	Servisní služba poskytovaná 5 pracovních dnů v týdnu, 8 hodin denně v době od 8:00 do 16:00, s povinností oznámit zákazníkovi jméno řešitele požadavku do 1 hodiny a odstranit závadu do konce následujícího pracovního dne po elektronickém nebo faxovém potvrzení požadavku na servisní zásah. Vztahuje se na výpadky hardware a je řešena výměnou vadného zařízení.	Servisní služba poskytovaná 7 dnů v týdnu, 24 hodin denně s povinností oznámit zákazníkovi jméno řešitele požadavku do 1 hodiny, zahájit činnosti spojené s řešením závady do 6 hodin a odstranit závadu do 24 hodin po elektronickém nebo faxovém potvrzení požadavku na servisní zásah. Vztahuje se na výpadky hardware a je řešena výměnou vadného zařízení.	Servisní služba poskytovaná 5 pracovních dnů v týdnu, 8 hodin denně v době od 8:00 do 16:00, s povinností oznámit zákazníkovi jméno řešitele požadavku do 1 hodiny a zahájit práce na odstranění závady do 6 hodin po elektronickém nebo faxovém potvrzení požadavku na servisní zásah. Závadu odstraní v dohodnuté lhůtě, případně ve lhůtě přiměřené povaze závady
Provozní doba (dny)	5 pracovních dnů v týdnu, 8 hodin denně	7 dnů v týdnu, 24 hodin denně	5 pracovních dnů v týdnu, 8 hodin denně
Provozní doba (hodiny)	8:00 – 16:00	0:00 – 24:00	8:00 – 16:00
Výjimky z provozní doby	Nejsou	Nejsou	Nejsou
Garantovaný čas zahájení prací na odstranění závady	-	6 hodin	6 hodin
Garantovaný čas odstranění závady	Do konce následujícího pracovního dne	24 hodin	-

Rozsah služby

Seznam systémů a zařízení, jichž se SLA týká je obsahem Přílohy č.2 - „Soupis servisovaného HW, SW a služeb“ smlouvy.

NE

Jak se o službu žádá:

Elektronicky (tiket ServiceDesk):	https://www.anect.com/servicedesk	nebo	Elektronicky (email):	servicedesk@anect.com
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

Předpokládaný maximální počet požadavků na poskytování služby za jeden měsíc (tato hodnota není omezující pro poskytnutí služby):

15

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"

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.

Odpovědnost poskytovatele

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.

Výjimky v podmínkách stanovených v SLA

U softwarových závad na KI není možné garantovat dobu opravy poruchy z důvodu závislosti jejich odstranění na výrobcí zařízení/software. Pro závady tohoto charakteru (závady na software) poskytovatel nasadí vlastní kapacity, případně do řešení zapojí středisko technické podpory výrobce, aby byl servisní případ vyřešen v co nejkratším možném termínu. Závady, u nichž dojde k překročení garantované doby řešení z tohoto důvodu, nepodléhají sankčním ujednáním.

Popis a způsob provedení služby:

Službu Servis bude poskytovatel provádět na pracovištích zákazníka, případně vzdáleným přístupem dle charakteru a povahy zásahu.

Služba Servis KI zahrnuje:

- Servisní pohotovost v době uvedené v části Parametry služby.
- Přístup do ServiceDesku Poskytovatele pro hlášení závad/požadavků a sledování průběhu řešení závady/požadavku.
- Diagnostiku závady zařízení.
- Řešení incidentů na konfigurační úrovni zařízení.
- Zajištění náhradního dílu.
- Obnovení funkce zařízení po ztrátě systémových dat nahráním zálohy nebo reinstalací SW
- Krytí nákladů na práce technika při řešení servisních požadavků včetně cestovních výloh.

Při řešení servisního požadavku provede řešitel nezbytné kroky vedoucí k úspěšnému odstranění závady. Řešitel:

- kontaktuje oprávněnou kontaktní osobu zákazníka a oznámí jí čas a způsob řešení požadavku na servisní zásah,
- uloží aktuální konfiguraci zařízení (u HW závad) a tuto pak použije jako zálohu při servisním zásahu,
- u SW závad si vždy uloží aktuální konfiguraci nebo zjistí způsob zálohování a zajistí možnost návratu do výchozího nastavení,
- v případě řešení HW závady v lokalitě zákazníka zkontroluje, případně doplní popis datových kabelů před jejich odpojením tak, aby následně nedošlo k záměně při opětovném připojení kabelů k servisovanému zařízení,
- pokud servisní zásah může omezit funkce servisovaného zařízení nebo funkcionality některého celku, vyžádá si souhlas s plánovaným zásahem od oprávněné kontaktní osoby zákazníka,
- o servisním zásahu uvědomí 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. Periodicita 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:

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

Poskytovatel je povinen udržovat na vlastním servisním skladu všechny HW součásti nutné pro opravu závady. Poskytovatel není povinen nahradit vadné zařízení/díl totožným (identickým) zařízením/dílem, pro opravu závady oprávněn použít ekvivalentní zařízení, nebo zařízení s vyššími technickými parametry, přičemž je Poskytovatel povinen zabezpečit stejnou funkčnost jakou plnilo vadné zařízení. Použité „zástupné“ zařízení bude po vyřízení reklamace u výrobce zpětně nahrazeno identickým zařízením k původnímu typu.

Nepodporovaný HW:

- zařízení s ukončenou dobou životnosti (vyhlašuje výrobce zařízení) – tzv. End of Life nebo
- zařízení s ukončenou dobou podpory (vyhlašuje výrobce zařízení) – tzv. End of Support nebo
- zařízení, na které nemá zákazník zakoupenou platnou podporu výrobce zařízení (maintenance).

Jedná se o zařízení, která výrobce zařízení již nepodporuje nebo o zařízení, pro které nemá zákazník zaplacenou maintenance – pro tato zařízení již nelze získat aktualizované verze SW, ani žádat o opravu chyb v SW nebo výměnu vadného HW za nový.

V případě závady na nepodporovaném HW:

- se na odstranění závady nevztahují uvedené parametry SLA,
- není Poskytovatel povinen závadu odstranit ve stanovených lhůtách,
- bude Zákazníkovi poskytnuta odborná konzultace s cílem provést dočasnou úpravu konfigurace komunikační infrastruktury tak, aby nebylo nutné na přechodnou dobu použít náhradní díl,
- pokud použít náhradního dílu bude nezbytné, zavazuje se Poskytovatel zapůjčit z vlastního servisního skladu zařízení s minimálně stejnými technickými parametry. Podmínkou pro tuto zápůjčku je skutečnost, že takové zařízení bude mít Poskytovatel v té době k dispozici a volné na svém servisním skladu. Zápůjčka náhradního zařízení není součástí ceny za službu Servis KI.

Opravu vadného HW zařízení komunikační infrastruktury, které není kryto technickou podporou výrobce (zárukou), si zajišťuje Zákazník na vlastní náklady.

RL

Dohoda o úrovni služby Služba ODBORNÁ PODPORA

Předmětem dohody o úrovni služeb jsou následující služby:

Služba:	ODBORNÁ PODPORA	Označení:	OpNPD - 5x8
---------	------------------------	-----------	--------------------

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, požadavků 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: Česká republika - Generální ředitelství cel				
Oprávněné/kontaktní osoby zákazníka: <i>V případě potřeby jsou oprávněné osoby kontaktovány v pořadí zde uvedeném</i>	Jméno a příjmení	telefon	email	fax
	RNDr. Pavel Pelant	261 332 664	pelant@cs.mfcr.cz	261 332 600
	Tomáš Zbytek	261 332 674	zbytek@cs.mfcr.cz	261 332 600
Kontakt pro eskalace (major incidents)	Jiří Konůpek	261 332 665	konupek@cs.mfcr.cz	261 332 600
Dispečink/řízení provozu zákazníka	www adresa	telefon	email	fax
	propozic@cs.mfcr.cz			

Poskytovatel - kontaktní údaje

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
	www.anect.com/servicedesk	800-156-137	servicedesk@anect.com	724-427-999	271-100-101
Kontakt pro eskalace (major incidents)	Jméno a příjmení	telefon	email	mobil	
	Ladislav Herynek	547-100-270	ladislav.herynek@anect.com	724-427-270	

Parametry služby:

Provozní doba:	5x8 (5 pracovních dnů v týdnu, 8 hodin denně)	OpNPD - 5x8 = odborná podpora je poskytována 5 pracovních dnů v týdnu, 8 hodin denně v době od 08:00 do 16:00 hodin, s povinností oznámit zákazníkovi jméno řešitele požadavku/problému do 1 hodiny a zahájit činnosti spojené s řešením požadavku/problému nejpozději do konce následujícího pracovního dne po elektronickém nebo faxovém potvrzení požadavku.
Výjimky z provozní doby:	Nejsou	
Garantovaný čas odstranění závady:	-	
Garantovaný čas zahájení poskytování odborné podpory:	Do konce následujícího pracovního dne	

Rozsah služby

Odborná podpora bude poskytována v oblastech:

- datová síť FINet-CIS
- firewall Cisco ASA
- Cisco Secure

Rozsah Odborné podpory je stanoven na **80 člověkohodin za kvartál**, nevyčerpané hodiny Odborné podpory lze převádět bez omezení do následujících období (kvartálů) po dobu účinnosti smlouvy o technické podpoře ANECT/GŘC/1301/1179 (1 rok).

Jak se o službu žádá:

Elektronicky (tiket ServiceDesk):	https://www.anect.com/servicedesk	nebo	Elektronicky (email):	servicedesk@anect.com
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

Al

Plánovaná přerušení:

Žádná přerušení nejsou plánována

Limity pracovní zátěže

Předpokládaný maximální počet požadavků na poskytování služby za jeden měsíc (tato hodnota není omezující pro poskytnutí služby):

15

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".

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"

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.

Odpovědnost poskytovatele

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.

Výjimky v podmínkách stanovených v SLA

Žádné výjimky nejsou stanoveny

Upřesňující podmínky:

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](http://www.aplikaci.ServiceDesk).

RL

Příloha č.2 – Soupis HW, SW vybavení a služeb

Soupis HW, SW vybavení a služeb - Datová síť FINet-CIS

Serial number	Part number	Popis	Počet ks	Lokalita	SLA Servis	Odborná podpora	Hostname
JHY0745K0DZ	CISCO3745	Cisco 3700 Series 4- Slot Multiservice A	1	GRC Praha	DoNPD - 5x8	OpNPD - 5x8	ostrava-2
31214292	NM-2CE1B	2-Port Channelized E1/ISDN-PRI Balanced	1	GRC Praha	DoNPD - 5x8	OpNPD - 5x8	ostrava-2(1)
30053999	NM-2CE1B	2-Port Channelized E1/ISDN-PRI Balanced	1	GRC Praha	DoNPD - 5x8	OpNPD - 5x8	ostrava-2(2)
	MEM3745-128U192D	128 to 192MB SODIMM DRAM factory upgrade	1	GRC Praha	DoNPD - 5x8	OpNPD - 5x8	ostrava-2(MEM-1)
	MEM3745-32U64CF	32 to 64MB Cisco 3700 Compact Flash fact	1	GRC Praha	DoNPD - 5x8	OpNPD - 5x8	ostrava-2(MEM-2)
	PWR-3745-AC=	AC Power Supply Spare for the Cisco 3745	1	GRC Praha	DoNPD - 5x8	OpNPD - 5x8	ostrava-2(Zdroj-1)
	PWR-3745-AC/2	Redundant AC System Power Supply for the	1	GRC Praha	DoNPD - 5x8	OpNPD - 5x8	ostrava-2(Zdroj-2)
JAB0444C0CK	CISCO3660	Cisco 3660 router	1	GRC Praha	DoNPD - 5x8	OpNPD - 5x8	GRC_Access
26566429	NM-2CE1B=	2-Port Channelized E1/ISDN-PRI Balanced	1	GRC Praha	DoNPD - 5x8	OpNPD - 5x8	GRC_Access(1)
17257899	NM-8A/S=	8-Port Async/Sync Serial Network Module	1	GRC Praha	DoNPD - 5x8	OpNPD - 5x8	GRC_Access(2)
22855578	NM-30DM=	30 Port Digital Modern Network Module	1	GRC Praha	DoNPD - 5x8	OpNPD - 5x8	GRC_Access(3)
22824218	NM-1CE1B=	1-Port Channelized E1/ISDN-PRI Balanced	1	GRC Praha	DoNPD - 5x8	OpNPD - 5x8	GRC_Access(4)
30662966	NM-4B-S/T=	4-Port ISDN-BRI Network Module	1	GRC Praha	DoNPD - 5x8	OpNPD - 5x8	GRC_Access(5)
	CISCO4500	Cisco 4500 Modular Router Chassis with 3 Open Slots	1	GRC Praha	DoNPD - 5x8	OpNPD - 5x8	GRC_GOVB
	WS-G5483=	1000BASE-T GBIC	1	GRC Praha	Dz6/Do24 - 7x24	OpNPD - 5x8	GRC_GOVB(G0/1)
	WS-G5483=	1000BASE-T GBIC	1	GRC Praha	Dz6/Do24 - 7x24	OpNPD - 5x8	GRC_GOVB(G0/2)
JMX1541X1L0	ASA5510	ASA5510-SEC-BUN-K9	1	GRC Praha	Dz6 - 5x8	OpNPD - 5x8	grc-vpn01
	CISCO7206	Cisco 7206, 6-slot chassis, 1 AC Supply	1	GRC Praha	DoNPD - 5x8	OpNPD - 5x8	Washingtonova-CR
11621503	C7200-I/O-1FE/E	Cisco 7200 Input/Output Controller with	1	GRC Praha	DoNPD - 5x8	OpNPD - 5x8	Washingtonova-CR(0)
4951494	PA-4E	4-Port Ethernet 10BaseT Port Adapter	1	GRC Praha	DoNPD - 5x8	OpNPD - 5x8	Washingtonova-CR(3)
4950315	PA-4T+	4 Port Serial Port Adapter, Enhanced	1	GRC Praha	DoNPD - 5x8	OpNPD - 5x8	Washingtonova-CR(4)
3783752	CX-EIP6	6-Port Ethernet Interface Processor	1	GRC Praha	DoNPD - 5x8	OpNPD - 5x8	Washingtonova-CR(5)
10756572	PA-FE-TX	1-Port Fast Ethernet 100BaseTx Port Adap	1	GRC Praha	DoNPD - 5x8	OpNPD - 5x8	Washingtonova-CR(6)
	PWR-7200-ACE=	Cisco 7200 AC Power Supply With European	1	GRC Praha	DoNPD - 5x8	OpNPD - 5x8	Washingtonova-CR(Zdroj-2)

Příloha č.2 – Soupis HW, SW vybavení a služeb

Soupis HW, SW vybavení a služeb - Soupis komponent systému firewall Cisco ASA

Serial number	Part number	Popis	Počet ks	Lokalita	SLA Servis	Odborná podpora	Hostname
CAT1031RHAJ	WS-C3750-48TS-E	Catalyst 3750 48 10/100 + 4 SFP Enhanced Multilayer Image	1	GRC Praha	Dz6/Do24 - 7x24	OpNPD - 5x8	grc-fw-dmzsw
	GLC-T=	1000BASE-T SFP	1	GRC Praha	Dz6/Do24 - 7x24	OpNPD - 5x8	grc-fw-dmzsw(G0/1)
	GLC-T=	1000BASE-T SFP	1	GRC Praha	Dz6/Do24 - 7x24	OpNPD - 5x8	grc-fw-dmzsw(G0/2)
	GLC-T=	1000BASE-T SFP	1	GRC Praha	Dz6/Do24 - 7x24	OpNPD - 5x8	grc-fw-dmzsw(G0/3)
	GLC-T=	1000BASE-T SFP	1	GRC Praha	Dz6/Do24 - 7x24	OpNPD - 5x8	grc-fw-dmzsw(G0/4)
FCZ103571Z2	CISCO3845-SRST/K9	3845 Voice Bundle w/ PVDM2-64FL-SRST-240SP Serv64F/256D	1	GRC Praha	Dz6/Do24 - 7x24	OpNPD - 5x8	Router1
	PWR-3845-AC/2	Cisco3845 redundant AC power supply	1	GRC Praha	Dz6/Do24 - 7x24	OpNPD - 5x8	Router1(PWVR)
	S384UAISK9-12311T	Cisco 3845 IOS SPSK9-AISK9 FEAT SET FACTORY UPG FOR BUNDLES	1	GRC Praha	Dz6 - 5x8	OpNPD - 5x8	Router1(1)
FOC10335GRP	VVIC2-2MFT-G703	2-Port 2nd Gen Multiflex Trunk VoiceWAN Int. Card - G.703	1	GRC Praha	Dz6/Do24 - 7x24	OpNPD - 5x8	Router1(2)
35 150 474	VVIC-2MFT-E1	2-Port RJ-48 Multiflex Trunk - E1	1	GRC Praha	Dz6/Do24 - 7x24	OpNPD - 5x8	Router1(3)
FOC10270GFL	NM-1A-OC3MM-EP	1-Port OC-3 Multimode ATM Enhanced performance NM for 3745	1	GRC Praha	Dz6/Do24 - 7x24	OpNPD - 5x8	Router-2
3545J5F3567	CSACSE	CSACS-5-BASE-LIC	1	GRC Praha	Dz6 - 5x8	OpNPD - 5x8	grc-fw-aip2
JMX1034K11E	ASA5540-AIP20-K9	ASA 5550 Appliance w/ AIP-SSM-20, SW, HA, 4GE+1FE, 3DES/AES	1	GRC Praha	Dz6 - 7x24	OpNPD - 5x8	grc-fw-aip2
JMX1034K11D	ASA5540-AIP20-K9	ASA 5550 Appliance w/ AIP-SSM-20, SW, HA, 4GE+1FE, 3DES/AES	1	GRC Praha	Dz6 - 7x24	OpNPD - 5x8	grc-fw-aip1

Soupis HW, SW vybavení a služeb - Cisco Secure (RAS)

IP adresa	Part number	Operační systém	Počet ks (*)	Lokalita (*)	SLA Servis (*)	Odborná podpora (*)	Hostname
193.179.222.250		Windows 2000	1	GRC Praha	-	OpNPD - 5x8	8600NTACS

Obecné podmínky technické podpory ANECT SUPPORT®

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. 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 společnosti 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.

RL

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.

AL

AL



Antala Staška 79, 140 00 Praha, Česká republika ▼ tel.: +420 271 100 100, fax: +420 271 100 101
 Vídeňská 125, 619 00 Brno, Česká republika ▼ tel.: +420 547 100 100, fax: +420 547 100 101
 Teslova 30, 821 02 Bratislava, Slovenská republika ▼ tel.: +421 248 213 111, fax: +421 248 213 199
 e-mail: anect@anect.com, internet: www.anect.com ▼ IČ: 25 31 30 29

Protokol technické podpory

ČÍSLO PROTOKOLU (vyplní ANECT):		
ZÁKAZNÍK:		ZAKÁZKA:
Požadavek na technickou podporu		
NAHLÁSIL:		
NAHLÁŠENO (datum, čas):	POŽADOVÁNO ŘEŠIT (datum, čas):	
KONTAKTNÍ OSOBA:	MÍSTO INSTALACE ZAŘÍZENÍ:	
VADNÉ ZAŘÍZENÍ (HOSTNAME):		
POPIS POŽADAVKU:		
Popis poskytnuté technické podpory		
JMÉNO ŘEŠITELE:		PROVEDENÉ ÚKONY:
ODJEZD Z FIRMY:	PŘÍJEZD NA MÍSTO:	1. Kontrola provozních podmínek ☐
		2. Test funkčnosti systému ☐
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 - ☐ 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:

Reference	Přehled služeb za příslušné období Česká republika - Generální ředitelství cel					
	Název smlouvy	Smluvní par.	Přijetí	Vyřešeno	Odprac.	Krátký popis
Reference						
	Název smlouvy	Smluvní par.	Přijetí	Vyřešeno	Odprac.	Krátký popis
Reference	Název smlouvy	Smluvní par.	Přijetí	Vyřešeno	Odprac.	Krátký popis
Reference	Název smlouvy	Smluvní par.	Přijetí	Vyřešeno	Odprac.	Krátký popis
Reference	Název smlouvy	Smluvní par.	Přijetí	Vyřešeno	Odprac.	Krátký popis
Celkem za příslušné období						
Počet hodin, které budou převedeny do dalšího fakturačního období						