

**RÁMCOVÁ DOHODA O POSKYTOVÁNÍ PROVOZNÍ PODPORY A
ROZVOJOVÝCH ČINNOSTÍ SÍŤOVÉ INFRASTRUKTURY DATOVÝCH CENTER**
evidovaná u Objednatele pod č. 57/2019/UPRO, č. j. SPCSS-03291/2019

Objednatel: **Státní pokladna Centrum sdílených služeb, s. p.**
se sídlem Na Vápence 915/14, 130 00 Praha 3
zapsaný v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze
pod sp. zn. A 76922
zastoupený: [REDACTED]
[REDACTED]
IČO: 03630919
DIČ: CZ03630919
ID datové schránky: ag5uunk
bankovní spojení: [REDACTED]
[REDACTED] [REDACTED]
(dále jen „**Objednatel**“)

a

Poskytovatel: **ANECT a.s.**
se sídlem Vídeňská 204/125, Přízřenice, 619 00 Brno
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně oddíl B,
vložka 2113
zastoupená: [REDACTED]
IČO: 25313029
DIČ: CZ25313029
ID datové schránky: hddtmkq
bankovní spojení: [REDACTED]
[REDACTED] [REDACTED]
(dále jen „**Poskytovatel**“)

(Objednatel a Poskytovatel jednotlivě dále také jen „**Smluvní strana**“ nebo společně také dále jen
„**Smluvní strany**“)

uzavírají v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník,
ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**Občanský zákoník**“) a ustanovením § 131 a násl. zákona
č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**ZZVZ**“)
tuto

**Rámcovou dohodu o poskytování provozní podpory a rozvojových činností síťové
infrastruktury datových center**
(dále jen „**Dohoda**“)

PREAMBULE

Tato Dohoda je uzavřena na základě výsledku zadávacího řízení veřejné zakázky s názvem „*Provozní podpora a rozvojové činnosti síťové infrastruktury datových center*“ (dále jen „**Veřejná zakázka**“), zadávané Objednatelem jako zadavatelem ve smyslu ZZVZ postupem podle ust. § 134 ZZVZ (to vše dále jen „**Zadávací řízení**“), neboť nabídka Poskytovatele podaná v rámci Zadávacího řízení byla Objednatelem vyhodnocena jako ekonomicky nejvýhodnější. Pokud se v této Dohodě odkazuje na zadávací podmínky, zadávací dokumentaci či nabídku Poskytovatele, míní se tím dokumenty související se Zadávacím řízením (dále jen „**Dokumenty Zadávacího řízení**“).

I. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 1.1 Objednatel prohlašuje, že:
 - 1.1.1 je státním podnikem existujícím podle českého právního řádu; a
 - 1.1.2 splňuje veškeré podmínky a požadavky v Dohodě stanovené a je oprávněn Dohodu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené.
- 1.2 Poskytovatel prohlašuje, že:
 - 1.2.1 je podnikatelem dle ust. § 420 a násl. Občanského zákoníku;
 - 1.2.2 splňuje veškeré podmínky a požadavky v Dohodě stanovené a je oprávněn Dohodu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené;
 - 1.2.3 ke dni uzavření Dohody vůči němu není vedeno řízení dle zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon), ve znění pozdějších předpisů, a zároveň se zavazuje Objednatele o všech skutečnostech o hrozícím úpadku bezodkladně informovat;
 - 1.2.4 se náležitě seznámil se všemi podklady, které byly součástí zadávací dokumentace Veřejné zakázky včetně všech jejích příloh, tj. Dokumenty Zadávacího řízení, a které stanovují požadavky na plnění dle této Dohody;
 - 1.2.5 je odborně způsobilý ke splnění všech svých závazků podle Dohody;
 - 1.2.6 se detailně seznámil s rozsahem a povahou plnění dle této Dohody, jsou mu známy veškeré podmínky nezbytné k realizaci plnění dle této Dohody, a že disponuje takovými kapacitami a odbornými znalostmi, které jsou nezbytné pro realizaci plnění dle této Dohody za maximální smluvní ceny uvedené v Dohodě, a to rovněž ve vazbě na jím prokázanou kvalifikaci pro plnění Veřejné zakázky; a
 - 1.2.7 jím poskytované plnění odpovídá všem požadavkům vyplývajícím z platných právních předpisů, které se na plnění dle této Dohody vztahují.
- 1.3 Pojmy s velkými počátečními písmeny definované v Dohodě budou mít význam, jenž je jim v Dohodě, včetně jejích příloh a dodatků, přiřkládán.

II. ÚČEL DOHODY

- 2.1 Účelem této Dohody je poskytování provozní podpory s cílem udržování síťové infrastruktury Objednatele (dále jen „**Infrastruktura**“) v provozuschopném stavu, a to v časech a kvalitě stanovené Dohodou a zároveň poskytování rozvojových činností Infrastruktury ve vyžádaném rozsahu, kvalitě a ve vyžádané provozní době, přičemž Infrastruktura zahrnuje následujících 7 oblastí: Checkpoint firewall, Cisco ASA/Firepower, Cisco ACS/ISE, Cisco Nexus/Catalyst, Cisco ASR/ISR, Cisco Collaboration a F5 (dále jen jednotlivě také jen „**Oblast**“ nebo společně také jen „**Oblasti**“).
- 2.2 Podrobný popis Infrastruktury je součástí dokumentů s názvy „*Provozní dokumentace BDP*“, „*BDP High level design*“ a „*IP plán*“ specifikovaných níže (společně dále jen „**Provozní dokumentace**“), přičemž Provozní dokumentace jako neveřejná část Dokumentů Zadávacího řízení ve smyslu § 96 odst. 2 ZZVZ byla Objednateli zpřístupněna v rámci Zadávacího řízení na základě dohody o mlčenlivosti ze dne 1.7.2019 pod č. j. SPCSS – 02563/2019.
- 2.3 Účelem této Dohody je zároveň realizace Veřejné zakázky dle zadávacích podmínek Veřejné zakázky (dále jen „**Zadávací dokumentace**“), to vše v souladu s požadavky Objednatele definovanými touto Dohodou a zadávacími podmínkami Veřejné zakázky.
- 2.4 Poskytovatel touto Dohodou garantuje Objednateli splnění zadání Veřejné zakázky a všech z toho vyplývajících podmínek a povinností podle Zadávací dokumentace. Tato garance je nadřazena ostatním podmínkám a garancím uvedeným v této Dohodě. Pro vyloučení jakýchkoliv pochybností to znamená, že:
- 2.4.1 v případě jakékoliv nejistoty ohledně výkladu ustanovení této Dohody budou tato ustanovení vykládána tak, aby v co nejširší míře zohledňovala účel Veřejné zakázky vyjádřený Zadávací dokumentací;
- 2.4.2 v případě chybějících ustanovení této Dohody budou použita dostatečně konkrétní ustanovení Zadávací dokumentace.

III. PŘEDMĚT DOHODY

- 3.1 Předmětem této Dohody je úprava vzájemných práv a povinností Smluvních stran pro účely poskytování provozní podpory a rozvojových činností dle specifikace uvedené níže v tomto článku, předmětem této Dohody je tak stanovení podmínek, za kterých bude docházet mezi Smluvními stranami k uzavírání prováděcích smluv (dále jen „**Prováděcí smlouva**“) za podmínek dále specifikovaných v této Dohodě.

- 3.2 Předmětem Dohody je mimo jiné také zakotvení oprávnění Objednatele vyzvat Poskytovatele v souladu s postupem uvedeným v čl. X a čl. XII Dohody k uzavření Prováděcích smluv na Plnění specifikované v odst. 3.3 tohoto článku, a tyto Prováděcí smlouvy s ním následně uzavřít a dále zakotvení závazku Poskytovatele na základě výzvy Objednatele uzavřít Prováděcí smlouvy v souladu s čl. X a čl. XII této Dohody.
- 3.3 Předmětem plnění je:
- 3.3.1 závazek Poskytovatele na základě této Dohody, resp. jednotlivých Prováděcích smluv na vlastní náklady a nebezpečí, řádně a včas převzít vždy předmětné Oblasti v rámci Infrastruktury od Objednatele za účelem poskytování dále specifikovaného plnění (dále jen „**Převzetí Oblastí**“) a následně poskytovat provozní podporu pro jednotlivé Objednatelem určené Oblasti v rámci Infrastruktury vždy ve 2 úrovních nebo v 1 úrovni řešitelů (dále samostatně také jen „**Úroveň**“ nebo společně „**Úrovně**“), tj. společně v Úrovních „Operátor“ (dále jen „**Úroveň Operátor**“) a „Administrátor“ (dále jen „**Úroveň Administrátor**“) (společně dále jen „**Úroveň OA**“) nebo pouze v Úrovní Administrátor (dále také jen „**Úroveň A**“) (to vše dále jen „**Provozní podpora**“), a to dle volby Objednatele. Poskytování Provozní podpory se skládá z následujících dílčích plnění:
- 3.3.1.1 odstraňování závad předmětných Oblastí v rámci Infrastruktury (dále jen „**Odstraňování závad**“);
- 3.3.1.2 provozní správa předmětných Oblastí v rámci Infrastruktury (dále jen „**Provozní správa**“);
- 3.3.1.3 řešení provozních požadavků předmětných Oblastí v rámci Infrastruktury (dále jen „**Řešení provozních požadavků**“);
- 3.3.1.4 odborné provozní konzultace k předmětným Oblastem v rámci Infrastruktury (dále je „**Odborné provozní konzultace**“);
- a je popsáno vždy pro Úroveň OA a Úroveň A v rámci každé Oblasti v jednotlivých katalogových listech, tj. v Příloze č. 1 až Příloze č. 14 Dohody. Každá z uvedených příloh je dále rozdělena podle toho, k jakému počtu zařízení Objednatele je Provozní podpora v rámci dané Úrovně poskytována, tj. pro počet zařízení v levelu 1 (dále jen „**Level 1**“) nebo pro počet zařízení v levelu 2 (dále jen „**Level 2**“), přičemž Level 1 i Level 2 mohou být navýšeny o jednotlivé inkrementy. Podrobná specifikace Levelu 1 a Levelu 2, vč. příslušných možných inkrementů je uvedena pro jednotlivé Oblasti a Úrovně v Přílohách č. 1 až č. 14 Dohody. Smluvní strany dále berou na vědomí a souhlasí s tím, že v případě, kdy je Provozní podpora poskytována v Úrovní OA, zavazuje se Poskytovatel poskytovat činnosti jak z Úrovně Administrátor, tak z Úrovně Operátor dle specifikace níže a v případě, že je Provozní podpora poskytována pouze v Úrovní A, zavazuje se Poskytovatel poskytovat činnosti z Úrovně Administrátor specifikované níže s tím, že činnosti

- Úrovně Operátor bude poskytovat sám Objednatel, který se zavazuje poskytovat Poskytovateli nezbytnou součinnost při poskytování Provozní podpory v Úrovní A;
- 3.3.2 a dále závazek Poskytovatele na základě této Dohody, resp. jednotlivých Prováděcích smluv na vlastní náklady a nebezpečí poskytovat na vyžádání Objednatele rozvojové činnosti Infrastruktury nebo její části (dále jen „**Rozvojové činnosti**“);
(Provozní podpora a Rozvojové činnosti společně dále také jen „**Plnění**“).
- 3.4 Tato Dohoda nevytváří kontraktační povinnost Objednatele, Objednatel není povinen poplat jakékoli Plnění, a to ani v jakémkoliv minimálním objemu. Povinnost Poskytovatele poskytovat veškeré Plnění řádně a včas a s náležitou odbornou péčí, je upravena jednotlivými Prováděcími smlouvami uzavřenými na základě této Dohody. Povinnost Poskytovatele dodat příslušné Plnění vzniká až uzavřením příslušné Prováděcí smlouvy.
- 3.5 Poskytovatel se zavazuje v rámci Provozní podpory provádět pro každou Oblast v rámci dané Prováděcí smlouvy administraci Provozní dokumentace a její průběžnou aktualizaci v elektronické formě, tj. při každé změně, a to s měsíční periodicitou, nejpozději k 4. kalendářnímu dni měsíce následujícího po měsíci, ve kterém došlo ke změně Infrastruktury, přičemž konkrétní způsob ukládání dokumentů a dalších činností v rámci aktualizace bude Objednatelem určen po uzavření Dohody.
- 3.6 Poskytovatel se zavazuje zajistit činnosti koordinátora Poskytovatele, který je členem realizačního týmu ve smyslu Přílohy č. 18 Dohody, a který bude provádět koordinaci servisních zásahů v rámci Provozní podpory a organizaci poskytování Provozní podpory, organizování provozních schůzek, přípravu podkladů pro pravidelné kontrolní a hodnotící schůzky, přípravu písemné (elektronické) „Zprávy o úrovni a rozsahu poskytované služby Provozní podpora“ (dále jen „**Zpráva**“) v příslušném období (dále jen „**Koordinátor provozu**“). Objednatel se rovněž zavazuje poskytnout Poskytovateli veškerou součinnost potřebnou pro řádné poskytnutí Plnění dle této Dohody, resp. daných Prováděcích smluv.
- 3.7 Poskytovatel se zavazuje poskytovat Plnění dle této Dohody v souladu s platnými právními předpisy, jakož i v souladu se všemi relevantními normami obsahujícími technické a technologické postupy nebo jiná určující kritéria k zajištění, že výstupy, materiály, výrobky, postupy a služby vyhovují požadavkům na Plnění dle této Dohody a veškerým podmínkám a požadavkům uvedeným v zadávací dokumentaci Veřejné zakázky.
- 3.8 Předmětem této Dohody je zároveň závazek Objednatele za řádně a včas poskytnuté Plnění uhradit Poskytovateli cenu dle čl. XV této Dohody.
- 3.9 Poskytovatel se zavazuje poskytnout Plnění v souladu s touto Dohodou a danou Prováděcí smlouvou, veškerými přílohami k této Dohodě, jakož i Dokumenty Zadávacího řízení. V případě rozporu vyjmenovaných podkladů mají přednost ustanovení Dohody. V případě rozporů příloh Dohody a Dokumentů Zadávacího řízení, mají přednost ustanovení příloh.

- 3.10 Poskytovatel prohlašuje, že disponuje veškerými dalšími potřebnými oprávněními pro poskytnutí Plnění.
- 3.11 Poskytovatel se zavazuje, že pokud při poskytování Plnění vznikne autorské dílo, poskytne či zajistí Objednateli k tomuto autorskému dílu, včetně veškerých jeho součástí a výstupům z něj, veškerá užívací práva dle čl. XIX této Dohody. Poskytovatel je povinen zajistit veškerá užívací práva k plněním dle této Dohody vykazujícím znaky autorského díla, zejména k software poskytovanému nebo upravovanému na základě poskytovaného Plnění (dále jen „**Software**“), tak, aby mohl být naplněn předmět a účel této Dohody, a to i po skončení její účinnosti.
- 3.12 Poskytovatel je vázán svou nabídkou předloženou Objednateli v rámci zadávacího řízení na zadání Veřejné zakázky, která se pro úpravu vzájemných vztahů vyplývajících z této Dohody použije subsidiárně.
- 3.13 Poskytovatel se zavazuje Plnění poskytovat sám nebo s využitím poddodavatelů uvedených v Příloze č. 15 této Dohody.
- 3.14 Zadání provedení části plnění dle Dohody, resp. dané Prováděcí smlouvy poddodavatelé Poskytovatelem nezbavuje Poskytovatele jeho výlučné odpovědnosti za řádné provedení plnění vůči Objednateli. Poskytovatel odpovídá Objednateli za plnění předmětu Dohody, které svěřil poddodavatelé, ve stejném rozsahu, jako by jej poskytoval sám. Poskytovatel se zavazuje realizovat část plnění poddodavatelem, pomocí kterého prokázal splnění části kvalifikace v Zadávacím řízení, a to alespoň v takovém rozsahu, v jakém tento poddodavatel prokázal kvalifikaci za Poskytovatele.
- 3.15 Poskytovatel prohlašuje, že je certifikovaným partnerem výrobce Cisco Systems, Inc., v minimální úrovni Cisco Gold Certified Partner s následujícími specializacemi:
- 3.15.1 Advanced Enterprise Networks Architecture Specialization
 - 3.15.2 Advanced Security Architecture Specialization
 - 3.15.3 Advanced Collaboration Architecture Specialization
 - 3.15.4 Advanced Data Center Architecture Specialization
- a současně výrobce Check Point Software Technologies Ltd. v minimální úrovni Check Point 3 – Star Partner, tj. je vlastníkem platných certifikátů uvedených výrobců, prokazujících, že je poskytovatelem podpory minimálně v uvedených úrovních a současně je oprávněn poskytovat podporu výrobce F5 Networks, Inc. na území ČR, tj. je vlastníkem platného osvědčení/čestného prohlášení tohoto výrobce, že je poskytovatelem Provozní podpory (to vše dále jen „**Osvědčení**“). Prostou kopii všech požadovaných Osvědčení se Poskytovatel zavazuje předložit Objednateli nejpozději při uzavření Dohody. Poskytovatel je povinen splňovat podmínku vlastnictví platných Osvědčení za uvedených podmínek po celou dobu účinnosti Dohody, resp. jednotlivých Prováděcích smluv uzavřených na základě této Dohody.
- 3.16 Bližší specifikace rozsahu a způsobu poskytování Plnění vč. uvedení požadovaných SLA parametrů a postupu při realizaci Plnění jsou definovány v Přílohách č. 1 až č. 14 Dohody.

- 3.17 Poskytovatel se zavazuje poskytovat Plnění v souladu s Provozní dokumentací, s níž byl prokazatelně seznámen. Přičemž případná aktualizace Provozní dokumentace dle této Dohody bude mít přednost před zněním, se kterým byl Poskytovatel seznámen v souladu s touto Dohodou.
- 3.18 Smluvní strany berou na vědomí, že v rámci plnění Dohody, resp. jednotlivých Prováděcích smluv dochází ke sběru dat ve smyslu vyhlášky č. 82/2018 Sb., o bezpečnostních opatřeních, kybernetických bezpečnostních incidentech, reaktivních opatřeních, náležitostech podání v oblasti kybernetické bezpečnosti a likvidaci dat (vyhláška o kybernetické bezpečnosti) (dále jen „**Vyhláška o KB**“), přičemž se jedná o data, která jsou ve vlastnictví Objednatele, a se kterými bude Poskytovatel nakládat pouze dle pokynů Objednatele.
- 3.19 Poskytovatel se zavazuje, že veškerá dokumentace vytvořená Poskytovatelem v rámci poskytování Plnění bude výhradně v českém jazyce.

IV. SPECIFIKACE PROVOZNÍ PODPORY – ODSTRAŇOVÁNÍ ZÁVAD

- 4.1 Poskytovatel se zavazuje v rámci Odstraňování závad pro každou jednotlivou Oblast v rámci dané Prováděcí smlouvy poskytovat následující činnosti dle jednotlivých Úrovní:
- 4.1.1 **V rámci Úrovně Operátor zahrnuje Odstraňování závad pro každou jednotlivou Oblast zejména:**
- 4.1.1.1 odstraňování hardware (dále jen „**HW**“) a software (dále jen „**SW**“) závad na všech zařízeních Oblasti beze změn konfigurace;
- 4.1.1.2 nepřetržitý příjem servisních hlášení Objednatele (dále jen „**Servisní hlášení**“), tj. v režimu 24 hodin denně 7 dní v týdnu (dále jen „**Režim 24/7**“), prostřednictvím elektronického systému ve vlastnictví Objednatele, kterým je zařízení přijímající Servisní hlášení od pracovníků Objednatele přes webové rozhraní Service Desku (dále jen „**Service Desk**“), a v případě prokazatelné nefunkčnosti Service Desku, tj. neschopnosti Service Desku přijímat Servisní hlášení, se Objednatel zavazuje hlásit Servisní hlášení rovněž na e-mail Poskytovatele servicedesk@anect.com a případně rovněž na telefonním čísle Poskytovatele +420 800 156 137 a Poskytovatel se zavazuje zajistit dostupnost těchto komunikačních kanálů v Režimu 24/7.
- 4.1.1.3 odstraňování HW a SW závad a zahájení prací na odstraňování HW a SW závad ve lhůtách definovaných v Přílohách č. 1 až č. 14 Dohody;
- 4.1.1.4 diagnostiku HW a SW závad;
- 4.1.1.5 obnovení funkčnosti dané Oblasti beze změn konfigurace (výměnou HW/restartem zařízení (portu), fyzickou kontrolou zapojení/spuštění předem určité sady příkazů (restart, clear apod.));

- 4.1.1.6 v případě HW závady instalaci náhradního zařízení/dílu do původního umístění;
 - 4.1.1.7 uzavření Servisního hlášení po akceptaci ze strany Objednatele, vč. zhotovení a schválení servisního protokolu oběma Smluvními stranami;
 - 4.1.1.8 předání Servisního hlášení z Úrovně Operátor do Úrovně Administrátor v případě, že není možné závadu vyřešit s oprávněnými poskytnutými řešitelské oblasti v Úrovní Operátor;
 - 4.1.1.9 v rámci předání Servisního hlášení dle předchozího bodu provedení záznamu o provedené diagnostice ze strany řešitele v Úrovní Operátor.
- 4.1.2 **V rámci Úrovně Administrátor zahrnuje Odstraňování závad pro každou jednotlivou Oblast zejména:**
- 4.1.2.1 odstraňování HW a SW závad na všech zařízeních Oblasti;
 - 4.1.2.2 příjem Servisních hlášení v Režimu 24/7;
 - 4.1.2.3 odstraňování HW a SW závad a zahájení prací na odstraňování SW a HW závad v definovaných lhůtách;
 - 4.1.2.4 diagnostiku HW a SW závad;
 - 4.1.2.5 obnovení funkčnosti Oblastí změnou konfigurace (obnovením konfigurace ze zálohy/reinstalací SW);
 - 4.1.2.6 spolupráci s technologickými centry výrobce HW/SW při řešení složitých závad;
 - 4.1.2.7 otestování funkčnosti nejen vyměněného HW (resp. obnovené SW konfigurace), ale taktéž celku, které zařízení nebo SW ovlivňuje;
 - 4.1.2.8 povinné schválení změny Objednatelem v případě, že odstranění závady vyžaduje změny většího rozsahu, přičemž za změnu většího rozsahu se považuje zejména změna, která má přesah i do jiných Oblastí než té, ve které je závada odstraňována;
 - 4.1.2.9 uzavření Servisního hlášení po akceptaci ze strany Objednatele, vč. zhotovení a schválení servisního protokolu oběma Smluvními stranami;
 - 4.1.2.10 uložení informací o provedení servisního zásahu do Service Desku;
 - 4.1.2.11 Úrovní Administrátor bude závada vždy předána Úrovní Operátor;
 - 4.1.2.12 postup odstraňování závad Úrovní Administrátor zahrnuje pokročilou diagnostiku s možností změn konfigurace zařízení;
 - 4.1.2.13 pro řešení závad v Úrovní Administrátor je k dispozici databáze znalostí v nástroji Service Desk.

- 4.2 Smluvní strany berou na vědomí a souhlasí s tím, že u závad, jejichž řešení je závislé na výrobci SW nebo pro jejichž řešení nebude Objednatelem nebo třetí stranou (jiným dodavatelem Objednatele, na jehož součinnosti je obnovení Oblasti – odstranění závady závislé) poskytnuta Poskytovateli vyžádaná součinnost, je Poskytovatel:
- 4.2.1 oprávněn pozastavit řešení požadavku na dobu, po kterou mu nebude poskytnuta součinnost Objednatelem nebo třetí stranou (jiným dodavatelem Objednatele, na jehož součinnosti je obnovení Oblasti – odstranění závady závislé) nebo na dobu, po kterou bude problém řešit výrobce HW/SW;
 - 4.2.2 povinen zapojit do řešení vlastní kapacity tak, aby byl servisní případ přesto vyřešen v požadovaném termínu nebo v co nejkratším termínu po překročení lhůty pro obnovení Oblasti;
 - 4.2.3 povinen kontaktovat technologické centrum výrobce HW/SW a zapojit ho do řešení problému;
 - 4.2.4 povinen bezodkladně oznámit a přesně specifikovat Objednateli, jaká součinnost a kterou třetí stranou nebyla poskytnuta;
 - 4.2.5 v případě nefunkčnosti software v rámci plnění SLA podmínek, je oprávněn zprovoznit poslední plně funkční verzi systému;
 - 4.2.6 povinen průběžně informovat Objednatele o stavu řešení problému.
- 4.3 Smluvní strany berou na vědomí a souhlasí s tím, že v případě HW závad budou tyto závady odstraňovány na základě maintenance výrobce (kterou pořizuje Objednatel) s nejkratším časem odstranění HW závady v odpovídajícím režimu, kterou výrobce nabízí (pokud se Objednatel a Poskytovatel nedohodnou jinak).

V. SPECIFIKACE PROVOZNÍ PODPORY – PROVOZNÍ SPRÁVA

- 5.1 Poskytovatel se zavazuje v rámci Provozní správy pro každou jednotlivou Oblast v rámci dané Prováděcí smlouvy poskytovat zejména následující činnosti dle jednotlivých Úrovní:
- 5.1.1 **V rámci Úrovně Operátor zahrnuje Provozní správa pro každou jednotlivou Oblast zejména následující činnosti:**
 - 5.1.1.1 automatické poskytování Provozní správy bez nutnosti zadávání požadavků na provedení Provozní správy ze strany Objednatele;
 - 5.1.1.2 pravidelné proaktivní prohlídky zařízení a služeb, tj. minimálně jednou měsíčně, přičemž o těchto činnostech bude proveden záznam do Zprávy;
 - 5.1.1.3 nepravidelné prohlídky zařízení a služeb (tedy prohlídky nad rámec pravidelných proaktivních prohlídek dle 5.1.1.2.) z pohledu výkonnosti, tj. prohlídky z pokynu Objednatele v maximálním rozsahu 0,25 člověkodne za kalendářní měsíc;

- 5.1.1.4 provádění rutinních úkonů spojených s administrací bezpečného propojení, zejm. kontrola běhu všech spravovaných zařízení a služeb, prohlídky systémových logů a kontrola provedených záloh;
- 5.1.1.5 vedení výkazu činností (dále jen „**Výkaz**“) poskytování Provozní správy na pravidelné měsíční bázi prostřednictvím Zprávy specifikované níže;
- 5.1.2 **V rámci Úrovně Administrátor zahrnuje Provozní správa pro každou jednotlivou Oblast zejména následující činnosti:**
 - 5.1.2.1 automatické poskytování Provozní správy bez nutnosti zadávání požadavků na provedení Provozní správy ze strany Objednatele;
 - 5.1.2.2 pravidelné proaktivní prohlídky zařízení a služeb, tj. minimálně jednou měsíčně, přičemž o těchto činnostech bude proveden záznam do Zprávy specifikované níže;
 - 5.1.2.3 nepravidelné prohlídky zařízení a služeb (tedy prohlídky nad rámec pravidelných proaktivních prohlídek dle 5.1.2.2.) z pohledu výkonnosti, tj. prohlídky z pokynu Objednatele v maximálním rozsahu 0,25 člověkodne za kalendářní měsíc;
 - 5.1.2.4 provádění rutinních úkonů spojených s administrací bezpečného propojení, zejm. kontrola běhu všech spravovaných zařízení a Oblastí, prohlídky systémových logů a kontrola provedených záloh;
 - 5.1.2.5 vedení Výkazu poskytování Provozní správy na pravidelné měsíční bázi prostřednictvím Zprávy specifikované níže.

VI. SPECIFIKACE PROVOZNÍ PODPORY – ŘEŠENÍ PROVOZNÍCH POŽADAVKŮ

- 6.1 Poskytovatel se zavazuje v rámci Řešení provozních požadavků pro každou jednotlivou Oblast v rámci dané Prováděcí smlouvy poskytovat zejména následující činnosti dle jednotlivých Úrovní:
 - 6.1.1 **V rámci Úrovně Operátor zahrnuje Řešení provozních požadavků pro každou jednotlivou Oblast zejména následující činnosti:**
 - 6.1.1.1 poskytování Řešení provozních požadavků na vyžádání, tj. na základě Servisních hlášení vložených do Service Desku Objednatelem, zejm. se jedná o Řešení provozních požadavků, jejichž řešení nevyžaduje změnu konfigurace zařízení, popř. řešení provozních požadavků, jejichž řešení vyžaduje spuštění předem určité sady příkazů (restart, clear apod.);

- 6.1.1.2 implementaci jednoduchých změnových požadavků menšího rozsahu, přičemž požadavkem menšího rozsahu se myslí požadavek, který nevyžaduje rozsáhlou technickou, organizační nebo projektovou přípravu, např. požadavek na změnu konfigurace prvku, změnu nastavení apod.; ostatní požadavky (středního a většího rozsahu) budou řešeny formou projektů v rámci Rozvojových činností;
 - 6.1.1.3 pro řešení závad v Úrovní Operátor je k dispozici databáze znalostí v nástroji Service Desk.
- 6.1.2 **V rámci Úrovně Administrátor zahrnuje Řešení provozních požadavků pro každou jednotlivou Oblast zejména následující činnosti:**
- 6.1.2.1 poskytování Řešení provozních požadavků na vyžádání, tj. na základě Servisních hlášení vložených do Service Desku Objednatelem, zejm. se jedná o Řešení provozních požadavků, jejichž řešení vyžaduje změnu konfigurace zařízení;
 - 6.1.2.2 instalaci SW update na základě změnových požadavků nebo na základě závislosti mezi verzemi používaného SW a HW;
 - 6.1.2.3 implementaci jednoduchých změnových požadavků menšího rozsahu, přičemž požadavkem menšího rozsahu se myslí požadavek, který nevyžaduje rozsáhlou technickou, organizační nebo projektovou přípravu, např. požadavek na změnu konfigurace prvku, změnu nastavení apod.; ostatní požadavky (středního a většího rozsahu) budou řešeny formou projektů v rámci Rozvojových činností;
 - 6.1.2.4 aktualizaci firmware, konfiguraci a instalaci HW update na základě změnových požadavků nebo na základě závislosti mezi verzemi používaného HW a SW, podpora při objasnění podstaty problému;
 - 6.1.2.5 pro Řešení provozních požadavků má Úroveň Administrátor k dispozici databázi znalostí v Service Desku.

VII. SPECIFIKACE PROVOZNÍ PODPORY – ODBORNÉ PROVOZNÍ KONZULTACE

- 7.1 Poskytovatel se zavazuje v rámci Odborných provozních konzultací společně pro všechny Oblasti v rámci dané Prováděcí smlouvy poskytovat následující činnosti **pouze v Úrovní Administrátor:**
 - 7.1.1 poskytovat provozní konzultační služby, a to telefonicky, e-mailem nebo osobně a vždy v Místě plnění určeném Objednatelem;
 - 7.1.2 řešit provozní problémy, a to telefonicky, e-mailem nebo osobně a vždy v Místě plnění určeném Objednatelem;
 - 7.1.3 zajistit eskalaci problémů na mezinárodní centra výrobce HW/SW;

- 7.1.4 vedení Výkazu poskytování Odborných provozních konzultací na pravidelné měsíční bázi v rámci Zprávy;
- 7.1.5 zajistit poskytování Odborných provozních konzultací pro každou jednotlivou Oblast v rámci dané Prováděcí smlouvy v pracovních dnech v době od 8 hod. do 16 hod (dále jen „**Režim 5x8**“), a to v max. rozsahu 80 člověkohodin za kalendářní měsíc, přičemž garantovaná lhůta zahájení řešení požadavku na Odborné provozní konzultace činí 4 hodiny od okamžiku zadání požadavku Objednatelem. V případě, že limit člověkohodin uvedený v předcházející větě nebude v daném kalendářním měsíci Objednatelem vyčerpán, převádí se nevyčerpané člověkohodiny vždy do následujícího kalendářního měsíce a v případě, že bude tento limit vyčerpán v rámci daného kalendářního měsíce, má Objednatel právo objednávat Odborné provozní konzultace prostřednictvím Prováděcích smluv na Rozvojové činnosti, konkr. jako konzultační služby dle čl. VIII odst. 8.2 pododst. 8.2.5 Dohody.

VIII. SPECIFIKACE ROZVOJOVÝCH ČINNOSTÍ

- 8.1 Poskytovatel se zavazuje poskytovat Rozvojové činnosti v Režimu 5x8, přičemž poskytování Rozvojových činností zahrnuje zejména instalace nových zařízení dle aktuálních požadavků na rozšíření nebo vylepšení stávající síťové Infrastruktury umístěné v datových centrech Objednatele, případně v dalších lokalitách v rámci Míst plnění, které Objednatel určí. Rozvojové činnosti mohou dále obsahovat vývoj, vytvoření, programování nebo úpravy stávajících funkcionalit jednotlivých zařízení směřující k rozvoji Infrastruktury a dále identifikaci příčin existujících problémů, o které Objednatel požádá a které nespádají do rozsahu Provozní podpory.
- 8.2 Realizace Rozvojových činností je rozdělena do následujících druhů plnění, tj. jedná se o minimální rozsah plnění v rámci Rozvojových činností, která je Objednatel oprávněn požadovat v rámci daných Prováděcích smluv na Rozvojové činnosti:
- 8.2.1 tvorba a aktualizace řídicích dokumentů, zejm. High Level Design, technický projekt, implementační projekt, projektový harmonogram, provozní dokumentace a školicí materiály (dále jen „**Řídicí dokumenty**“), které specifikují oblasti plnění Rozvojových činností;
 - 8.2.2 instalace HW a SW;
 - 8.2.3 implementace a školení, tj. uvedení oblasti Rozvojových činností do produkčního provozu, a příp. v souladu s Technickým projektem, pokud bude vytvořen v rámci vytvoření Řídicích dokumentů dle pododst. 8.2.1 Součástí implementace a školení je i školení zaměstnanců Objednatele a pracovníků třetích stran;

- 8.2.4 řízení projektů, systémová integrace, poskytnutí služeb IT architektů, IT konzultantů a produktových specialistů, koordinace realizace všech oblastí plnění;
- 8.2.5 konzultační služby související s Rozvojovými činnostmi, tj. poskytování konzultací v oblasti technických, systémových a procesních řešení, tj. poskytování odborných konzultačních služeb a analytických prací a dále odborných konzultací v rámci Oblastí;

to vše v rámci celé Infrastruktury.

- 8.3 Smluvní strany výslovně sjednávají, že dojde-li na základě poskytnutí Rozvojových činností k rozšíření rozsahu Infrastruktury, vztahuje se poskytování Provozní podpory i na takto rozšířenou část Infrastruktury.
- 8.4 Smluvní strany berou na vědomí a souhlasí s tím, že v rámci Rozvojových činností budou realizovány rovněž činnosti prováděné Poskytovatelem v rámci plnění Exit plánu dle čl. XXV odst. 25.12 Dohody, a to za podmínek stanovených touto Dohodou.

IX. MÍSTO A DOBA PLNĚNÍ

- 9.1 Místem plnění je hlavní město Praha a Středočeský kraj (dále jen „**Místo plnění**“), přičemž konkrétní adresa Místa plnění bude vždy uvedena v dané Prováděcí smlouvě, nedohodnou-li se Smluvní strany jinak. Přípravné a programovací práce v rámci Plnění je Poskytovatel oprávněn realizovat na svém vlastním technickém vybavení, což však nezakládá jakýkoliv nárok Poskytovatele na navýšení ceny za Plnění v souvislosti s převodem na cílovou infrastrukturu Objednatele.
- 9.2 Plnění může být poskytnuto i vzdáleným přístupem, pokud to povaha plnění dle Dohody umožňuje, není-li nezbytné nebo vhodné výkon takového plnění zajistit on-site.
- 9.3 Poskytovatel se zavazuje poskytovat Provozní podporu od okamžiku podpisu Protokolu o předání a převzetí bez výhrad v rámci dané Prováděcí smlouvy na Provozní podporu po dobu účinnosti dané Prováděcí smlouvy.
- 9.4 Poskytovatel se dále zavazuje poskytovat Rozvojové činnosti po dobu trvání Dohody, vždy na základě požadavku Objednatele, resp. dané Prováděcí smlouvy na Rozvojové činnosti, v termínech stanovených v dané Prováděcí smlouvě.

X. ZPŮSOB PLNĚNÍ – PROVOZNÍ PODPORA

- 10.1 Realizace Provozní podpory bude probíhat na základě jednotlivých Prováděcích smluv na Provozní podporu uzavíraných vždy na dobu nejméně 6 měsíců ode dne následujícího po dni podpisu Protokolu a o předání a převzetí bez výhrad dle dané Prováděcí smlouvy na Provozní podporu. Účinnost dané Prováděcí smlouvy na Provozní podporu nastane nejdříve zveřejněním Prováděcí smlouvy na Provozní podporu v registru smluv v souladu se Zákonem o registru smluv, a to na základě písemné výzvy Objednatele k poskytnutí Provozní podpory, jejíž vzor je uveden v Příloze č. 16 Dohody, zaslané Oprávněné osobě Poskytovatele prostřednictvím e-mailu, která je návrhem na uzavření Prováděcí smlouvy na Provozní podporu (dále jen „**Návrh**“) a písemným potvrzením přijetí, tj. podpisem Návrhu ze strany Poskytovatele a jeho zasláním prostřednictvím e-mailu Oprávněné osobě Objednatele, jež je přijetím Návrhu (dále jen „**Potvrzení Návrhu**“). Návrh musí obsahovat zejména tyto náležitosti:
- 10.1.1 identifikační údaje Objednatele a Poskytovatele;
 - 10.1.2 podrobnou specifikaci požadované Provozní podpory, zejm. uvedení požadovaných Oblastí, pro které má být Provozní podpora poskytována,
 - 10.1.3 požadované Úrovně pro dané Oblasti dle Příloh č. 1 až č. 14 a v rámci daných Úrovní požadavek počtu zařízení, ke kterým je požadovaná Provozní podpora poskytována, tj. Level 1 nebo Level 2, vč. uvedení příp. navýšení Levelu 1 nebo Levelu 2 o inkrementy specifikované v jednotlivých Přílohách č. 1 až č. 14 Dohody;
 - 10.1.4 příp. další volitelné parametry v souladu s Dohodou;
 - 10.1.5 požadované SLA pro danou Oblast v souladu s příslušným katalogovým listem dle Přílohy č. 1 až č. 14;
 - 10.1.6 uvedení Paušální ceny postupem dle této Dohody;
 - 10.1.7 podpis Objednatele.
- 10.2 Poskytovatel se zavazuje provést Potvrzení Návrhu ve lhůtě 3 pracovních dnů ode dne doručení Návrhu, nedohodnou-li se Smluvní strany prokazatelně písemně jinak, popř. ve stejné lhůtě požádat Objednatele o doplnění či upřesnění chybějících náležitostí dle odst. 10.1 tohoto článku. Potvrzením Návrhu Poskytovatel vyjadřuje souhlas s obsahem Návrhu, a že nepožaduje doplnění či upřesnění chybějících náležitostí a jako takový jej akceptuje. Požádá-li Poskytovatel o doplnění či upřesnění chybějících náležitostí, staví se lhůta pro Potvrzení Návrhu do okamžiku zaslání řádně doplněného nového Návrhu. Poskytovatel není oprávněn Návrh jakýmkoliv způsobem doplňovat či měnit a zavazuje se Návrh potvrdit bez výhrad nebo požádat o doplnění či upřesnění podle tohoto odstavce. Potvrzení Návrhu s výhradou se nepovažuje za Potvrzení Návrhu ve smyslu odst. 10.1 tohoto článku, není-li v Dohodě stanoveno jinak.

- 10.3 Při plnění Prováděcích smluv na Provozní podporu je Poskytovatel povinen postupovat v souladu s touto Dohodou a s danou Prováděcí smlouvou na Provozní podporu. Na základě uzavřené Prováděcí smlouvy na Provozní podporu se Poskytovatel zavazuje provést požadovanou Provozní podporu.
- 10.4 Objednatel může uzavírat s Poskytovatelem Prováděcí smlouvy na Provozní podporu podle svých potřeb po celou dobu účinnosti Dohody, a to postupem a za podmínek stanovených tímto článkem.
- 10.5 Poskytovatel se v rámci dané Prováděcí smlouvy na Provozní podporu zavazuje provést Převzetí Oblastí od Objednatele, a to v případě první Prováděcí smlouvy na Provozní podporu uzavřené dle této Dohody ve lhůtě 1 měsíce ode dne účinnosti této Prováděcí smlouvy na Provozní podporu. V případě každé další uzavřené Prováděcí smlouvy na Provozní podporu se Poskytovatel zavazuje provést Převzetí Oblastí od Objednatele ve lhůtě 2 týdnů ode dne účinnosti takové Prováděcí smlouvy na Provozní podporu. Přičemž výsledkem převzetí daných Oblastí bude podpis protokolu stvrzujícího toto převzetí vč. seznámení se s Provozní dokumentací (dále jen „**Protokol o předání a převzetí**“). V případě, že bude mít některá ze Smluvních stran k převzetí předmětných Oblastí výhrady, zavazuje se uvést takové výhrady do Protokolu o předání a převzetí při jeho podpisu, přičemž druhá Smluvní strana se zavazuje uvedené výhrady odstranit způsobem a ve lhůtě dohodnutými v Protokolu o předání a převzetí. Po odstranění veškerých výhrad podepíší Smluvní strany nový Protokol o předání a převzetí bez výhrad. Vzor Protokolu o předání a převzetí je součástí Přílohy č. 16 Dohody. Pro vyloučení pochybností Smluvní strany sjednávají, že podpisem Protokolu o předání a převzetí nedochází k převodu vlastnických práv či postoupení majetkových oprávnění nebo udělení jiných licenčních oprávnění k Oblastem z Objednatele na Poskytovatele, tj. Oblasti jsou Poskytovateli předány pouze za účelem umožnění poskytování Plnění dle této Dohody.
- 10.6 Poskytovatel se zavazuje poskytovat Provozní podporu v souladu s touto Dohodou, přičemž cílem poskytování Provozní podpory je zajištění provozuschopnosti Infrastruktury, resp. jednotlivých Oblastí a odstranění závad, to vše dle stanovené dostupnosti a ve stanovených lhůtách.
- 10.7 Provozní podpora, resp. podmínky dostupnosti Oblastí, doby poskytování Provozní podpory a času stanoveného na Odstraňování závad, Řešení provozních požadavků a Odborné provozní konzultace, dle jednotlivých Oblastí a Úrovní jsou uvedeny v Přílohách č. 1 až č. 14 Dohody.
- 10.8 Smluvní strany se zavazují si při poskytování Provozní podpory poskytovat vzájemnou součinnost v následujícím minimálním rozsahu:
- 10.8.1 Poskytovatel se zavazuje nejpozději při podpisu Dohody prokazatelně předat Objednateli seznam kontaktů pracovníků Poskytovatele, kteří budou uvedeni v Service Desku za účelem poskytování Provozní podpory, přičemž seznam bude obsahovat rovněž kontaktní údaje osoby pro eskalaci neposkytnuté Provozní

- podpory. Poskytovatel se zavazuje tento seznam, pokud dojde ke změně složení uvedených osob, jednostranně měnit a o těchto změnách bezodkladně informovat Objednatele prostřednictvím e-mailové zprávy zaslané Oprávněné osobě Objednatele. Smluvní strany berou na vědomí a souhlasí s tím, že pracovníci Poskytovatele dle tohoto odstavce budou ze strany Objednatele proškoleni k poskytování Provozní podpory, zejména seznámeni s relevantními interními směrnicemi Objednatele.
- 10.8.2 Poskytovatel se dále zavazuje nejpozději při podpisu Dohody prokazatelně předat Objednateli seznam pracovníků Poskytovatele, kteří jsou oprávněni plnit Provozní podporu, resp. realizovat servisní zásahy v objektech Objednatele v Místech plnění. Poskytovatel se zavazuje tento seznam, pokud dojde ke změně složení uvedených osob, jednostranně měnit a o těchto změnách bezodkladně informovat Objednatele prostřednictvím e-mailové zprávy zaslané Oprávněné osobě Objednatele. Změna dle předchozí věty, která se týká člena Realizačního týmu Poskytovatele uvedeného v Příloze č. 18 této Smlouvy, je však možná pouze v souladu s ustanovením čl. XVII Smlouvy. Objednatel se zavazuje umožnit pracovníkům Poskytovatele dle tohoto odstavce přístup do objektů, místností a k zařízením v Místě plnění v Režimu 24/7 v nezbytném rozsahu pro plnění Provozní podpory.
- 10.8.3 Objednatel se zavazuje zajistit přítomnost pověřené osoby v objektech Objednatele v Místech plnění Provozní podpory, a to minimálně při započetí a ukončení činnosti v rámci plnění Provozní podpory pracovníkem Poskytovatele.
- 10.9 Objednatel se zavazuje, že po dobu účinnosti Dohody bez vědomí Poskytovatele samostatně ani prostřednictvím třetí osoby nebude zasahovat do hardwarové ani softwarové konfigurace servisovaných zařízení. Poskytovatel neodpovídá za škody na zařízení vzniklé v důsledku porušení povinnosti stanovené ve větě první tohoto odstavce. Pro vyloučení pochybností Smluvní strany sjednávají, že na doby opravy na zařízení a SW, které mají původ v povinnosti stanovené ve větě první tohoto odstavce se nevztahují hodnoty parametrů Odstraňování závad definované Přílohách č. 1 až č. 14 Dohody a rovněž doba nutná na opravu těchto závad se nezapočítává do doby nedostupnosti Infrastruktury, resp. jednotlivých Oblastí. Opravy závad uvedených v tomto odstavci Poskytovatel provede za podmínek poskytování Rozvojových činností stanovených touto Dohodou.
- 10.10 Provozní podporu se Poskytovatel zavazuje poskytovat v Místech plnění dle volby Objednatele uvedených v dané Prováděcí smlouvě, případně vzdáleným přístupem dle charakteru a povahy zásahu v rámci Provozní podpory dle stanovených pravidel v Provozní dokumentaci.
- 10.11 Poskytovatel se zavazuje, že pracovníci Poskytovatele budou při servisních zásazích v rámci Provozní podpory postupovat tak, aby nedošlo k poškození nastavení Infrastruktury a dat Objednatele.

- 10.12 Poskytovatel se dále zavazuje poskytovat Provozní podporu v oblasti Řešení provozních požadavků a Odstraňování závad pro každou jednotlivou Oblast v Úrovní OA a v Úrovní A za následujících podmínek:
- 10.12.1 Poskytovatel oznámí Oprávněné osobě Objednatele přijetí Servisního hlášení, čas vyřešení a jméno řešitele.
 - 10.12.2 Řešení Servisního hlášení může být v odůvodněných a schválených případech provedeno vzdáleně.
 - 10.12.3 Řešitel před zahájením servisního zásahu v rámci Provozní podpory zajistí kontrolu předmětného technického vybavení a kontrolu provozních podmínek.
 - 10.12.4 Řešitel při zjištění neoprávněného zásahu do konfigurace Infrastruktury v rozporu s příslušnou dokumentací pořídí výpis předmětné konfigurace před a po vyřešení Servisního hlášení.
 - 10.12.5 V případě, že pro odstranění závady v rámci Provozní podpory je nutné vyměnit vadný HW za nový, pak řešitel zodpovídá za uvedení údajů o původním a novém HW do Zprávy.

XI. AKCEPTAČNÍ ŘÍZENÍ – PROVOZNÍ PODPORA

- 11.1 Hodnocení, kontrola plnění a akceptace Provozní podpory bude probíhat vždy za každý uplynulý kalendářní měsíc následujícím způsobem:
- 11.1.1 hodnocení, kontrolu plnění a akceptaci Provozní podpory provádějí Koordinátor provozu a Oprávněná osoba Objednatele;
 - 11.1.2 kontrolu plnění Provozní podpory se zavazuje provádět Objednatel na základě Zprávy za příslušný kalendářní měsíc poskytování Provozní podpory zpracované Koordinátorem provozu. Vzor Zprávy je uveden v Příloze č. 16 Dohody;
 - 11.1.3 Koordinátor provozu se zavazuje prostřednictvím e-mailové zprávy zaslané Oprávněné osobě Objednatele předložit Zprávu vždy do 4. kalendářního dne kalendářního měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla Provozní podpora poskytována. Objednatel bude předávat Poskytovateli statistická data (tabulky tiketů) pro zpracování Zprávy tak, aby Poskytovatel mohl předložit Zprávu v termínu stanoveném v předcházející větě;
 - 11.1.4 Objednatel se zavazuje ve lhůtě 3 pracovních dnů od doručení Zprávy zpracovat ke Zprávě písemné stanovisko, kterým Zprávu schválí nebo uvede případné výhrady (dále jen „**Stanovisko**“) a ve stejné lhůtě zaslat Stanovisko spolu se Zprávou prostřednictvím e-mailu Koordinátorovi provozu;
 - 11.1.5 Poskytovatel se zavazuje odstranit případné výhrady ve lhůtě 5 kalendářních dní ode dne doručení Stanoviska a zaslat Zprávu opětovně prostřednictvím e-mailu ke schválení Oprávněné osobě Objednatele. K prodloužení lhůty dle věty první může dojít pouze v odůvodněných případech a na základě dohody Smluvní stran.

Po odstranění všech výhrad zpracuje Objednatel nové Stanovisko bez výhrad. Kopie Zprávy a Stanoviska bez výhrad budou vždy přílohou faktury za Provozní podporu za daný kalendářní měsíc.

- 11.1.6 na základě vyhodnocení Zprávy navrhnou Smluvní strany přijetí případné změny v úrovni poskytované Provozní podpory formou změnového požadavku dle čl. XIV Dohody.

XII. ZPŮSOB PLNĚNÍ – ROZVOJOVÉ ČINNOSTI

- 12.1 Poskytovatel se zavazuje poskytovat Rozvojové činnosti ve vyžádaném rozsahu, kvalitě a ve vyžádané provozní době uvedené v Dohodě. Rozvojové činnosti budou Poskytovatelem poskytovány na základě písemného požadavku, zaslaného Objednatelem prostřednictvím e-mailové zprávy Poskytovateli (dále jen „**Požadavek na Rozvojové činnosti**“). Požadavek na Rozvojové činnosti musí obsahovat:
- 12.1.1 konkrétní označení a bližší specifikaci Rozvojových činností, které jsou objednávány;
 - 12.1.2 požadovaný termín provedení Rozvojových činností;
 - 12.1.3 Objednatelem předpokládaný maximální rozsah Rozvojových činností, maximální cenu za Rozvojové činnosti stanovenou v souladu s cenovými podmínkami uvedenými v této Dohodě (zejména dle počtu objednaných člověkodnů).
- 12.2 Poskytovatel se zavazuje v souladu s Požadavkem na Rozvojové činnosti zpracovat nabídku na poskytnutí Rozvojových činností (dále jen „**Nabídka Rozvojových činností**“), jejíž vzor je uveden v Příloze č. 16 Dohody a ve lhůtě 5 pracovních dnů ode dne doručení Požadavku na Rozvojové činnosti odeslat Nabídku Rozvojových činností prostřednictvím e-mailu Oprávněné osobě Objednatele, nedohodnou-li se Smluvní strany jinak. Poskytovatel se zavazuje, že Nabídka Rozvojových bude reflektovat Požadavkem na Rozvojové činnosti požadovaný rozsah Rozvojových činností. Pokud Poskytovatel ve stejné lhůtě uvedené ve větě první tohoto odstavce, sdělí Objednateli vady ve vymezení Požadavku na Rozvojové činnosti bránící Poskytovateli Nabídku Rozvojových činností vypracovat, Objednatel je oprávněn Poskytovatelem specifikované vady Požadavku na Rozvojové činnosti odstranit a Požadavek na Rozvojové činnosti opětovně předložit. Neodstraní-li Objednatel vady v Požadavku na Rozvojové činnosti, Poskytovatel opětovně bez zbytečného odkladu vyzve Objednatele k odstranění těchto vad. Pakliže Objednatel na Požadavku na Rozvojové činnosti v původní podobě trvá a Požadavek na Rozvojové činnosti je v souladu s Dohodou a platnými právními předpisy, je Poskytovatel povinen tento Požadavek na Rozvojové činnosti přijmout do 3 dnů od oznámení této skutečnosti Objednatelem a doručit Objednateli Nabídku Rozvojových činností. Pokud Požadavek na Rozvojové činnosti Poskytovatel nepřijme, zavazuje se Objednateli nahradit náklady, které vznikly v souvislosti s náhradním obstaráním

- Požadavku na Rozvojové činnosti, které si Objednatel zajistil sám či prostřednictvím třetích osob.
- 12.3 Objednatel se zavazuje ve lhůtě 3 pracovních dnů ode dne doručení Nabídky Rozvojových činností posoudit soulad Nabídky Rozvojových činností s Požadavkem na Rozvojové činnosti a ve stejné lhůtě Nabídku Rozvojových činností buď akceptovat formou návrhu Prováděcí smlouvy na Rozvojové činnosti, jehož vzor je uveden v Příloze č. 16 Dohody, podepsat a zaslat prostřednictvím e-mailové zprávy Poskytovateli, případně ve stejné lhůtě požádat o změnu nebo upřesnění Nabídky Rozvojových činností nebo Nabídku Rozvojových činností odmítnout. Poskytovatel se zavazuje doručený návrh Prováděcí smlouvy na Rozvojové činnosti podepsat a zaslat prostřednictvím e-mailu ve lhůtě 2 pracovních dnů ode dne doručení návrhu Prováděcí smlouvy na Rozvojové činnosti zpět Objednateli. Okamžikem doručení podepsaného návrhu Prováděcí smlouvy na Rozvojové činnosti Objednateli dochází k uzavření Prováděcí smlouvy na Rozvojové činnosti.
- 12.4 V případě, že si Objednatel vyžádá úpravu Nabídky Rozvojových činností, je Poskytovatel povinen tuto úpravu provést bez zbytečného odkladu za obdobného použití odst. 12.2 této Dohody.
- 12.5 Poskytovatel se zavazuje poskytovat Rozvojové činnosti v souladu s Prováděcí smlouvou na Rozvojové činnosti, tj. způsobem a v termínech uvedených v Prováděcí smlouvě na Rozvojové činnosti.
- 12.6 V případě, že bude pro poskytování Rozvojových činností nezbytná součinnost třetí strany, tj. zákazníka Objednatele, zavazuje se Objednatel takovou součinnost Poskytovateli zajistit.
- 12.7 Poskytovatel se zavazuje v rámci realizace Plnění dle každé Prováděcí smlouvy na Rozvojové činnosti vést výkaz Rozvojových činností, v rámci kterého prokazuje skutečně vynaložený čas na Rozvojové činnosti s přesností na celé člověkohodiny. Vzor výkazu Rozvojových činností je součástí Přílohy č. 16 Dohody.

XIII. AKCEPTACE ROZVOJOVÝCH ČINNOSTÍ

- 13.1 Hodnocení, kontrola plnění a akceptace Rozvojových činností bude probíhat vždy za každé jednotlivé plnění, resp. za každou jednotlivou Prováděcí smlouvu na Rozvojové činnosti následujícím způsobem:
- 13.1.1 hodnocení, kontrolu plnění a akceptaci Rozvojových činností provádějí člen Realizačního týmu, tj. Koordinátor rozvoje, uvedený v Příloze č. 18 Dohody a Oprávněná osoba Objednatele dle čl. XXVI Dohody;
- 13.1.2 akceptaci plnění Rozvojových činností na základě příslušné Prováděcí smlouvy na Rozvojové činnosti vč. výkazu Rozvojových činností předloženého k akceptaci Poskytovatelem bude provádět Oprávněná osoba Objednatele na základě příslušného akceptačního protokolu, jehož

vzor je uveden v Příloze č. 16 Dohody (dále jen „**Akceptační protokol Rozvojových činností**“).

- 13.1.3 Koordinátor rozvoje se zavazuje předložit Oprávněné osobě Objednatele prostřednictvím e-mailu ke schválení Akceptační protokol Rozvojových činností, jehož přílohou bude výkaz Rozvojových činností za danou prováděcí smlouvu na Rozvojové činnosti vždy do 4. pracovního dne ode dne ukončení poskytování Rozvojových činností v termínu dle Prováděcí smlouvy na Rozvojové činnosti;
- 13.1.4 Oprávněná osoba Objednatele se zavazuje ve lhůtě 5 pracovních dnů ode dne doručení Akceptačního protokolu Rozvojových činností poskytnuté Rozvojové činnosti převzít a schválit Akceptační protokol Rozvojových činností svým podpisem, příp. uvést v Akceptačním protokolu Rozvojových činností výhrady k poskytnutým Rozvojovým činnostem. Poskytovatel se zavazuje odstranit případné výhrady ve lhůtě 5 pracovních dnů ode dne doručení výhrad, nedohodnou-li Smluvní strany jinak. Po odstranění veškerých výhrad sepíší Smluvní strany nový Akceptační protokol Rozvojových činností bez výhrad. Kopie Akceptačního protokolu Rozvojových činností bez výhrad bude vždy přílohou příslušné faktury za poskytnutí Rozvojových činností.

XIV. ZMĚNOVÉ ŘÍZENÍ

- 14.1 Kterákoliv ze Smluvních stran je oprávněna na základě Zprávy písemně navrhnout změny v úrovni poskytování Provozní podpory, a to prostřednictvím požadavku zaslaného prostřednictvím e-mailu Oprávněné osobě příslušné Smluvní strany (dále jen „**Změnový požadavek**“). Žádná ze Smluvních stran není povinna navrhované změny akceptovat.
- 14.2 Poskytovatel se zavazuje provést hodnocení dopadů navrhovaných změn Provozní podpory z hlediska vhodnosti, termínů plnění, součinnosti Smluvních stran a ceny. Poskytovatel se zavazuje provést hodnocení bez zbytečného odkladu, nejpozději do 5 pracovních dnů ode dne doručení Změnového požadavku druhé Smluvní straně, není-li Smluvními stranami dohodnuto jinak.
- 14.3 Smluvní strany se zavazují za účelem potvrzení změn dle tohoto článku uzavřít dodatek k Dohodě, kterým budou provedené změny do Dohody promítnuty. V závislosti na takovém dodatku může být upraven požadovaný rozsah plnění Provozní podpory, termíny plnění Provozní podpory, cena Provozní podpory, platební podmínky, součinnost Objednatele atd.
- 14.4 Poskytovatel bere na vědomí a souhlasí s tím, že cena za změnové řízení je zahrnuta v Ceně za Provozní podporu.

- 14.5 Jakékoliv změny Provozní podpory musí být sjednány v souladu s příslušnými ustanovením ZZVZ, a to zejména v souladu s ustanovením § 222 ZZVZ.

XV. CENA A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 15.1 Cena za poskytování Provozní podpory je stanovena jako měsíční paušální cena v rámci dané Prováděcí smlouvy na Provozní podporu a je tvořena součtem měsíčních cen za poskytování Provozní podpory za Oblasti, pro které je Provozní podpora v rámci dané Prováděcí smlouvy poskytována, přičemž výši měsíční ceny za poskytování Provozní podpory za každou jednotlivou Oblast tvoří cena za Úroveň A nebo cena za Úroveň OA, a to takto:
- 15.1.1 cena za Úroveň A dané Oblasti je tvořena cenou za Level 1 nebo cenou za Level 2, navýšenou případně o jednotkové ceny za inkrementy, pokud bude Objednatel požadovat zajištění podpory inkrementu;
- 15.1.2 cena za Úroveň OA dané Oblasti je rovněž tvořena cenou za Level 1 nebo cenou za Level 2, navýšenou případně o jednotkové ceny za inkrementy, pokud bude Objednatel požadovat zajištění podpory inkrementu ;
(cena za Úroveň A dané Oblasti a cena za Úroveň OA dané Oblasti společně jen „**Cena za Provozní podporu**“); detailní rozpis Ceny za Provozní podporu je uveden v Příloze č. 17 Dohody.
- 15.2 Cena za Provozní podporu bude hrazena v rámci dané Prováděcí smlouvy na Provozní podporu měsíčně, poprvé však za měsíc, ve kterém bylo skutečně započato s poskytováním Provozní podpory, tj. po Převzetí Oblastí bez výhrad na základě podpisu Protokolu o předání a převzetí bez výhrad. Poskytovatel podpisem této Dohody výslovně souhlasí s tím, že cena za Převzetí Oblastí v rámci každé Prováděcí smlouvy je zahrnuta v Ceně za Provozní podporu. Smluvní strany se dohodly, že v případě, kdy nebude Provozní podpora poskytována po celý kalendářní měsíc, se Cena za Provozní podporu poměrně krátí, a to s přesností na celé dny trvání poskytování Provozní podpory.
- 15.3 Cena za poskytování Rozvojových činností je stanovena jako součin rozsahu skutečně poskytnutých Rozvojových činností Poskytovatelem v rámci dané Prováděcí smlouvy na Rozvojové činnosti vyjádřeného v člověkodnech a jednotkové ceny za člověkodenní, která činí **15 920,00 Kč** bez DPH (dále jen „**Cena za Rozvojové činnosti**“). Poskytovatel bere na vědomí a souhlasí s tím, že jednotlivé doby poskytnuté na Rozvojové činnosti v rámci příslušné Prováděcí smlouvy na Rozvojové činnosti se sčítají dle vykázaného a Objednatel schváleného času stráveného na poskytování Rozvojových činností, přičemž v rámci fakturace se hradí sečtená celková částka v rámci příslušné Prováděcí smlouvy na Rozvojové činnosti a Poskytovatelem může být účtován čas s přesností se zaokrouhlením na celé člověkohodiny.

- 15.4 K Ceně za Provozní podporu a Ceně za Rozvojové činnosti bude vždy připočítána DPH dle sazby daně ke dni uskutečnění zdanitelného plnění.
- 15.5 Poskytovatel prohlašuje, že je plátcem DPH.
- 15.6 Výše uvedená Cena za Provozní podporu a Cena za Rozvojové činnosti je sjednána dohodou Smluvních stran podle zákona č. 526/1990 Sb., o cenách, ve znění pozdějších předpisů, a je cenou maximální a nepřekročitelnou, která zahrnuje veškeré náklady spojené s realizací Plnění (např. správní a místní poplatky, vedlejší náklady, náklady spojené s dopravou do Místa plnění, včetně nákladů souvisejících s celními poplatky a s provedením všech zkoušek a testů prokazujících dodržení předepsané kvality a parametrů předmětu plnění dle Dohody apod.). Součástí ceny plnění jsou i služby a dodávky, které v zadávací dokumentaci nebo v Dohodě nejsou výslovně uvedeny, ale Poskytovatel jakožto odborník o nich ví nebo má vědět, že jsou nezbytné pro řádné a včasné provedení plnění. Poskytovatel nese veškeré náklady nutně nebo účelně vynaložené při plnění závazku z Dohody včetně správních poplatků.
- 15.7 Aniž by byl dotčen předcházející odstavec lze ceny uvedené v odstavci 15.1 a 15.3 tohoto článku měnit pouze změnovým řízením v souladu s čl. XIV Dohody.
- 15.8 Cena za Provozní podporu bude vždy uhrazena na základě faktury vystavené Poskytovatelem vždy zpětně za každý kalendářní měsíc poskytování Provozní podpory, přičemž přílohou každé faktury bude vždy kopie Zprávy a Stanoviska bez výhrad.
- 15.9 Cena za Rozvojové činnosti bude Poskytovateli hrazena vždy po akceptaci poskytnutých Rozvojových činností dle příslušné Prováděcí smlouvy na Rozvojové činnosti, přičemž přílohou každé takové faktury musí být kopie příslušného Akceptačního protokolu Rozvojových činností bez výhrad (vč. schváleného výkazu Rozvojových činností).
- 15.10 Poskytovatel doručí fakturu vždy elektronicky na e-mailovou adresu: **epodatelna@spcss.cz** nebo prostřednictvím datové schránky Objednatele.
- 15.11 Každá faktura vystavená dle této Dohody a všech Prováděcích smluv 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:
- 15.11.1 přesnou specifikaci Provozní podpory (vč. uvedení Oblastí, Úrovní a Levelů (popř. inkrementů)) nebo Rozvojových činností, za které je fakturováno;
 - 15.11.2 číslo a název Dohody a číslo a název příslušné Prováděcí smlouvy;
 - 15.11.3 specifikaci měsíce, za který se fakturuje, v případě, že se jedná o Cenu za Provozní podporu;
 - 15.11.4 rozpis jednotlivých položek (v případě, že se jedná o Cenu za Rozvojové činnosti rovněž uvedení počtu člověkodnů a příp. člověkohodin, za které je fakturováno);
 - 15.11.5 Cenu za Provozní podporu nebo Cenu za Rozvojové činnosti;

- 15.11.6 úplné bankovní spojení Poskytovatele, přičemž číslo účtu musí odpovídat číslu účtu uvedenému v záhlaví této Dohody nebo číslu účtu v registru plátců DPH, popř. řádně oznámenému číslu účtu postupem dle této Dohody.
- 15.12 Splatnost řádně vystavené faktury činí 30 kalendářních dnů ode dne řádného doručení faktury Objednateli.
- 15.13 Pokud nebude faktura obsahovat stanovené náležitosti nebo nebude obsahovat stanovené přílohy nebo v ní nebudou správně uvedené požadované údaje, je Objednatel oprávněn vrátit ji Poskytovateli před uplynutím lhůty splatnosti s uvedením chybějících náležitostí nebo nesprávných údajů, aniž by došlo k prodloužení s její úhradou. Ode dne doručení opravené faktury běží Objednateli nová lhůta splatnosti v délce 30 kalendářních dnů.
- 15.14 Veškeré platby dle této Dohody, Prováděcích smluv na Provozní podporu a Prováděcí smluv na Rozvojové činnosti budou probíhat výhradně v korunách českých a rovněž veškeré cenové údaje budou uvedeny v této měně. Platba se považuje za uhrazenou okamžikem připsání finanční částky na účet příjemce.
- 15.15 V případě uvedení odlišných bankovních údajů na faktuře mají přednost údaje uvedené v záhlaví této Dohody nebo číslo účtu v registru plátců DPH, a to až do doby řádného oznámení změny bankovních údajů postupem dle této Dohody.
- 15.16 Poskytovatel bere na vědomí, že Objednatel neposkytuje zálohy na poskytnutí Plnění.
- 15.17 Poskytovatel prohlašuje, že správce daně před uzavřením Dohody nerozhodl o tom, že Poskytovatel je nespolehlivým plátcem ve smyslu § 106a zákona o DPH (dále jen „**Nespolehlivý plátc**“). 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 vydání 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.

XVI. PRÁVA A POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN

- 16.1 Poskytovatel se zavazuje:
- 16.1.1 poskytovat Plnění řádně a včas bez faktických a právních vad;
- 16.1.2 postupovat při realizaci Plnění s odbornou péčí, podle nejlepších znalostí a schopností a sledovat a chránit oprávněné zájmy Objednatele a postupovat v souladu s jeho pokyny a interními předpisy souvisejícími s Plněním, které Objednatel Poskytovateli poskytne, nebo s pokyny jím pověřených osob;

- 16.1.3 poskytovat Provozní podporu v kvalitě definované v jednotlivých Service Level Agreements (dále jen „**SLA**“), které jsou stanoveny v Příloze č. 1 až č. 14 této Dohody, kategorizaci závad a jiných incidentů určuje vždy Objednatel;
- 16.1.4 bez zbytečného odkladu oznámit Objednateli veškeré skutečnosti, které mohou mít vliv na povahu nebo na podmínky poskytování Plnění dle Dohody, Prováděcích smluv na Provozní podporu a Prováděcích smluv na Rozvojové činnosti;
- 16.1.5 informovat bezodkladně Objednatele o všech okolnostech důležitých pro řádné a včasné plnění Dohody, Prováděcích smluv na Provozní podporu a Prováděcích smluv na Rozvojové činnosti;
- 16.1.6 poskytnout Objednateli veškerou nezbytnou součinnost k naplnění účelu Dohody;
- 16.1.7 dodržovat provozní řád v objektech v Místech plnění a provádět činnosti tak, aby nebyl v nadbytečném rozsahu omezen provoz na pracovištích Objednatele;
- 16.1.8 provést řádné seznámení všech svých zaměstnanců a případných jiných osob podílejících se na poskytování Plnění prostřednictvím Poskytovatele se zvláštními bezpečnostními a požárními opatřeními a zvláštními předpisy platnými pro objekt, do kterého Poskytovatel bude vstupovat v souvislosti s poskytováním Plnění a bude nést plnou odpovědnost za případné porušení výše uvedených opatření a předpisů pracovníky Poskytovatele;
- 16.1.9 že pracovníci Poskytovatele budou při plnění této Dohody a Prováděcích smluv na Provozní podporu a Prováděcích smluv na Rozvojové činnosti dodržovat obecně závazné právní předpisy, vztahující se k vykonávané činnosti, a budou se řídit organizačními pokyny Objednatele;
- 16.1.10 nakládat se všemi věcmi, dokumenty a dalšími písemnostmi, které mu byly Objednatelům svěřeny za účelem plnění této Dohody, Prováděcích smluv na Provozní podporu a Prováděcích smluv na Rozvojové činnosti, s péčí řádného hospodáře a chránit je před poškozením, a zneužitím. Objednatel zůstává vlastníkem takových podkladů poskytnutých Poskytovateli za účelem plnění této Dohody. Poskytovatel je oprávněn s podklady nakládat pouze v souladu s podmínkami této Dohody. Poskytovatel není oprávněn k jinému nakládání a užití podkladů bez předchozího písemného souhlasu Objednatele. Všechny písemnosti a jiné nosiče informací, včetně případných kopií, je povinen chránit před nepovolanými osobami. Poskytovatel plně odpovídá za škodu způsobenou ztrátou a zneužitím hodnot dle tohoto odstavce. Poskytovatel se zavazuje vrátit Objednateli veškeré věci, dokumenty a jiné písemnosti, které mu byly Objednatelům svěřeny pro účely plnění Dohody, a to nejpozději do 5 dnů od ukončení této Dohody, nedohodnou-li se Smluvní strany jinak;

- 16.1.11 poskytovat Plnění dle této Dohody, resp. jednotlivých Prováděcích smluv na Provozní podporu a Prováděcích smluv na Rozvojové činnosti prostřednictvím poddodavatelů, jejichž prostřednictvím prokázal v rámci zadávacího řízení na Veřejnou zakázku splnění kvalifikačních předpokladů;
 - 16.1.12 nezměnit poddodavatele, prostřednictvím kterého prokazoval v zadávacím řízení kvalifikaci, bez předchozího písemného souhlasu Objednatele. Spolu se žádostí o vyslovení souhlasu Objednatele se změnou poddodavatele dle předchozí věty je Poskytovatel povinen doložit doklady prokazující ze strany nově navrhovaného poddodavatele kvalifikaci odpovídající kvalifikaci nahrazovaného poddodavatele, nebo alespoň takovou kvalifikaci, aby Poskytovatel i po změně poddodavatele nadále naplňoval minimální úroveň všech technických kvalifikačních předpokladů dle čl. 5 zadávací dokumentace;
 - 16.1.13 poskytnout Plnění dle této Dohody na své náklady a na své nebezpečí;
 - 16.1.14 poskytnout Objednateli potřebnou součinnost při výkonu finanční kontroly dle zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů (zákon o finanční kontrole), ve znění pozdějších předpisů;
- 16.2 Objednatel se zavazuje:
- 16.2.1 poskytovat Poskytovateli úplné, pravdivé a včasné informace potřebné k řádnému a včasnému Plnění;
 - 16.2.2 zabezpečit pro pracovníky Poskytovatele přístup do určených objektů Objednatele za účelem řádného a včasného plnění Dohody;
 - 16.2.3 před vstupem Poskytovatele na Místo plnění jej prokazatelně seznámit se zvláštními bezpečnostními a požárními opatřeními a zvláštními předpisy platnými pro objekt, do kterého Poskytovatel bude vstupovat v souvislosti s poskytováním Plnění;
 - 16.2.4 poskytovat Poskytovateli součinnost potřebnou pro řádné a včasné realizování Plnění, kterou je po něm Poskytovatel jako osoba, která disponuje kapacitami a odbornými znalostmi, které jsou nezbytné pro realizaci Plnění s odbornou péčí, oprávněna požadovat;
 - 16.2.5 zaplatit za řádně a včas poskytnutou část Plnění Cenu za Provozní podporu a Cenu za Rozvojové činnosti.
- 16.3 Objednatel je oprávněn kdykoliv kontrolovat plnění Dohody, tj. zda Poskytovatel plní řádně a včas.

XVII. REALIZAČNÍ TÝM

- 17.1 Poskytovatel se zavazuje poskytovat Plnění dle této Dohody, resp. jednotlivých Prováděcích smluv na Provozní podporu a Prováděcích smluv na Rozvojové činnosti prostřednictvím realizačního týmu, který se skládá z osob, jejichž prostřednictvím prokázal v rámci zadávacího řízení na Veřejnou zakázku splnění kvalifikačních předpokladů (dále jen „**Realizační tým**“). Realizační tým je složen ze specializovaných a kvalifikovaných osob splňujících minimální požadavky na složení Realizačního týmu uvedené v Příloze č. 18 Dohody. Jmenné složení Realizačního týmu vč. uvedení rolí je uvedeno v Příloze č. 18 Dohody.
- 17.2 Poskytovatel se zavazuje zajistit, aby část Plnění vyžadující určitou kvalifikaci či specializaci byla vždy prováděna takovými členy Realizačního týmu, kteří takovou kvalifikaci či specializaci mají.
- 17.3 Poskytovatel je oprávněn rozšiřovat Realizační tým či měnit členy Realizačního týmu pouze s předchozím písemným souhlasem Objednatele a vždy za splnění požadavků stanovených touto Dohodou, avšak Objednatel si vyhrazuje možnost souhlas odepřít v případě, kdy by navrhovaný člen Realizačního týmu splňoval kritéria uvedená v čl. 5 pododst. 5.4.1 Zadávací dokumentace na horší úrovni než vyměňovaný člen Realizačního týmu. V případě nově doplňovaného člena Realizačního týmu, tj. nikoliv v případě výměny, musí nově doplňovaný člen Realizačního týmu splňovat kritéria uvedená v čl. 5 pododst. 5.4.1 Zadávací dokumentace pro danou roli minimálně v rozsahu jako stávající člen Realizačního týmu zastávající danou roli. Vždy však musí být zachován minimální počet jednotlivých rolí členů Realizačního týmu uvedených v Příloze č. 18 Dohody, přičemž jedna fyzická osoba může plnit více rolí.
- 17.4 Poskytovatel souhlasí s tím, že Objednatel smí v odůvodněných případech požádat o změnu člena Realizačního týmu a Poskytovatel má v takovém případě povinnost mu vyhovět.
- 17.5 Pro případ jakékoliv změny těchto členů Realizačního týmu se Smluvní strany dohodly, že není potřeba uzavírat tomu odpovídající dodatek Rámcové dohody a taková změna je účinná dnem doručení písemného souhlasu Objednatele Poskytovateli, resp. v případě odst. 17.4 tohoto článku doručením písemného souhlasu Poskytovatele Objednateli.
- 17.6 Poskytovatel se zavazuje, že zabezpečí vyloučení podjatosti a střetu zájmů u členů Realizačního týmu. Pokud by hrozil, byť i domnělý střet zájmů, neprodleně o něm bude Poskytovatel informovat Objednatele, který rozhodne o dalším postupu. Poskytovatel se zavazuje splnit opatření Objednatele směřující k zabránění střetů zájmů.

XVIII. ZDROJOVÝ KÓD

- 18.1 Poskytovatel se zavazuje předat Objednateli zdrojový kód každé úpravy Software nebo každého jednotlivého dílčího plnění, které je počítačovým programem ve smyslu zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**Autorský zákon**“). Zdrojový kód bude spustitelný v prostředí Objednatele a zaručující možnost ověření, že zdrojový kód je kompletní a ve správné verzi, tzn. umožňující kompilaci, instalaci, spuštění a ověření funkcionality, a to včetně podrobné dokumentace ke zdrojovému kódu k takovéto části plnění, na základě které bude běžný kvalifikovaný pracovník Objednatele schopen pochopit veškeré funkce a vnitřní vazby Software a zasahovat do něj.
- 18.2 Povinnost Poskytovatele uvedená v odst. 18.1 této Dohody se přiměřeně použije i pro jakékoli opravy, změny, doplnění, upgrade nebo update zdrojového kódu jednotlivého dílčího plnění, k nimž dojde při poskytování Plnění nebo v rámci záručních oprav (dále jen „**Změna zdrojového kódu**“). Dokumentace Změny zdrojového kódu musí obsahovat podrobný popis a komentář každého zásahu do zdrojového kódu.

XIX. VLASTNICKÉ PRÁVO, NEBEZPEČÍ ŠKODY A PRÁVO UŽITÍ

- 19.1 Poskytovatel bere na vědomí a souhlasí s tím, že vlastnické právo a nebezpečí škody na věci ke všem hmotným součástem Plnění předaným Poskytovatelem Objednateli v souvislosti s Plněním přechází na Objednatele dnem jejich protokolárního předání Objednateli. Nebezpečí škody na předaných věcech přechází na Objednatele okamžikem jejich faktického předání do dispozice Objednatele, o takovémto předání musí být sepsán písemný záznam podepsaný Oprávněnými osobami Smluvních stran. Do nabytí vlastnického práva uděluje Poskytovatel Objednateli právo tyto věci užívat v rozsahu a způsobem, který vyplývá z účelu této Dohody.
- 19.2 S ohledem na to, že součástí Plnění je i plnění, které může naplňovat znaky autorského díla dle Autorského zákona (dále jen „**Autorské dílo**“), je k těmto součástem Plnění poskytováno oprávnění k výkonu majetkových práv či je ze strany Poskytovatele udělena licence za podmínek sjednaných tímto článkem.
- 19.3 Poskytovatel se ve smyslu § 58 odst. 1 Autorského zákona zavazuje, že postupuje Objednateli oprávnění k výkonu majetkových práv autorských k Autorským dílům a to od okamžiku účinnosti tohoto postoupení, přičemž Poskytovatel postupuje toto oprávnění Objednateli s účinností, která nastává vždy okamžikem předání příslušné části Plnění, jehož je Autorské dílo součástí a toto oprávnění Objednatel získává jako postupitelné (je-li Autorským dílem počítačový program, vztahuje se postoupení ve stejném rozsahu na Autorské dílo ve strojovém i zdrojovém kódu, jakož i na koncepční přípravné materiály). Za tímto účelem se zavazuje zajistit souhlas autorů (zaměstnanců Poskytovatele) jednotlivých autorských děl s převedením oprávnění k výkonu majetkových práv na Objednatele.

- 19.4 V případě, že pro povahu Autorského díla nelze na Objednatele převést oprávnění k výkonu majetkových práv podle předcházejícího článku, Poskytovatel se zavazuje k poskytnutí výhradní a časově neomezené licence k Autorskému dílu vzniklému na základě plnění podle této Dohody, resp. daných Prováděcích smluv na Provozní podporu a Prováděcí smluv na Rozvojové činnosti. V případě, že nelze oprávnění k výkonu majetkových práv převést prostřednictvím výhradní licence, bude toto oprávnění poskytnuto jako licence nevýhradní. Objednatel je oprávněn od okamžiku účinnosti poskytnutí licence k Autorskému dílu užívat toto Autorské dílo v rozsahu, v jakém uzná za nezbytné s ohledem na účel této Dohody. Pro vyloučení pochybností to znamená, že Objednatel je s ohledem na účel této Dohody oprávněn užívat Autorské dílo v neomezeném územním rozsahu, a to všemi v úvahu přicházejícími způsoby a s časovým rozsahem omezeným pouze dobou trvání majetkových autorských práv k takovému Autorskému dílu. Součástí licence je neomezené oprávnění Objednatele provádět jakékoliv modifikace, úpravy, změny Autorského díla tvořícího součást plnění dle této Dohody, resp. daných Prováděcích smluv na Provozní podporu a Prováděcích smluv na Rozvojové činnosti a dle svého uvážení do něj zasahovat, zapracovávat do dalších autorských děl, zařazovat do databází apod., a to přímo nebo prostřednictvím třetích osob. Objednatel je bez potřeby jakéhokoliv dalšího svolení Poskytovatele oprávněn udělit třetí osobě podlicenci k užití Autorského díla nebo svoje oprávnění k užití Autorského díla třetí osobě postoupit, avšak pouze za předpokladu, že tím bude docházet k užití Autorského díla v souladu s účelem, pro který byl Software vytvořen. Licence k Autorskému dílu je poskytována jako výhradní nebo dle výše uvedeného jako nevýhradní. Objednatel není povinen licenci využít.
- 19.5 V případě počítačových programů se licence vztahuje ve stejném rozsahu na Autorské dílo ve strojovém i zdrojovém kódu, jakož i ke koncepčním přípravným materiálům a k dokumentaci k počítačovému programu. Předchozí věta tohoto odstavce se vztahuje i na případné další verze Software nebo jiných informačních systémů upravených na základě této Dohody, resp. daných Prováděcích smluv na Provozní podporu a Prováděcích smluv na Rozvojové činnosti.
- 19.6 Poskytovatel na základě této Dohody, resp. daných Prováděcích smluv na Provozní podporu a Prováděcích smluv na Rozvojové činnosti poskytuje Objednateli licenci k Autorským dílům dle odst. 19.4 a 19.5 této Dohody, přičemž účinnost této licence nastává okamžikem akceptace součásti Plnění, které příslušné Autorské dílo obsahuje; do té doby je Objednatel oprávněn Autorské dílo užívat v rozsahu a způsobem nezbytným k provedení akceptace příslušné součásti Plnění.
- 19.7 Udělení licence a její účinnost trvá i po skončení účinnosti této Dohody, resp. daných Prováděcích smluv na Provozní podporu a Prováděcí smluv na Rozvojové činnosti.

- 19.8 Smluvní strany výslovně prohlašují, že pokud při poskytování plnění dle této Dohody, resp. daných Prováděcích smluv na Provozní podporu a Prováděcích smluv na Rozvojové činnosti vznikne činností Poskytovatele a Objednatele dílo spoluautorů a nedohodnou-li se Smluvní strany výslovně jinak, bude se mít za to, že je Objednatel oprávněn vykonávat majetková autorská práva k dílu spoluautorů tak, jako by byl jejich výlučným vykonavatelem a že Poskytovatel udělil Objednateli souhlas k jakékoliv změně nebo jinému zásahu do díla spoluautorů. Poskytovatel za účelem získání oprávnění k výkonu majetkových práv Objednatel bude poskytovat veškerou součinnost, zejména zajistí souhlas autora či spoluautora díla s výše uvedeným postupem. Cena za Plnění dle této Dohody je stanovena se zohledněním tohoto ustanovení a Poskytovateli nevzniknou v případě vytvoření díla spoluautorů žádné nové nároky na odměnu.
- 19.9 Bude-li Autorské dílo vytvořeno činností Poskytovatele, Smluvní strany činí nesporným, že takovéto Autorské dílo vzniklo z podnětu a pod vedením Objednatele.
- 19.10 Práva získaná v rámci plnění této Dohody, resp. daných Prováděcích smluv na Provozní podporu a Prováděcích smluv na Rozvojové činnosti přechází i na případného právního nástupce Objednatele. Případná změna v osobě Poskytovatele (např. právní nástupnictví) nebude mít vliv na oprávnění udělená v rámci této Dohody, resp. daných Prováděcích smluv na Provozní podporu a Prováděcích smluv na Rozvojové činnosti Poskytovatelem Objednateli.
- 19.11 Odměna za poskytnutí, zprostředkování nebo postoupení licence či za převedení oprávnění k výkonu majetkových práv k Autorskému dílu je zahrnuta v ceně za Plnění, při jehož dodání došlo k vytvoření Autorského díla.
- 19.12 Udělení veškerých práv uvedených v tomto článku Dohody nelze ze strany Poskytovatele vypovědět a na jejich udělení nemá vliv ukončení účinnosti Dohody, resp. daných Prováděcích smluv na Provozní podporu a Prováděcích smluv na Rozvojové činnosti, pokud nastalo po okamžiku rozhodném pro udělení předmětného práva.
- 19.13 Poskytovatel prohlašuje, že Plnění bude bez právních vad, zejména nebude zatíženo žádnými právy třetích osob, z nichž by pro Objednatele vyplynul finanční nebo jakýkoliv jiný závazek ve prospěch třetí strany nebo která by jakkoliv omezovala užívání výstupů Plnění. V případě porušení tohoto závazku je Poskytovatel v plném rozsahu odpovědný za případné následky takového porušení, přičemž právo Objednatele na případnou náhradu újmy a smluvní pokutu zůstává nedotčeno.

XX. NÁHRADA ÚJMY

- 20.1 Smluvní strany sjednávají, že náhrada újmy se bude řídit právními předpisy, není-li v této Dohodě sjednáno jinak.
- 20.2 Objednatel odpovídá za každé zaviněné porušení smluvní povinnosti.

- 20.3 Poskytovatel odpovídá mimo jiné za veškerou újmu, která vznikne v důsledku vadného poskytování Plnění nebo v důsledku porušení jiné právní povinnosti Poskytovatele.
- 20.4 Smluvní strany se výslovně dohodly, že celková výše všech nároků na náhradu újmy, vzniklých na základě nebo v souvislosti s touto Dohodou, resp. jednotlivými Prováděcími smlouvami na Provozní podporu a Prováděcími smlouvami na Rozvojové činnosti jedné Smluvní straně se omezuje částkou ve výši 100 000 000,00 Kč (slovy: jedno sto milionů korun českých). Ustanovení § 2898 OZ není tímto ujednáním dotčeno, tj. uvedené omezení se neuplatní u újmy způsobené člověku na jeho přirozených právech, anebo způsobené úmyslně či hrubou nedbalostí.
- 20.5 Za újmu se přitom s ohledem na odst. 20.3 tohoto článku považuje i újma vzniklá Objednateli porušením jeho vlastní povinnosti vůči některému jeho smluvnímu partnerovi, včetně sankce vyplacené smluvním partnerům Objednatele, jakákoliv sankce veřejnoprávní povahy uvalená na Objednatele, pokud Objednatel porušení své právní povinnosti nemohl z důvodu porušení povinnosti Poskytovatele zabránit. Škodou (újmou) vzniklou porušením právní povinnosti Objednatele je i taková újma, která vznikne Objednateli oprávněným odstoupením Objednatele od Dohody, Prováděcích smluv na Provozní podporu a Prováděcích smluv na Rozvojové činnosti nebo v jeho důsledku. Takovou újmou jsou mimo jiné náklady vzniklé Objednateli v souvislosti se zajištěním náhradního plnění.
- 20.6 Újmu hradí škůdce v penězích, nežádá-li poškozený uvedení do předešlého stavu.
- 20.7 Náhrada újmy je splatná ve lhůtě 30 dnů ode dne doručení písemné výzvy oprávněné Smluvní strany Smluvní straně povinné z náhrady újmy.
- 20.8 Poskytovatel se zavazuje mít po celou dobu účinnosti Dohody a jednotlivých Prováděcích smluv na Provozní podporu a Prováděcích smluv na Rozvojové činnosti sjednanou pojistnou smlouvu, jejímž předmětem je pojištění odpovědnosti za škodu (újmu) způsobenou jeho činnostmi v souvislosti s poskytováním Plnění Objednateli, případně třetím osobám, a to ve výši pojistného plnění minimálně 100 000 000,00 Kč (slovy: jedno sto milionů korun českých). Na požádání je Poskytovatel povinen Objednateli takovou aktuálně platnou pojistnou smlouvu nebo pojistný certifikát osvědčující uzavření takové pojistné smlouvy bezodkladně předložit.

XXI. ODPOVĚDNOST ZA VADY A ZÁRUKA

- 21.1 Poskytovatel poskytuje ve smyslu § 2619 Občanského zákoníku záruku za jakost na to, že předané výstupy z plnění Rozvojových činností dle příslušné Prováděcí smlouvy na Rozvojové činnosti budou plně funkční a způsobilé pro použití ke smluvenému účelu, odpovídající sjednané funkční a technické specifikaci a parametrům a podmínkám stanoveným Objednatelem v příslušné Prováděcí smlouvě na Rozvojové činnosti a budou bez jakýchkoliv vad a nedodělků. Záruka se vztahuje na všechny části výstupů příslušného plnění Rozvojových činností včetně jejich příslušenství a pokrývá všechny jejich součásti, včetně

- produktů třetích stran, které byly využity při realizaci příslušného plnění Rozvojových činností. Záruční doba počíná běžet ode dne podpisu příslušného Akceptačního protokolu Rozvojových činností bez výhrad podepsaného oběma Smluvními stranami a skončí uplynutím 24 měsíců od tohoto okamžiku.
- 21.2 Poskytovatel odpovídá za jakoukoliv vadu výstupů z plnění Rozvojových činností, jež se vyskytne v době trvání záruky, pokud není způsobena zaviněním Objednatele z důvodu porušení jeho povinnosti. Záruční doba neběží po dobu, po kterou Objednatel nemůže užívat výstupy z Rozvojových činností, za které odpovídá Poskytovatel. Ustanovení § 2618 Občanského zákoníku Smluvní strany vylučují.
- 21.3 Objednatel je oprávněn uplatnit vady u Poskytovatele kdykoliv během záruční doby bez ohledu na to, kdy Objednatel takové vady zjistil nebo mohl zjistit. Pro vyloučení pochybností se sjednává, že převzetím jednotlivých částí výstupů Rozvojových činností není dotčeno právo Objednatele uplatňovat práva z vad, které byly zjistitelné, ale nebyly zjištěny při převzetí.
- 21.4 Poskytovatel je odpovědný za to, že Provozní podporu poskytne v souladu s Dohodou a danými Prováděcími smlouvami na Provozní podporu, a že po dobu trvání Dohody a daných Prováděcích smluv na Provozní podporu bude mít dohodnuté vlastnosti, úroveň a charakteristiky.
- 21.5 Poskytovatel je povinen poskytovat Plnění v nejvyšší dostupné kvalitě a odpovídá za to, že případné vady Plnění řádně odstraní, případně nahradí Plněním bezvadným v souladu s Dohodou.
- 21.6 Jakékoliv vady Rozvojových činností, které vzniknou v záruční době, je Poskytovatel povinen odstranit na své náklady v rámci poskytované Provozní podpory dle Dohody, resp. Prováděcích smluv na Provozní podporu, a to způsobem v Dohodě a dané Prováděcí smlouvě na Provozní podporu uvedeným, zejména v souladu s parametry obsaženými v Přílohách č. 1 až č. 14 Dohody.
- 21.7 Pokud k jakékoliv části Plnění není poskytována Provozní podpora, nedohodnou-li se Smluvní strany jinak, je Poskytovatel povinen jakoukoliv záruční vadu takové části Plnění odstranit nejpozději do 10 pracovních dnů od doručení oznámení vady Objednatelem Poskytovateli.
- 21.8 Ustanovením tohoto článku nejsou dotčena ani omezena práva Objednatele z vadného plnění vyplývající z právních předpisů.

XXII. MLČENLIVOST A OCHRANA INFORMACÍ SMLUVNÍCH STRAN

- 22.1 Obě Smluvní strany se zavazují, že zachovají jako neveřejné, tj. udrží v tajnosti, podniknou všechny nezbytné kroky k zabezpečení a nezpřístupní třetím osobám informace a zprávy týkající se vlastní spolupráce a vnitřních záležitostí Smluvních stran, pokud by jejich zveřejnění mohlo poškodit druhou Smluvní stranu (dále jen „**Neveřejné informace**“). Povinnost poskytovat informace podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, tím není dotčena. Za Neveřejné informace se považují veškeré následující informace:
- 22.1.1 veškeré informace poskytnuté Poskytovateli Objednatelem v souvislosti s plněním této Dohody, resp. předmětných Prováděcích smluv na Provozní podporu a Prováděcích smluv na Rozvojové činnosti (pokud nejsou výslovně obsaženy ve znění Dohody zveřejňovaném dle čl. XXVI odst. 26.6);
 - 22.1.2 informace, na které se vztahuje zákonem uložená povinnost mlčenlivosti;
 - 22.1.3 veškeré další informace, které budou Objednatelem označeny jako neveřejné ve smyslu ust. § 218 ZZVZ.
- 22.2 Povinnost zachovávat mlčenlivost uvedená v odst. 22.1 tohoto článku se nevztahuje na informace:
- 22.2.1 které je Objednatel povinen poskytnout třetím osobám podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů;
 - 22.2.2 jejichž sdělení vyžaduje jiný právní předpis;
 - 22.2.3 které jsou nebo se stanou všeobecně a veřejně přístupnými jinak než porušením právních povinností ze strany některé ze Smluvních stran;
 - 22.2.4 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;
 - 22.2.5 které budou Poskytovateli po uzavření této Dohody sděleny bez závazku mlčenlivosti třetí stranou, jež rovněž není ve vztahu k těmto informacím nijak vázána.
- 22.3 Jako s Neveřejnými informacemi musí být nakládáno také s informacemi, které splňují podmínky uvedené v odst. 22.1 tohoto článku, i když byly získány náhodně nebo bez vědomí Objednatele a dále s veškerými informacemi získanými od jakékoliv třetí strany, pokud se týkají Objednatele nebo plnění této Dohody, Prováděcích smluv na Provozní podporu a Prováděcích smluv na Rozvojové činnosti.
- 22.4 Poskytovatel se zavazuje, že Neveřejné informace užije pouze za účelem plnění této Dohody. K jinému užití je zapotřebí písemného souhlasu Objednatele.

- 22.5 Poskytovatel je povinen svého případného poddodavatele zavázat povinností mlčenlivosti a respektováním práv Objednatele nejméně ve stejném rozsahu, v jakém je zavázán sám touto Dohodou.
- 22.6 Povinnost mlčenlivosti dle této Dohody trvá i po naplnění této Dohody bez ohledu na zánik ostatních závazků z Dohody, a to v případě Neveřejných informací po dobu 5 let ode dne ukončení poslední Prováděcí smlouvy uzavřené na základě této Dohody a v případě obchodního tajemství po dobu existence obchodního tajemství, pokud nebude povinnosti mlčenlivosti dříve Poskytovatel Objednatelem písemně zproštěn.
- 22.7 Závazky vyplývající z tohoto článku není žádná ze Smluvních stran oprávněna vypovědět ani jiným způsobem jednostranně ukončit.
- 22.8 Smluvní strany se zavazují v plném rozsahu zachovávat povinnost mlčenlivosti a povinnost chránit diskrétní informace vyplývající z této Dohody, Prováděcích smluv na Provozní podporu a Prováděcích smluv na Rozvojové činnosti a též z příslušných právních předpisů. Současně se Smluvní strany zavazují k ochraně osobních údajů dle požadavků nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů) (dále jen „**Nařízení**“). Smluvní strany se v této souvislosti zavazují poučit veškeré osoby, které se na jejich straně budou podílet na plnění této Dohody, o výše uvedených povinnostech mlčenlivosti a ochrany diskrétních informací a ochrany osobních údajů, dále se zavazují vhodným způsobem zajistit dodržování těchto povinností všemi osobami podílejícími se na plnění této Dohody, Prováděcích smluv na Provozní podporu a Prováděcích smluv na Rozvojové činnosti.
- 22.9 Pokud by v rámci Plnění mohlo docházet ze strany Poskytovatele ke zpracování osobních údajů ve smyslu čl. 4 odst. 2 Nařízení, pak v pozici správce osobních údajů by byl Objednatel, a v pozici zpracovatele osobních údajů by byl Poskytovatel, zavazují se Smluvní strany neprodleně uzavřít písemnou smlouvu o zpracování osobních údajů reflektující povinnosti dle Nařízení a příslušných právních předpisů.
- 22.10 Případné části Dohody, Prováděcích smluv na Provozní podporu a Prováděcích smluv na Rozvojové činnosti představující obchodní tajemství či jiné údaje chráněné dle zvláštních předpisů budou před jejich uveřejněním zajištěny proti přečtení (začerněním apod.).

XXIII. KYBERNETICKÁ BEZPEČNOST

- 23.1 Vzhledem k tomu, že Infrastruktura je kritickou informační infrastrukturou ve smyslu § 2 písm. b) zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících předpisů (zákon o kybernetické bezpečnosti), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**ZoKB**“), Poskytovatel se zavazuje dodržovat relevantní ustanovení ZoKB a Vyhlášky o KB, zejm.:

- 23.1.1 nakládat s daty Infrastruktury v souladu s jejich účelem a dodržovat pravidla pro likvidaci dat;
 - 23.1.2 dodržovat bezpečnostní politiky a bezpečnostní opatření ve formě organizačních a technických opatření;
 - 23.1.3 komunikovat o bezpečnostních událostech a incidentech;
 - 23.1.4 řídit bezpečnostní rizika;
 - 23.1.5 řídit kontinuitu provozu;
 - 23.1.6 předávat předem dohodnutou formou data, provozní údaje a informace vyžádané Objednatel.
- 23.2 Poskytovatel je na vyžádání Objednatele povinen umožnit Objednateli auditovat a provádět analýzu rizik vnitřních procesů Poskytovatele souvisejících s plněním této Dohody. Poskytovatel je povinen při těchto auditech a analýzách spolupracovat a poskytovat součinnost v míře umožňující provedení řádného auditu a analýzy rizik.
- 23.3 Objednatel je povinen v souvislosti s plněním povinností Poskytovatele dle této Dohody týkajících se kybernetické bezpečnosti, jej prokazatelně seznámit s aktuálními interními předpisy Objednatele vztahujícími se ke kybernetické bezpečnosti, v souvislosti s poskytováním Plnění, a to ve lhůtě do 5 pracovních dnů ode dne nabytí účinnosti Dohody. Seznam dokumentů dle předchozí věty je uveden v Příloze č. 19 Dohody. Poskytovatel se podpisem této Dohody zavazuje, že následně provede řádné seznámení všech pracovníků Poskytovatele podílejících se na poskytování Plnění a bude nést plnou odpovědnost za případné porušení výše uvedených opatření a předpisů pracovníky Poskytovatele.
- 23.4 V případě, že dojde k aktualizaci dokumentů, se kterými byl Poskytovatel seznámen dle předcházejícího odstavce, ze strany Objednatele, zavazuje se Objednatel o této skutečnosti Poskytovatele bezodkladně informovat a seznámit Poskytovatele s takto aktualizovanými dokumenty analogicky postupem dle odst. 23.3 tohoto článku.

XXIV. SANKČNÍ UJEDNÁNÍ

- 24.1 V případě porušení některé z povinností stanovených v čl. III odst. 3.13, 3.14 a/nebo 3.15 má Objednatel právo uplatnit vůči Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 20 000,00 Kč, a to za každý jednotlivý případ porušení.
- 24.2 V případě prodlení Poskytovatele se lhůtou stanovenou v čl. VII odst. 7.1 pododst. 7.1.5 Dohody, má Objednatel právo uplatnit vůči Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 1 000,00 Kč, a to za každou započatou hodinu prodlení.
- 24.3 V případě prodlení Poskytovatele se lhůtou stanovenou v čl. X odst. 10.2 a/nebo odst. 10.5 má Objednatel právo uplatnit vůči Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 2 000,00 Kč, a to za každý započatý den prodlení.

- 24.4 V případě porušení povinnosti stanovené v čl. X odst. 10.11 ze strany Poskytovatele má Objednatel právo uplatnit vůči Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 100 000,00 Kč, a to za každý jednotlivý případ porušení.
- 24.5 V případě prodlení Poskytovatele se lhůtou stanovenou v čl. XI odst. 11.1 pododst. 11.1.5 má Objednatel právo uplatnit vůči Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 2 000,00 Kč, a to za každý započatý den prodlení.
- 24.6 V případě prodlení Poskytovatele se lhůtou stanovenou v čl. XII odst. 12.2 a/nebo odst. 12.3 má Objednatel právo uplatnit vůči Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 5 000,00 Kč, a to za každý započatý den prodlení.
- 24.7 V případě prodlení Poskytovatele se lhůtou stanovenou v čl. XIII odst. 13.1 pododst. 13.1.3 a/nebo pododst. 13.1.4 má Objednatel právo uplatnit vůči Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 3 000,00 Kč, a to za každý započatý den prodlení.
- 24.8 V případě prodlení Poskytovatele se lhůtou stanovenou v čl. XIV odst. 14.2 má Objednatel právo uplatnit vůči Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 2 000,00 Kč, a to za každý započatý den prodlení.
- 24.9 V případě prodlení Poskytovatele se lhůtou stanovenou v čl. XV odst. 15.17 má Objednatel právo uplatnit vůči Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 1 000,00 Kč, a to za každý započatý den prodlení.
- 24.10 V případě porušení některé z povinností stanovených v čl. XVI odst. 16.1 pododst. 16.1.8 a/nebo pododst. 16.1.10 má Objednatel právo uplatnit vůči Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 5 000,00 Kč, a to za každý jednotlivý případ porušení.
- 24.11 V případě porušení povinnosti stanovené v čl. XVI odst. 16.1 pododst. 16.1.11 a/nebo pododst. 16.1.12 ze strany Poskytovatele, má Objednatel právo uplatnit vůči Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 100 000,00 Kč, a to za každý jednotlivý případ porušení.
- 24.12 V případě porušení povinnosti stanovené v čl. XVII, má Objednatel právo uplatnit vůči Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 20 000,00 Kč, a to za každý jednotlivý případ porušení.
- 24.13 V případě porušení povinnosti Poskytovatele dle čl. XVIII odst. 18.1 a/nebo odst. 18.2 má Objednatel právo uplatnit vůči Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 100 000,00 Kč, a to za každý jednotlivý případ porušení.
- 24.14 V případě porušení povinnosti Poskytovatele dle čl. XIX odst. 19.3 poslední věta a/nebo odst. 19.8 a/nebo odst. 19.13 má Objednatel právo uplatnit vůči Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 100 000,00 Kč, a to za každý jednotlivý případ porušení.
- 24.15 V případě porušení povinnosti Poskytovatele dle čl. XX odst. 20.8 má Objednatel právo uplatnit vůči Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 100 000,00 Kč, a to za každý jednotlivý případ porušení.

- 24.16 V případě prodlení Poskytovatele se lhůtou stanovenou v čl. XXI odst. 21.7 má Objednatel právo uplatnit vůči Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 5 000,00 Kč, a to za každý započatý den prodlení.
- 24.17 V případě porušení povinnosti Poskytovatele dle čl. XXIII odst. 23.1 a/nebo odst. 23.2 a/nebo odst. 23.3 a má Objednatel právo uplatnit vůči Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 50 000,00 Kč, a to za každý jednotlivý případ porušení.
- 24.18 V případě porušení povinnosti Poskytovatele dle čl. XXV odst. 25.12 a/nebo 25.13 a/nebo čl. XXVI odst. 26.10 má Objednatel právo uplatnit vůči Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 100 000,00 Kč, a to za každý jednotlivý případ porušení.
- 24.19 V případě nedodržení některého z parametrů dostupnosti Oblasti dohodnuté Úrovně v rámci poskytování Provozní podpory dle Přílohy č. 1 až č. 14 Dohody, vzniká Objednateli právo na smluvní pokutu ve výši 5 000,00 Kč, a to za každou minutu pod stanovený parametr dostupnosti dané Oblasti.
- 24.20 V případě nedodržení parametrů, resp. garantovaných časů pro odstranění závad v rámci Odstraňování závad stanovených v Přílohách č. 1 až č. 14 Dohody, vzniká Objednateli právo na smluvní pokutu, a to za každou, byť i započatou hodinu prodlení se lhůtou pro odstranění závad dle následující tabulky:

Smluvní pokuta při nedodržení garantovaného času pro odstranění závad za každou, byť i započatou hodinu prodlení		
Kritická závada	Závažná závada	Nezávažná závada
10 000,00 Kč	5 000,00 Kč	2 000,00 Kč

- 24.21 V případě nedodržení parametrů, resp. garantovaných časů pro vyřešení požadavků v rámci Řešení provozních požadavků v Přílohách č. 1 až č. 14 Dohody, vzniká Objednateli právo na smluvní pokutu ve výši 2 000,00 Kč, a to za každou, byť i započatou hodinu prodlení.
- 24.22 Pro případ prodlení Objednatele se zaplacením řádně vystavené a doručené faktury je Poskyvatel oprávněn požadovat zaplacení úroku z prodlení ve výši stanovené právními předpisy.
- 24.23 V případě, že některá ze Smluvních stran poruší některou z povinností dle čl. XXII této Dohody, je druhá Smluvní strana oprávněna požadovat smluvní pokutu ve výši 100 000,00 Kč, a to každý jednotlivý případ porušení.
- 24.24 Smluvní pokuta a zákonný úrok z prodlení jsou splatné ve lhůtě 30 dnů ode dne doručení písemné výzvy oprávněné Smluvní strany Smluvní straně povinné ze smluvní pokuty nebo ze zákonného úroku z prodlení.
- 24.25 Objednatel je oprávněn uplatňovat vůči Poskytovateli veškeré smluvní pokuty, na které mu bude z porušení Dohody, resp. Prováděcích smluv na Provozní podporu a/nebo Prováděcích smluv na Rozvojové činnosti vyplývat nárok dle tohoto článku, tj. i v případě kumulace smluvních pokut.

- 24.26 Ujednáním o smluvní pokutě není dotčeno právo poškozené Smluvní strany domáhat se náhrady škody v plné výši.
- 24.27 Zaplacení smluvní pokuty nezavazuje Poskytovatele povinnosti splnit závazek utvrzený smluvní pokutou.

XXV. DOBA TRVÁNÍ A UKONČENÍ DOHODY

- 25.1 Tato Dohoda se uzavírá na dobu určitou, tj. na dobu 48 měsíců s účinností ode dne zveřejnění Dohody v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv v platném znění (dále jen „**Zákon o registru smluv**“). Jednotlivé Prováděcí smlouvy na Provozní podporu musí být uzavřeny nejpozději 6 měsíců před uplynutím doby trvání této Dohody.
- 25.2 Tato Dohoda, jednotlivé Prováděcí smlouvy na Provozní podporu a Prováděcí smlouvy na Rozvojové činnosti mohou být ukončeny dohodou Smluvních stran.
- 25.3 Každá ze Smluvních stran je oprávněna Dohodu vypovědět, a to i bez udání důvodu. Výpovědní doba činí v případě podání výpovědi za strany Objednatele 6 měsíců a počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, ve kterém bylo písemné vyhotovení výpovědi prokazatelně doručeno Poskytovateli. V případě podání výpovědi ze strany Poskytovatele činí výpovědní doba 9 měsíců a počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, ve kterém bylo písemné vyhotovení výpovědi prokazatelně doručeno Objednateli. Každá ze Smluvních stran je rovněž oprávněna vypovědět Prováděcí smlouvu na Provozní podporu, a to i bez udání důvodu. Výpovědní doba v takovém případě činí 1 měsíc a počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, ve kterém bylo písemné vyhotovení výpovědi prokazatelně doručeno druhé Smluvní straně.
- 25.4 Smluvní strany jsou oprávněny od této Dohody, Prováděcích smluv na Provozní podporu a Prováděcích smluv na Rozvojové činnosti odstoupit, nastanou-li okolnosti předvídané ust. § 2002 Občanského zákoníku.
- 25.5 Za podstatné porušení Dohody a rovněž příp. předmětné Prováděcí smlouvy na Provozní podporu či Prováděcí smlouvy na Rozvojové činnosti Poskytovatelem ve smyslu § 2002 Občanského zákoníku se považuje zejména:
- 25.5.1 Poskytovatelem opakovaně (tj. nejméně dvakrát, přičemž pro účely odstoupení od Dohody se termínem opakovaně myslí v rámci všech účinných Prováděcích smluv na Provozní podporu a Prováděcích smluv na Rozvojové činnosti) v průběhu jednoho kalendářního měsíce poskytnuté vadné plnění, které může reálně způsobit výpadek některé z komponent Software nebo jiného celého informačního systému v prostředí Objednatele či jeho podstatné části;

- 25.5.2 Poskytovatelem opakovaně (tj. nejméně dvakrát, přičemž pro účely odstoupení od Dohody se termínem opakovaně myslí v rámci všech účinných Prováděcích smluv na Provozní podporu a Prováděcích smluv na Rozvojové činnosti) v průběhu jednoho kalendářního měsíce poskytnuté vadné plnění, které způsobí výpadek některého některé z komponent Software nebo jiného informačního systému v prostředí Objednatele či jeho podstatné části;
- 25.5.3 prodlení Poskytovatele s plněním jakýchkoliv lhůt z Dohody o více než 30 kalendářních dnů;
- 25.5.4 opakované (tj. nejméně druhé, přičemž pro účely odstoupení od Dohody se termínem opakované myslí v rámci všech účinných Prováděcích smluv na Provozní podporu a Prováděcích smluv na Rozvojové činnosti) porušování smluvních či jiných právních povinností v souvislosti s plněním Dohody;
- 25.5.5 jakékoliv jiné porušení povinnosti Poskytovatelem (zejm. porušení povinností dle čl. III odst. 3.15, porušení povinností dle čl. XXII, porušení povinností dle čl. XXIII), které nebude odstraněno či napraveno ani do 30 kalendářních dnů ode dne doručení výzvy Objednatele k nápravě (popř. od uplynutí lhůty ve výzvě stanovené), je-li náprava možná.
- 25.6 Za podstatné porušení Dohody, a příp. předmětných Prováděcích smluv na Provozní podporu a Prováděcích smluv na Rozvojové činnosti Objednatelem ve smyslu § 2002 Občanského zákoníku se považuje zejména prodlení Objednatele s úhradou faktury o více než 30 kalendářních dnů.
- 25.7 Objednatel je dále oprávněn od Dohody, Prováděcích smluv na Provozní podporu a Prováděcích smluv na Rozvojové činnosti odstoupit v následujících případech:
- 25.7.1 bude rozhodnuto o likvidaci Poskytovatele;
- 25.7.2 Poskytovatel podá insolvenční návrh ohledně své osoby, bude rozhodnuto o úpadku Poskytovatele nebo bude ve vztahu k Poskytovateli vydáno jiné rozhodnutí s obdobnými účinky;
- 25.7.3 Poskytovatel bude pravomocně odsouzen za úmyslný majetkový nebo hospodářský trestný čin;
- 25.7.4 dojde k významné změně kontroly nad Poskytovatelem, přičemž kontrolou se zde rozumí vliv, ovládnutí či řízení dle ust. § 71 a násl. zákona č. 90/2012 Sb., o obchodních společnostech a družstvech (zákon o obchodních korporacích) (dále jen „**ZOK**“), či ekvivalentní postavení.

- 25.8 Nastane-li některý z případů uvedených v předcházejícím odstavci, je Poskytovatel povinen o této skutečnosti informovat Objednatele, a to písemně do 2 pracovních dnů od jejího vzniku, společně s informací o tom, o kterou z uvedených skutečností se jedná, a s uvedením bližších údajů, které by Objednatel mohl v této souvislosti potřebovat pro své rozhodnutí o odstoupení od Dohody. Nedodržení této povinnosti je podstatným porušením Dohody.
- 25.9 Odstoupení od Dohody, jakož i Prováděcích smluv na Provozní podporu a Prováděcích smluv na Rozvojové činnosti musí být písemné, jinak je neplatné. Odstoupení je účinné ode dne, kdy bylo doručeno Smluvní straně, jíž se odstoupení týká. V pochybnostech se má za to, že odstoupení bylo doručeno pátým kalendářním dnem od jeho odeslání příslušné Smluvní straně doporučenou poštovní zásilkou nebo od jeho doručení do datové schránky příslušné Smluvní straně při odeslání datovou zprávou.
- 25.10 Odstoupením od této Dohody, nebo od Prováděcích smluv na Provozní podporu, nebo Prováděcích smluv na Rozvojové činnosti se závazek touto Dohodou, Prováděcí smlouvou na Provozní podporu, nebo Prováděcí smlouvou na Rozvojové činnosti založený zrušuje jen ohledně nesplněného zbytku plnění okamžikem účinnosti odstoupení od Dohody, Prováděcí smlouvy na Provozní podporu nebo Prováděcí smlouvy na Rozvojové činnosti (tj. ex nunc). Smluvní strany si jsou povinny vyrovnat dosavadní vzájemné závazky, a to bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů od doručení oznámení odstupující Smluvní strany o odstoupení od příslušné smlouvy druhé Smluvní straně.
- 25.11 Pro vyloučení pochybností Smluvní strany sjednávají, že platnost nebo účinnost Dohody není nijak závislá na platnosti nebo účinnosti Prováděcích smluv na Provozní podporu a Prováděcích smluv na Rozvojové činnosti a zároveň platnost a účinnost Prováděcích smluv na Provozní podporu a Prováděcích smluv na Rozvojové činnosti uzavřených do konce účinnosti Dohody není nijak závislá na platnosti a účinnosti Dohody.
- 25.12 V případě jakéhokoliv ukončení Dohody je Poskytovatel postupem stanoveným pro plnění Rozvojových činností, tj. na základě požadavku Objednatele, povinen poskytnout Objednateli nebo Objednatelem určené třetí osobě maximální nezbytnou součinnost za účelem plynulého a řádného převedení činností dle Dohody či jejich části na Objednatele nebo Objednatelem určenou třetí osobu tak, s výjimkou případu, že by novým poskytovatelem Plnění byl stávající Poskytovatel dle této Dohody, aby Objednateli nevznikla újma (škoda) související s přechodem poskytování Plnění dle této Dohody na nového poskytovatele Plnění. Poskytovatel se zavazuje tuto součinnost poskytovat s odbornou péčí, zodpovědně v rozsahu, který po něm lze spravedlivě požadovat, a to do doby úplného převzetí takových činností Objednatelem nebo Objednatelem určenou třetí osobou. Součinnost bude spočívat především ve vykonání plánu předání (dále jen „**Exit plán**“). Činnosti vedoucí k řádnému vykonání Exit plánu proběhnou dle následujících pravidel a v následujícím rozsahu:

- 25.12.1 šest měsíců před účinností ukončení Dohody vznikne společná pracovní skupina Poskytovatele a Objednatele, zahrnující zástupce obou stran z oblasti technické, ekonomické i právní;
 - 25.12.2 pracovní skupina vytvoří Exit plán, který bude nejpozději 3 měsíce před termínem ukončení Dohody schválen oběma Smluvními stranami;
 - 25.12.3 neschválení Exit plánu v uvedeném termínu bude řešeno do 5 pracovních dnů na jednání Oprávněných osob Objednatele i Poskytovatele;
 - 25.12.4 Exit plán musí obsahovat činnosti provozního, dokumentačního a školicího charakteru, včetně předávání znalostí a podpory migrace, související s předmětem a rozsahem Plnění dle Dohody;
 - 25.12.5 v období 3 měsíců před ukončením Smlouvy budou oběma Smluvními stranami vykonávány činnosti obsažené v Exit plánu.
- 25.13 Výše uvedené termíny v odst. 25.12 neplatí v případě, pokud termín ukončení Dohody není znám alespoň šest měsíců dopředu, pak bude tato součinnost poskytována v termínech určených Objednatelem; její poskytování bude ukončeno nejpozději do konce třetího měsíce od ukončení Dohody.
- 25.14 Cena za Exit bude Objednatelem vypočtena na základě Ceny za Rozvojové činnosti, kdy bude předem Objednatelem stanoven maximální počet člověkodní za provedení činností souvisejících s Exit plánem.
- 25.15 Ukončením Dohody nejsou dotčena práva na zaplacení smluvní pokuty nebo zákonného úroku z prodlení, pokud už dospěl, práva na náhradu škody, povinnosti mlčenlivosti a dalších povinností v čl. XXII, práva vyplývající z čl. XVIII a čl. XIX Dohody, ani další ujednání, z jejichž povahy vyplývá, že mají zavazovat Smluvní strany i po zániku účinnosti této Dohody.

XXVI. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 26.1 Jakékoliv úkony směřující k ukončení této Dohody, Prováděcích smluv na Provozní podporu či Prováděcích smluv na Rozvojové činnosti a oznámení o změně bankovních údajů musí být doručeny datovou schránkou nebo formou doporučeného dopisu. Oznámení nebo jiná sdělení podle této Dohody, Prováděcích smluv na Provozní podporu či Prováděcích smluv na Rozvojové činnosti 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 Oprávněné osoby) nebo na jinou adresu, kterou příslušná Smluvní strana v předstihu písemně oznámí adresátovi, není-li v konkrétním případě ve Dohodě stanoveno jinak:

- 26.1.1 Objednatel:
Název: Státní pokladna Centrum sdílených Oblastí, s. p.
Adresa: Na Vápence 915/14, 130 00 Praha 3
K rukám: jméno Oprávněné osoby Objednatele
Datová schránka: ag5uunk
- 26.1.2 Poskytovatel:
Název: ANECT a.s.
Adresa: Vídeňská 204/125, Přízřenice, 619 00 Brno
[REDACTED]
Datová schránka: hddtmkq
- 26.2 Účinnost oznámení nastává v pracovní den následující po dni doručení tohoto oznámení druhé Smluvní straně, není-li ve Dohodě v konkrétním případě stanoveno jinak.
- 26.3 Smluvní strany se dohodly na určení oprávněné osoby za každou Smluvní stranu (dále jen „**Oprávněná osoba**“). Oprávněné osoby jsou oprávněné ke všem jednáním týkajícím se této Dohody, Prováděcích smluv na Provozní podporu či Prováděcích smluv na Rozvojové činnosti, s výjimkou změn nebo zrušení Dohody, Prováděcích smluv na Provozní podporu či Prováděcích smluv na Rozvojové činnosti a oznámení o změně bankovních údajů a s výjimkou činností svěřených dle této Dohody odlišným osobám, není-li v Dohodě stanoveno jinak. V případě, že Smluvní strana má více Oprávněných osob, zasílají se veškeré e-mailové zprávy na adresy všech oprávněných osob v kopii:
- 26.3.1 [REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]
- 26.3.2 Oprávněnou osobou Poskytovatele je:
[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]

- 26.4 Ke změně nebo ukončení Dohody, Prováděcích smluv na Provozní podporu či Prováděcích smluv na Rozvojové činnosti a k oznámení o změně bankovních údajů je za Objednatele oprávněn 1. zástupce generálního ředitele, generální ředitel a dále osoby pověřené generálním ředitelem. Ke změně Dohody, Prováděcích smluv na Provozní podporu či Prováděcích smluv na Rozvojové činnosti nebo ukončení Dohody, Prováděcích smluv na Provozní podporu či Prováděcích smluv na Rozvojové činnosti a k oznámení o změně bankovních údajů je za Poskytovatele oprávněn Poskytovatel sám (je-li fyzickou osobou podnikající) nebo statutární orgán Poskytovatele, příp. prokurista, a to dle způsobu jednání uvedeného v obchodním rejstříku. Jiné osoby mohou tato právní jednání činit pouze s písemným pověřením osoby či orgánu vymezených v předchozích větách (dále jen „**Odpovědné osoby pro věci smluvní**“). Odpovědné osoby pro věci smluvní mají současně všechna oprávnění Oprávněných osob.
- 26.5 Jakékoliv změny kontaktních údajů, bankovních údajů a Oprávněných osob je příslušná Smluvní strana oprávněna provádět jednostranně a je povinna tyto změny neprodleně písemně oznámit druhé Smluvní straně.
- 26.6 Obě Smluvní strany souhlasí s tím, že podepsaná Dohoda (včetně příloh), jakož i její text, může být v elektronické formě zveřejněna na profilu Objednatele ve smyslu ZZVZ, a dále v souladu s povinnostmi vyplývajícími z právních předpisů, a to bez časového omezení. Objednatel se zavazuje, že Dohodu, Prováděcí smlouvy na Provozní podporu a Prováděcí smlouvy na Rozvojové činnosti, v souladu se Zákonem o registru smluv uveřejní v registru smluv.
- 26.7 Tato Dohoda, Prováděcí smlouvy na Provozní podporu a Prováděcí smlouvy na Rozvojové činnosti se řídí Občanským zákoníkem a dalšími příslušnými právními předpisy České republiky. Pro vyloučení pochybností Smluvní strany sjednávají, že tato Dohoda, Prováděcí smlouvy na Provozní podporu a Prováděcí smlouvy na Rozvojové činnosti se řídí subsidiárně ustanoveními Občanského zákoníku upravujícími smlouvu o dílo.
- 26.8 Stane-li se kterékoliv ustanovení této Dohody, Prováděcích smluv na Provozní podporu či Prováděcích smluv na Rozvojové činnosti neplatným, neúčinným nebo nevykonatelným, zůstává platnost, účinnost a vykonatelnost ostatních ustanovení této Dohody, Prováděcích smluv na Provozní podporu či Prováděcích smluv na Rozvojové činnosti nedotčena, nevyplyvá-li z povahy daného ustanovení, obsahu Dohody, Prováděcích smluv na Provozní podporu či Prováděcích smluv na Rozvojové činnosti, nebo okolností, za nichž bylo toto ustanovení vytvořeno, že toto ustanovení nelze oddělit od ostatního obsahu Dohody, Prováděcích smluv na Provozní podporu či Prováděcích smluv na Rozvojové činnosti. Smluvní strany se zavazují nahradit po vzájemné dohodě dotčené ustanovení jiným ustanovením, blízcím se svým obsahem nejvíce účelu neplatného či neúčinného ustanovení.

- 26.9 Jestliže kterákoli ze Smluvních stran neuplatní nárok nebo nevykoná právo podle této Dohody, Prováděcích smluv na Provozní podporu či Prováděcích smluv na Rozvojové činnosti, nebo je vykoná se zpožděním nebo pouze částečně, nebude to znamenat vzdání se těchto nároků nebo práv. Vzdání se práva z titulu porušení této Dohody, Prováděcích smluv na Provozní podporu či Prováděcích smluv na Rozvojové činnosti nebo práva na nápravu anebo jakéhokoliv jiného práva podle této Dohody, Prováděcích smluv na Provozní podporu či Prováděcích smluv na Rozvojové činnosti, musí být vyhotoveno písemně a podepsáno Smluvní stranou, která takové vzdání činí.
- 26.10 Poskytovatel není oprávněn bez písemného souhlasu Objednatele postoupit Dohodu, Prováděcí smlouvu na Provozní podporu a Prováděcí smlouvu na Rozvojové činnosti, jednotlivý závazek z Dohody, Prováděcích smluv na Provozní podporu či Prováděcích smluv na Rozvojové činnosti ani pohledávky vzniklé v souvislosti s touto Dohodou, Prováděcími smlouvami na Provozní podporu či Prováděcími smlouvami na Rozvojové činnosti na třetí osoby, ani učinit jakékoliv právní jednání, v jehož důsledku by došlo k převodu nebo přechodu práv či povinností vyplývajících z této Dohody, Prováděcích smluv na Provozní podporu či Prováděcích smluv na Rozvojové činnosti.
- 26.11 Změny nebo doplňky této Dohody, Prováděcích smluv na Provozní podporu a Prováděcích smluv na Rozvojové činnosti včetně příloh musejí být vyhotoveny písemně formou dodatku, datovány a podepsány oběma Smluvními stranami s podpisy Smluvních stran na jedné písemnosti, ledaže Dohoda v konkrétním případě stanoví jinak.
- 26.12 Smluvní strany se dohodly, že veškeré spory vyplývající z této Dohody, Prováděcích smluv na Provozní podporu a Prováděcích smluv na Rozvojové činnosti nebo spory o existenci této Dohody, Prováděcích smluv na Provozní podporu a Prováděcích smluv na Rozvojové činnosti (včetně otázky vzniku a platnosti Dohody, Prováděcích smluv na Provozní podporu a Prováděcích smluv na Rozvojové činnosti) budou řešit především dohodou. Nedojde-li k dohodě ani do 60 dnů ode dne zahájení jednání o dohodě, bude předmětný spor rozhodován s konečnou platností před věcně a místně příslušným soudem České republiky.
- 26.13 Smluvní strany se dohodly, že vylučují aplikaci § 557 Občanského zákoníku.
- 26.14 Poskytovatel výslovně prohlašuje, že se podrobně seznámil se všemi dokumenty týkajícími se Plnění, a že žádné z ustanovení tam uvedených nepovažuje za takové, které by nemohl rozumně předpokládat.
- 26.15 Dohoda je vyhotovena v elektronické podobě v 1 vyhotovení v českém jazyce s elektronickými podpisy obou Smluvních stran v souladu se zákonem č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce, ve znění pozdějších předpisů.
- 26.16 Tato Dohoda nabývá platnosti dnem podpisu oběma Smluvními stranami a účinnosti dnem zveřejnění v registru smluv.

26.17 Smluvní strany po řádném přečtení této Dohody prohlašují, že Dohoda byla uzavřena po vzájemném projednání, na základě jejich pravé, vážně míněné a svobodné vůle, při respektování principu poctivosti, spravedlnosti a rovnosti Smluvních stran. Na důkaz uvedených skutečností připojují své podpisy.

26.18 Nedílnou součástí Dohody tvoří tyto přílohy:

Příloha č. 1 – Katalogový list č. 10A

Příloha č. 2 – Katalogový list č. 1A

Příloha č. 3 – Katalogový list č. 20A

Příloha č. 4 – Katalogový list č. 2A

Příloha č. 5 – Katalogový list č. 30A

Příloha č. 6 – Katalogový list č. 3A

Příloha č. 7 – Katalogový list č. 40A

Příloha č. 8 – Katalogový list č. 4A

Příloha č. 9 – Katalogový list č. 50A

Příloha č. 10 – Katalogový list č. 5A

Příloha č. 11– Katalogový list č. 60A

Příloha č. 12– Katalogový list č. 6A

Příloha č. 13 – Katalogový list č. 70A

Příloha č. 14– Katalogový list č. 7A

Příloha č. 15 – Seznam Poddodavatelů

Příloha č. 16 – Vzory formulářů

Příloha č. 17 – Specifikace Ceny za Podporu

Příloha č. 18 – Realizační tým

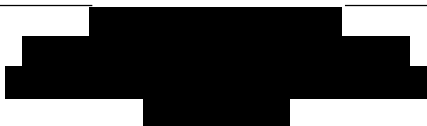
Příloha č. 19 – Seznam interních předpisů vztahující se ke kybernetické bezpečnosti

Za Objednatele:

V Praze dne _____ dle elektronického podpisu

Za Poskytovatele:

V Praze dne _____ dle elektronického podpisu



KATALOGOVÝ LIST Č. 010A

Název služby	Provozní podpora Oblasti Checkpoint firewall – Úroveň OA
---------------------	---

1. Období poskytování služby

Služba je poskytována po dobu účinnosti Prováděcí smlouvy.

2. Provozní doba Oblasti

Provozní doba Oblasti	Doba poskytování
Oblast Checkpoint firewall	7 x 24

3. Technický popis

Checkpoint firewall soustavu v síti Objednatele tvoří cluster dvou fyzických firewall bran Check Point. Architektura firewallové soustavy je založena na virtualizační technologii Check Point VSX (Virtual System Extension), která umožňuje běh několika virtuálních instancí firewallu na jednom fyzickém zařízení. V prostředí Objednatele byly vytvořeny a nakonfigurovány virtuální instance firewallu, které využívají režimu vysoké dostupnosti ClusterXL Virtual System Load Sharing (VSLS).

Ochrana primární internetové připojky proti DDoS útokům je zajištěna pomocí jednoho zařízení Check Point DDoS Protector. DDoS Protector je připojen do NIXu a k ISP přes optické rozhraní. Do infrastruktury SPCSS je DDoS Protector připojen k Routerům Cisco ASR inet modulu.

V současné době VSX cluster tvoří 7 virtuálních firewallů využívající v jednotlivých firewallích následující komponentech:

- Firewall
- IPSEC VPN
- IPS
- Anti-Bot
- Identity Awareness
- URL Filtering
- Application Control
- Threat Emulation
- Monitoring
- Check Point DDoS Protector

Firewallová soustava Checkpoint je napojena na systém Tufin pro správu konfigurací prvků sítě a bezpečnostní infrastruktury. Dále je napojena na systém provozního monitoringu a SIEM nástroj.

Technické detaily jsou uvedeny v Provozní dokumentaci.

4. Počty zařízení

Počet spravovaných zařízení v rámci Oblasti:

Počet zařízení	
Level 1	2 fyzická zařízení firewall s 10 virtuálními firewally v každém fyzickém zařízení 1 management server 1 log server 1 server Tufin 1 DDoS protektor
Level 2	4 fyzická zařízení firewall s 10 virtuálními firewally v každém fyzickém zařízení 2 management server 2 log server 2 servery Tufin 2 DDoS protektor
Inkrement A	+1 fyzické zařízení firewall s napojením na management a log server
Inkrement B	+1 virtuální firewall s napojením na management a log server
Inkrement C	+1 management server
Inkrement D	+1 log server
Inkrement E	+1 DDoS protektor s napojením na management a log server
Inkrement F	+1 server Tufin

5. Kvalitativní parametry poskytované služby

5.1 Dostupnost Oblasti

Za nedostupnou se Oblast považuje po dobu trvání kritické závady, resp. v případě neplánované odstávky Oblasti.

Dostupnost Oblasti znamená procentuální vyjádření poměru doby, po kterou byla Oblast v rámci provozní doby dostupná. Vypočítá se podle následujícího vzorce:

$$D = 100 \cdot \frac{x + n + z - y}{x}$$

kde

D je dostupnost [%] v daném období,

x vyjadřuje fond provozní doby Oblasti v daném období,

y vyjadřuje počet hodin v daném období, kdy byla Oblast nedostupná,

n vyjadřuje počet hodin v daném období, kdy byla Oblast nedostupná z důvodu závady mimo odpovědnost Poskytovatele,

z vyjadřuje počet hodin v daném období, v nichž byla Oblast nedostupná v důsledku plánovaných odstávek.

- Doby nedostupnosti se zaokrouhlují na celé minuty.
- Doba nedostupnosti je počítána:
 - od okamžiku nahlášení **kritické** závady Poskytovateli
 - od okamžiku zahájení neplánované odstávky Oblasti, která nebyla řádně nahlášena/odsouhlasena do doby odstranění závady / spuštění odstavené Oblasti.

Do doby nedostupnosti Oblasti a do lhůty pro obnovení Oblasti se nezapočítají doby souhrnně označované jako doby závady mimo zodpovědnost Poskytovatele. Tyto doby mimo zodpovědnost Poskytovatele jsou definovány následujícím způsobem:

- a) doba, kdy Oblast nelze využívat z důvodu závady, která není ve správě Poskytovatele (např. fyzická výměna zařízení řešitelem Operátor ve spolupráci s výrobcem zařízení);
- b) doba nedostupnosti Oblasti způsobená třetí stranou (např. zásahem koncového zákazníka Objednatele do konfigurace zařízení a služeb síťové infrastruktury datových center nebo takovým zásahem třetích stran do okolních systémů a zařízení, které způsobí nedostupnost zařízení a služeb síťové infrastruktury datových center;)
- c) doba, kdy Poskytovatel nemůže odstranit řádně nahlášenou závadu systému z důvodu vylučujících odpovědnost dle § 2913 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.

Požadovaná roční dostupnost Oblasti je uvedena v následující tabulce

Oblast	Popis	Parametr roční dostupnosti v % ¹
Checkpoint firewall	Úroveň OA	99,8

¹ V případě doby účinnosti Prováděcí smlouvy kratší než 1 rok bude parametr roční dostupnosti vztažen k době účinnosti Prováděcí smlouvy.

5.2 Odstraňování závad

Závada je neplánované přerušení nebo zhoršení kvality Oblasti. Z pohledu závažnosti se závady dělí na následující kategorie:

- **kritická** – závada, při níž není Oblast použitelná ve svých základních funkcích nebo je zcela nefunkční;
- **závažná** – závada, kdy je Oblast ve svých funkcích degradovaná natolik, že tento stav omezuje její běžné používání;
- **nezávažná** – drobná závada, která nijak významně neovlivňuje Oblast.

Požadované lhůty pro Odstranění závady jsou uvedeny v následující tabulce

Kategorie závady	Lhůta pro Odstranění závady		
	Kritická	Závažná	Nezávažná
Popis SLA	7 dnů v týdnu, 24 hodin denně v době od 0:00 do 24:00 hodin, s povinností oznámit zahájení řešení do 30 minut od nahlášení a odstranit závadu do 4 hodin od nahlášení Servisního hlášení.	7 dnů v týdnu, 13 hodin denně v době od 7:00 do 20:00 hodin, s povinností oznámit zahájení řešení do 1 hodiny od nahlášení a odstranit závadu do 8 hodin od nahlášení Servisního hlášení.	5 pracovních dnů v týdnu, 11 hodin denně v době od 7:00 do 18:00 hodin, s povinností oznámit zahájení řešení nejpozději následující pracovní den a odstranit závadu do 55 hodin od nahlášení Servisního hlášení.
Provozní doba (dny)	7 dnů v týdnu	7 dnů v týdnu	5 pracovních dnů v týdnu
Provozní doba (hodiny)	nepřetržitě	7:00 – 20:00	7:00 – 18:00
Výjimky z provozní doby	nejsou	nejsou	nejsou
Garantovaný čas zahájení prací na odstranění závady	30 minut	1 hodina	následující pracovní den
Garantovaný čas odstranění závady	4 hodiny	8 hodin	55 hodin

Upřesnění: Uvedené lhůty se vztahují k obnovení funkcí Oblasti, nevztahují se k obnově jednotlivé závady na HW zařízení.

V případě HW závady budou tyto závady odstraňovány na základě maintenance výrobce (kterou pořizuje Objednatel) s nejkratším časem odstranění HW závady v odpovídajícím režimu, kterou výrobce nabízí (pokud se Objednatel a Poskytovatel nedohodnou jinak).

5.3 Provozní správa

Požadované lhůty pro poskytování Provozní správy jsou uvedeny v následující tabulce

	Lhůta pro poskytování Provozní správy
Popis SLA	5 pracovních dnů v týdnu, 8 hodin denně v době od 8:00 do 16:00 hodin, s povinností vykázat ve Zprávě.
Provozní doba (dny)	5 pracovních dnů v týdnu
Provozní doba (hodiny)	8:00 – 16:00
Výjimky z provozní doby	nejsou

5.4 Řešení provozních požadavků

Požadované lhůty pro řešení provozních požadavků jsou uvedeny v následující tabulce

	Lhůta pro řešení provozních požadavků
Popis SLA	5 pracovních dnů v týdnu, 8 hodin denně v době od 8:00 do 16:00 hodin, s povinností oznámit zahájení řešení nejpozději do 2 hodin a vyřešit do 8 hodin.
Provozní doba (dny)	5 pracovních dnů v týdnu
Provozní doba (hodiny)	8:00 – 16:00
Výjimky z provozní doby	nejsou
Garantovaný čas zahájení řešení požadavku	2 hodiny
Garantovaný čas vyřešení požadavku	8 hodin

5.5 Odborné provozní konzultace

Požadované lhůty pro poskytování Odborných provozních konzultací jsou uvedeny v následující tabulce

	Lhůta pro poskytování Odborných provozních konzultací
Popis SLA	5 pracovních dnů v týdnu, 8 hodin denně v době od 8:00 do 16:00 hodin, s povinností oznámit zahájení řešení nejpozději následující do 4 hodin.
Provozní doba (dny)	5 pracovních dnů v týdnu
Provozní doba (hodiny)	8:00 – 16:00
Výjimky z provozní doby	nejsou
Garantovaný čas zahájení řešení požadavku	4 hodiny

KATALOGOVÝ LIST č. 01A

Název služby	Provozní podpora Checkpoint firewall – Úroveň A
---------------------	--

1. Období poskytování služby

Služba je poskytována po dobu účinnosti Prováděcí smlouvy.

2. Provozní doba Oblasti

Provozní doba Oblasti	Doba poskytování
Oblast Checkpoint firewall	7 x 24

3. Technický popis

Checkpoint firewall soustavu v síti Objednatele tvoří cluster dvou fyzických firewall bran Check Point. Architektura firewallové soustavy je založena na virtualizační technologii Check Point VSX (Virtual System Extension), která umožňuje běh několika virtuálních instancí firewallu na jednom fyzickém zařízení. V prostředí Objednatele byly vytvořeny a nakonfigurovány virtuální instance firewallu, které využívají režimu vysoké dostupnosti ClusterXL Virtual System Load Sharing (VLS).

Ochrana primární internetové přípojky proti DDoS útokům je zajištěna pomocí zařízení Check Point DDoS Protector. DDoS Protector je připojen do NIXu a k ISP přes optické rozhraní. Do infrastruktury SPCSS je DDoS Protector připojen k Routerům Cisco ASR inet modulu.

V současné době VSX cluster tvoří 7 virtuálních firewallů využívající v jednotlivých firewallích následující komponenty:

- Firewall
- IPSEC VPN
- IPS
- Anti-Bot
- Identity Awareness
- URL Filtering
- Application Control
- Threat Emulation
- Monitoring
- Check Point DDoS Protector

Firewallová soustava Checkpoint je napojena na systém Tufin pro správu konfigurací prvků síťové a bezpečnostní infrastruktury. Dále je napojena na systém provozního monitoringu a SIEM nástroj.

Technické detaily jsou uvedeny v Provozní dokumentaci.

4. Počet zařízení

Počet spravovaných zařízení v rámci Oblasti:

Počet zařízení	
Level 1	2 fyzická zařízení firewall s 10 virtuálními firewally v každém fyzickém zařízení 1 management server 1 log server 1 server Tufin 1 DDoS protektor
Level 2	4 fyzická zařízení firewall s 10 virtuálními firewally v každém fyzickém zařízení 2 management server 2 log server 2 servery Tufin 2 DDoS protektor
Inkrement	+1 fyzické zařízení firewall s napojením na management a log server
Inkrement	+1 virtuální firewall s napojením na management a log server
Inkrement	+1 management server
Inkrement	+1 log server
Inkrement	+1 DDoS protektor s napojením na management a log server
Inkrement	+1 server Tufin

5. Kvalitativní parametry poskytované služby

5.1 Dostupnost Oblasti

Za nedostupnou se Oblast považuje po dobu trvání kritické závady, resp. v případě neplánované odstávky Oblasti.

Dostupnost Oblasti znamená procentuální vyjádření poměru doby, po kterou byla Oblast v rámci provozní doby dostupná. Vypočítá se podle následujícího vzorce:

$$D = 100 \cdot \frac{x + n + z - y}{x}$$

kde

D je dostupnost [%] v daném období,

x vyjadřuje fond provozní doby Oblasti v daném období,

y vyjadřuje počet hodin v daném období, kdy byla Oblast nedostupná,

n vyjadřuje počet hodin v daném období, kdy byla Oblast nedostupná z důvodu závady mimo odpovědnost Poskytovatele,

z vyjadřuje počet hodin v daném období, v nichž byla Oblast nedostupná v důsledku plánovaných odstávek.

- Doby nedostupnosti se zaokrouhlují na celé minuty.
- Doba nedostupnosti je počítána:
 - od okamžiku nahlášení **kritické** závady Poskytovateli
 - od okamžiku zahájení neplánované odstávky Oblasti, která nebyla řádně nahlášena/odsouhlasena do doby odstranění závady / spuštění odstavené Oblasti.

Do doby nedostupnosti Oblasti a do lhůty pro obnovení Oblasti se nezapočítají doby souhrnně označované jako doby závady mimo zodpovědnost Poskytovatele. Tyto doby mimo zodpovědnost Poskytovatele jsou definovány následujícím způsobem:

- a) doba, kdy Oblast nelze využívat z důvodu závady, která není ve správě Poskytovatele (např. fyzická výměna zařízení řešitelem Operátor ve spolupráci s výrobcem zařízení);
- b) doba nedostupnosti Oblasti způsobená třetí stranou (např. zásahem koncového zákazníka Objednatele do konfigurace zařízení a služeb síťové infrastruktury datových center nebo takovým zásahem třetích stran do okolních systémů a zařízení, které způsobí nedostupnost zařízení a služeb síťové infrastruktury datových center;)
- c) doba, kdy Poskytovatel nemůže odstranit řádně nahlášenou závadu systému z důvodu vylučujících odpovědnost dle § 2913 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.

Požadovaná roční dostupnost Oblasti je uvedena v následující tabulce

Oblast	Popis	Parametr roční dostupnosti v % ¹
Checkpoint firewall	Úroveň A	99,8

¹ V případě doby účinnosti Prováděcí smlouvy kratší než 1 rok bude parametr roční dostupnosti vztažen k době účinnosti Prováděcí smlouvy.

5.2 Odstraňování závad

Závada je neplánované přerušení nebo zhoršení kvality Oblasti. Z pohledu závažnosti se závady dělí na následující kategorie:

- **kritická** – závada, při níž není Oblast použitelná ve svých základních funkcích nebo je zcela nefunkční;
- **závažná** – závada, kdy je Oblast ve svých funkcích degradovaná natolik, že tento stav omezuje její běžné používání;
- **nezávažná** – drobná závada, která nijak významně neovlivňuje Oblast.

Požadované lhůty pro Odstranění závady jsou uvedeny v následující tabulce

Kategorie závady	Lhůta pro Odstranění závady		
	Kritická	Závažná	Nezávažná
Popis SLA	7 dnů v týdnu, 24 hodin denně v době od 0:00 do 24:00 hodin, s povinností oznámit zahájení řešení do 30 minut od nahlášení a odstranit závadu do 4 hodin od nahlášení Servisního hlášení.	7 dnů v týdnu, 13 hodin denně v době od 7:00 do 20:00 hodin, s povinností oznámit zahájení řešení do 1 hodiny od nahlášení a odstranit závadu do 8 hodin od nahlášení Servisního hlášení.	5 pracovních dnů v týdnu, 11 hodin denně v době od 7:00 do 18:00 hodin, s povinností oznámit zahájení řešení nejpozději následující pracovní den a odstranit závadu do 55 hodin od nahlášení Servisního hlášení.
Provozní doba (dny)	7 dnů v týdnu	7 dnů v týdnu	5 pracovních dnů v týdnu
Provozní doba (hodiny)	nepřetržitě	7:00 – 20:00	7:00 – 18:00
Výjimky z provozní doby	nejsou	nejsou	nejsou
Garantovaný čas zahájení prací na odstranění závady	30 minut	1 hodina	následující pracovní den
Garantovaný čas odstranění závady	3 hodiny	7 hodin	54 hodin

Upřesnění: Uvedené lhůty se vztahují k obnovení funkcí Oblasti, nevztahují se k obnově jednotlivé závady na HW zařízení.

V případě HW závady budou tyto závady odstraňovány na základě maintenance výrobce (kterou pořizuje Objednatel) s nejkratším časem odstranění HW závady v odpovídajícím režimu, kterou výrobce nabízí (pokud se Objednatel a Poskyvatel nedohodnou jinak).

5.3 Provozní správa

Požadované lhůty pro poskytování Provozní správy jsou uvedeny v následující tabulce

	Lhůta pro poskytování Provozní správy
Popis SLA	5 pracovních dnů v týdnu, 8 hodin denně v době od 8:00 do 16:00 hodin, s povinností vykázat ve Zprávě.
Provozní doba (dny)	5 pracovních dnů v týdnu
Provozní doba (hodiny)	8:00 – 16:00
Výjimky z provozní doby	nejsou

5.4 Řešení provozních požadavků

Požadované lhůty pro Řešení provozních požadavků jsou uvedeny v následující tabulce

	Lhůta pro Řešení provozních požadavků
Popis SLA	5 pracovních dnů v týdnu, 8 hodin denně v době od 8:00 do 16:00 hodin, s povinností oznámit zahájení řešení nejpozději do 2 hodin a vyřešit do 8 hodin.
Provozní doba (dny)	5 pracovních dnů v týdnu
Provozní doba (hodiny)	8:00 – 16:00
Výjimky z provozní doby	nejsou
Garantovaný čas zahájení řešení požadavku	2 hodiny
Garantovaný čas vyřešení požadavku	8 hodin

5.5 Odborné provozní konzultace

Požadované lhůty pro poskytování Odborných provozních konzultací jsou uvedeny v následující tabulce

	Lhůta pro poskytování Odborných provozních konzultací
Popis SLA	5 pracovních dnů v týdnu, 8 hodin denně v době od 8:00 do 16:00 hodin, s povinností oznámit zahájení řešení nejpozději následující do 4 hodin.
Provozní doba (dny)	5 pracovních dnů v týdnu
Provozní doba (hodiny)	8:00 – 16:00
Výjimky z provozní doby	nejsou
Garantovaný čas zahájení řešení požadavku	4 hodiny

KATALOGOVÝ LIST Č. 20A

Název služby	Provozní podpora Oblasti Cisco ASA / Firepower – Úroveň OA
---------------------	---

1. Období poskytování služby

Služba je poskytována po dobu účinnosti Prováděcí smlouvy.

2. Provozní doba Oblasti

Provozní doba Oblasti	Doba poskytování
Oblast Cisco ASA / Firepower	7 x 24

3. Technický popis

Infrastrukturu této Oblasti tvoří 2 ks VPN koncentrátorů Cisco ASA/Firepower ve vysoké dostupnosti.

Zařízení jsou využívána pro vzdálené přístupy přes VPN do sítě. Dále jsou konfigurovány site-to-site VPN tunely.

Dále je využíváno:

- Technologie AVC (Granular Application Visibility and Control)
- Cisco ASA s nejnovější generací IPS (NGIPS) s technologií FirePOWER
- Filtrování adresy URL založené na reputaci a kategorii
- AMP (Advanced Malware Protection)

Technické detaily jsou uvedeny v Provozní dokumentaci.

4. Počet zařízení

Počet spravovaných zařízení v rámci Oblasti:

Počet zařízení	
Level 1	2 fyzická zařízení ASA/Firepower
Level 2	4 fyzická zařízení ASA/Firepower
Inkrement A	+1 fyzické zařízení ASA/Firepower

5. Kvalitativní parametry poskytované služby

5.1 Dostupnost Oblasti

Za nedostupnou se Oblast považuje po dobu trvání kritické závady, resp. v případě neplánované odstávky Oblasti.

Dostupnost Oblasti znamená procentuální vyjádření poměru doby, po kterou byla Oblast v rámci provozní doby dostupná. Vypočítá se podle následujícího vzorce:

$$D = 100 \cdot \frac{x + n + z - y}{x}$$

kde

D je dostupnost [%] v daném období,

x vyjadřuje fond provozní doby Oblasti v daném období,

y vyjadřuje počet hodin v daném období, kdy byla Oblast nedostupná,

n vyjadřuje počet hodin v daném období, kdy byla Oblast nedostupná z důvodu závady mimo odpovědnost Poskytovatele,

z vyjadřuje počet hodin v daném období, v nichž byla Oblast nedostupná v důsledku plánovaných odstávek.

- Doby nedostupnosti se zaokrouhlují na celé minuty.
- Doba nedostupnosti je počítána:
 - od okamžiku nahlášení **kritické** závady Poskytovateli
 - od okamžiku zahájení neplánované odstávky Oblasti, která nebyla řádně nahlášena/odsouhlasena do doby odstranění závady / spuštění odstavené Oblasti.

Do doby nedostupnosti Oblasti a do lhůty pro obnovení Oblasti se nezapočítají doby souhrnně označované jako doby závady mimo zodpovědnost Poskytovatele. Tyto doby mimo zodpovědnost Poskytovatele jsou definovány následujícím způsobem:

- a) doba, kdy Oblast nelze využívat z důvodu závady, která není ve správě Poskytovatele (např. fyzická výměna zařízení řešitelem Operátor ve spolupráci s výrobcem zařízení);
- b) doba nedostupnosti Oblasti způsobená třetí stranou (např. zásahem koncového zákazníka Objednatele do konfigurace zařízení a služeb síťové infrastruktury datových center nebo takovým zásahem třetích stran do okolních systémů a zařízení, které způsobí nedostupnost zařízení a služeb síťové infrastruktury datových center;)
- c) doba, kdy Poskytovatel nemůže odstranit řádně nahlášenou závadu systému z důvodu vylučujících odpovědnost dle § 2913 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.

Požadovaná roční dostupnost Oblasti je uvedena v následující tabulce

Oblast	Popis	Parametr roční dostupnosti v % ¹
Cisco ASA / Firepower	Úroveň OA	99,8

¹ V případě doby účinnosti Prováděcí smlouvy kratší než 1 rok bude parametr roční dostupnosti vztažen k době účinnosti Prováděcí smlouvy.

5.2 Odstraňování závad

Závada je neplánované přerušení nebo zhoršení kvality Oblasti. Z pohledu závažnosti se závady dělí na následující kategorie:

- **kritická** – závada, při níž není Oblast použitelná ve svých základních funkcích nebo je zcela nefunkční;
- **závažná** – závada, kdy je Oblast ve svých funkcích degradovaná natolik, že tento stav omezuje její běžné používání;
- **nezávažná** – drobná závada, která nijak významně neovlivňuje Oblast.

Požadované lhůty pro Odstranění závady jsou uvedeny v následující tabulce

Kategorie závady	Lhůta pro Odstranění závady		
	Kritická	Závažná	Nezávažná
Popis SLA	7 dnů v týdnu, 24 hodin denně v době od 0:00 do 24:00 hodin, s povinností oznámit zahájení řešení do 30 minut od nahlášení a odstranit závadu do 4 hodin od nahlášení Servisního hlášení.	7 dnů v týdnu, 13 hodin denně v době od 7:00 do 20:00 hodin, s povinností oznámit zahájení řešení do 1 hodiny od nahlášení a odstranit závadu do 8 hodin od nahlášení Servisního hlášení.	5 pracovních dnů v týdnu, 11 hodin denně v době od 7:00 do 18:00 hodin, s povinností oznámit zahájení řešení nejpozději následující pracovní den a odstranit závadu do 55 hodin od nahlášení Servisního hlášení.
Provozní doba (dny)	7 dnů v týdnu	7 dnů v týdnu	5 pracovních dnů v týdnu
Provozní doba (hodiny)	nepřetržitě	7:00 – 20:00	7:00 – 18:00
Výjimky z provozní doby	nejsou	nejsou	nejsou
Garantovaný čas zahájení prací na odstranění závady	30 minut	1 hodina	následující pracovní den
Garantovaný čas odstranění závady	4 hodiny	8 hodin	55 hodin

Upřesnění: Uvedené lhůty se vztahují k obnovení funkcí Oblasti, nevztahují se k obnově jednotlivé závady na HW zařízení.

V případě HW závady budou tyto závady odstraňovány na základě maintenance výrobce (kterou pořizuje Objednatel) s nejkratším časem odstranění HW závady v odpovídajícím režimu, kterou výrobce nabízí (pokud se Objednatel a Poskytovatel nedohodnou jinak).

5.3 Provozní správa

Požadované lhůty pro poskytování Provozní správy jsou uvedeny v následující tabulce

	Lhůta pro poskytování Provozní správy
Popis SLA	5 pracovních dnů v týdnu, 8 hodin denně v době od 8:00 do 16:00 hodin, s povinností vykázat ve Zprávě.
Provozní doba (dny)	5 pracovních dnů v týdnu
Provozní doba (hodiny)	8:00 – 16:00
Výjimky z provozní doby	nejsou

5.4 Řešení provozních požadavků

Požadované lhůty pro Řešení provozních požadavků jsou uvedeny v následující tabulce

	Lhůta pro Řešení provozních požadavků
Popis SLA	5 pracovních dnů v týdnu, 8 hodin denně v době od 8:00 do 16:00 hodin, s povinností oznámit zahájení řešení nejpozději do 2 hodin a vyřešit do 8 hodin.
Provozní doba (dny)	5 pracovních dnů v týdnu
Provozní doba (hodiny)	8:00 – 16:00
Výjimky z provozní doby	nejsou
Garantovaný čas zahájení řešení požadavku	2 hodiny
Garantovaný čas vyřešení požadavku	8 hodin

5.5 Odborné provozní konzultace

Požadované lhůty pro poskytování Odborných provozních konzultací jsou uvedeny v následující tabulce

	Lhůta pro poskytování Odborných provozních konzultací
Popis SLA	5 pracovních dnů v týdnu, 8 hodin denně v době od 8:00 do 16:00 hodin, s povinností oznámit zahájení řešení nejpozději následující do 4 hodin.
Provozní doba (dny)	5 pracovních dnů v týdnu
Provozní doba (hodiny)	8:00 – 16:00
Výjimky z provozní doby	nejsou
Garantovaný čas zahájení řešení požadavku	4 hodiny

KATALOGOVÝ LIST Č. 2A

Název služby:	Provozní podpora Oblasti Cisco ASA / Firepower – Úroveň A
----------------------	--

1. Období poskytování služby

Služba je poskytována po dobu účinnosti Prováděcí smlouvy.

2. Provozní doba Oblasti

Provozní doba Oblasti	Doba poskytování
Oblast Cisco ASA / Firepower	7 x 24

3. Technický popis

Infrastrukturu této Oblasti tvoří 2 ks VPN koncentrátorů Cisco ASA / Firepower ve vysoké dostupnosti.

Zařízení jsou využívána pro vzdálené přístupy přes VPN do sítě. Dále jsou konfigurovány site-to-site VPN tunely.

Dále je využíváno:

- Technologie AVC (Granular Application Visibility and Control)
- Cisco ASA s nejnovější generací IPS (NGIPS) s technologií FirePOWER
- Filtrování adresy URL založené na reputaci a kategorii
- AMP (Advanced Malware Protection)

Technické detaily jsou uvedeny v Provozní dokumentaci.

4. Počet zařízení

Počet spravovaných zařízení v rámci Oblasti:

Počet zařízení	
Level 1	2 fyzická zařízení ASA/Firepower
Level 2	4 fyzická zařízení ASA/Firepower
Inkrement A	+1 fyzické zařízení ASA/Firepower

5. Kvalitativní parametry poskytované služby

5.1 Dostupnost Oblasti

Za nedostupnou se Oblast považuje po dobu trvání kritické závady, resp. v případě neplánované odstávky Oblasti.

Dostupnost Oblasti znamená procentuální vyjádření poměru doby, po kterou byla Oblast v rámci provozní doby dostupná. Vypočítá se podle následujícího vzorce:

$$D = 100 \cdot \frac{x + n + z - y}{x}$$

kde

D je dostupnost [%] v daném období,

x vyjadřuje fond provozní doby Oblasti v daném období,

y vyjadřuje počet hodin v daném období, kdy byla Oblast nedostupná,

n vyjadřuje počet hodin v daném období, kdy byla Oblast nedostupná z důvodu závady mimo odpovědnost Poskytovatele,

z vyjadřuje počet hodin v daném období, v nichž byla Oblast nedostupná v důsledku plánovaných odstávek.

- Doby nedostupnosti se zaokrouhlují na celé minuty.
- Doba nedostupnosti je počítána:
 - od okamžiku nahlášení **kritické** závady Poskytovateli
 - od okamžiku zahájení neplánované odstávky Oblasti, která nebyla řádně nahlášena/odsouhlasena do doby odstranění závady / spuštění odstavené Oblasti.

Do doby nedostupnosti Oblasti a do lhůty pro obnovení Oblasti se nezapočítají doby souhrnně označované jako doby závady mimo zodpovědnost Poskytovatele. Tyto doby mimo zodpovědnost Poskytovatele jsou definovány následujícím způsobem:

- a) doba, kdy Oblast nelze využívat z důvodu závady, která není ve správě Poskytovatele (např. fyzická výměna zařízení řešitelem Operátor ve spolupráci s výrobcem zařízení);
- b) doba nedostupnosti Oblasti způsobená třetí stranou (např. zásahem koncového zákazníka Objednatele do konfigurace zařízení a služeb síťové infrastruktury datových center nebo takovým zásahem třetích stran do okolních systémů a zařízení, které způsobí nedostupnost zařízení a služeb síťové infrastruktury datových center;)
- c) doba, kdy Poskytovatel nemůže odstranit řádně nahlášenou závadu systému z důvodu vylučujících odpovědnost dle § 2913 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.

Požadovaná roční dostupnost Oblasti je uvedena v následující tabulce

Oblast	Popis	Parametr roční dostupnosti v % ¹
Cisco ASA / Firepower	Úroveň A	99,8

¹ V případě doby účinnosti Prováděcí smlouvy kratší než 1 rok bude parametr roční dostupnosti vztažen k době účinnosti Prováděcí smlouvy.

5.2 Odstraňování závad

Závada je neplánované přerušení nebo zhoršení kvality Oblasti. Z pohledu závažnosti se závady dělí na následující kategorie:

- **kritická** – závada, při níž není Oblast použitelná ve svých základních funkcích nebo je zcela nefunkční;
- **závažná** – závada, kdy je Oblast ve svých funkcích degradovaná natolik, že tento stav omezuje její běžné používání;
- **nezávažná** – drobná závada, která nijak významně neovlivňuje Oblast.

Požadované lhůty pro Odstranění závady jsou uvedeny v následující tabulce

Kategorie závady	Lhůta pro Odstranění závady		
	Kritická	Závažná	Nezávažná
Popis SLA	7 dnů v týdnu, 24 hodin denně v době od 0:00 do 24:00 hodin, s povinností oznámit zahájení řešení do 30 minut od nahlášení a odstranit závadu do 4 hodin od nahlášení Servisního hlášení.	7 dnů v týdnu, 13 hodin denně v době od 7:00 do 20:00 hodin, s povinností oznámit zahájení řešení do 1 hodiny od nahlášení a odstranit závadu do 8 hodin od nahlášení Servisního hlášení.	5 pracovních dnů v týdnu, 11 hodin denně v době od 7:00 do 18:00 hodin, s povinností oznámit zahájení řešení nejpozději následující pracovní den a odstranit závadu do 55 hodin od nahlášení Servisního hlášení.
Provozní doba (dny)	7 dnů v týdnu	7 dnů v týdnu	5 pracovních dnů v týdnu
Provozní doba (hodiny)	nepřetržitě	7:00 – 20:00	7:00 – 18:00
Výjimky z provozní doby	nejsou	nejsou	nejsou
Garantovaný čas zahájení prací na odstranění závady	30 minut	1 hodina	následující pracovní den
Garantovaný čas odstranění závady	3 hodiny	7 hodin	54 hodin

Upřesnění: Uvedené lhůty se vztahují k obnovení funkcí Oblasti, nevztahují se k obnově jednotlivé závady na HW zařízení.

V případě HW závady budou tyto závady odstraňovány na základě maintenance výrobce (kterou požítuje Objednatel) s nejkratším časem odstranění HW závady v odpovídajícím režimu, kterou výrobce nabízí (pokud se Objednatel a Poskytovatel nedohodnou jinak).

5.3 Provozní správa

Požadované lhůty pro poskytování Provozní správy jsou uvedeny v následující tabulce

	Lhůta pro poskytování Provozní správy
Popis SLA	5 pracovních dnů v týdnu, 8 hodin denně v době od 8:00 do 16:00 hodin, s povinností vykázat ve Zprávě.
Provozní doba (dny)	5 pracovních dnů v týdnu
Provozní doba (hodiny)	8:00 – 16:00
Výjimky z provozní doby	nejsou

5.4 Řešení provozních požadavků

Požadované lhůty pro řešení provozních požadavků jsou uvedeny v následující tabulce

	Lhůta pro řešení provozních požadavků
Popis SLA	5 pracovních dnů v týdnu, 8 hodin denně v době od 8:00 do 16:00 hodin, s povinností oznámit zahájení řešení nejpozději do 2 hodin a vyřešit do 8 hodin.
Provozní doba (dny)	5 pracovních dnů v týdnu
Provozní doba (hodiny)	8:00 – 16:00
Výjimky z provozní doby	nejsou
Garantovaný čas zahájení řešení požadavku	2 hodiny
Garantovaný čas vyřešení požadavku	8 hodin

5.5 Odborné provozní konzultace

Požadované lhůty pro poskytování Odborných provozních konzultací jsou uvedeny v následující tabulce

	Lhůta pro poskytování Odborných provozních konzultací
Popis SLA	5 pracovních dnů v týdnu, 8 hodin denně v době od 8:00 do 16:00 hodin, s povinností oznámit zahájení řešení nejpozději následující do 4 hodin.
Provozní doba (dny)	5 pracovních dnů v týdnu
Provozní doba (hodiny)	8:00 – 16:00
Výjimky z provozní doby	nejsou
Garantovaný čas zahájení řešení požadavku	4 hodiny

KATALOGOVÝ LIST Č. 030A

Název služby	Provozní podpora Oblastí Cisco ISE – Úroveň OA
---------------------	---

1. Období poskytování služby

Služba je poskytována po dobu účinnosti Prováděcí smlouvy.

2. Provozní doba Oblastí

Provozní doba Oblastí	Doba poskytování
Oblast Cisco ISE	7 x 24

3. Technický popis

Stávající infrastruktura je tvořena pomocí Cisco Identity Services Engine VM (eDelivery) běžící ve 2x hardwarové aplici Cisco ve vysoké dostupnosti. Cisco Identity Services Engine TACACS spravuje uživatele a zařízení, a řídí přístup přes kabelové, bezdrátové a VPN připojení k síti Objednatele. Pro ověřování uživatelů je používáno řešení Network Admission Control (NAC) umožňující ověřovat uživatele a zařízení přistupující z drátové, bezdrátové a VPN sítě. Dále tato technologie umožňuje vyhodnocení a vynucení změn na těchto přistupujících zařízeních před povolením přístupu k síti Objednatele. Přístup je diferencován dle předem definovaných rolí přistupujících uživatelů.

Technické detaily jsou uvedeny v Provozní dokumentaci.

4. Počet zařízení

Počet spravovaných zařízení v rámci Oblasti:

Počet zařízení	
Level 1	2 fyzická zařízení Cisco ISE ve vysoké dostupnosti 1 certifikační autorita pro NAC (drátová i bezdrátová síť)
Level 2	4 fyzická zařízení Cisco ISE ve vysoké dostupnosti 2 certifikační autority pro NAC (drátová i bezdrátová síť)
Inkrement A	+1 fyzické/virtuální zařízení Cisco ISE

5. Kvalitativní parametry poskytované služby

5.1 Dostupnost Oblasti

Za nedostupnou se Oblast považuje po dobu trvání kritické závady, resp. v případě neplánované odstávky Oblasti.

Dostupnost Oblasti znamená procentuální vyjádření poměru doby, po kterou byla Oblast v rámci provozní doby dostupná. Vypočítá se podle následujícího vzorce:

$$D = 100 \cdot \frac{x + n + z - y}{x}$$

kde

D je dostupnost [%] v daném období,

x vyjadřuje fond provozní doby Oblasti v daném období,

y vyjadřuje počet hodin v daném období, kdy byla Oblast nedostupná,

n vyjadřuje počet hodin v daném období, kdy byla Oblast nedostupná z důvodu závady mimo odpovědnost Poskytovatele,

z vyjadřuje počet hodin v daném období, v nichž byla Oblast nedostupná v důsledku plánovaných odstávek.

- Doby nedostupnosti se zaokrouhlují na celé minuty.
- Doba nedostupnosti je počítána:
 - od okamžiku nahlášení **kritické** závady Poskytovateli
 - od okamžiku zahájení neplánované odstávky Oblasti, která nebyla řádně nahlášena/odsouhlasena do doby odstranění závady / spuštění odstavené Oblasti.

Do doby nedostupnosti Oblasti a do lhůty pro obnovení Oblasti se nezapočítají doby souhrnně označované jako doby závady mimo zodpovědnost Poskytovatele. Tyto doby mimo zodpovědnost Poskytovatele jsou definovány následujícím způsobem:

- a) doba, kdy Oblast nelze využívat z důvodu závady, která není ve správě Poskytovatele (např. fyzická výměna zařízení řešitelem Operátor ve spolupráci s výrobcem zařízení);
- b) doba nedostupnosti Oblasti způsobená třetí stranou (např. zásahem koncového zákazníka Objednatele do konfigurace zařízení a služeb síťové infrastruktury datových center nebo takovým zásahem třetích stran do okolních systémů a zařízení, které způsobí nedostupnost zařízení a služeb síťové infrastruktury datových center;)
- c) doba, kdy Poskytovatel nemůže odstranit řádně nahlášenou závadu systému z důvodu vylučujících odpovědnost dle § 2913 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.

Požadovaná roční dostupnost Oblasti je uvedena v následující tabulce

Oblast	Popis	Parametr roční dostupnosti v % ¹
Cisco ISE	Úroveň OA	99,8

¹ V případě doby účinnosti Prováděcí smlouvy kratší než 1 rok bude parametr roční dostupnosti vztažen k době účinnosti Prováděcí smlouvy.

5.2 Odstraňování závad

Závada je neplánované přerušení nebo zhoršení kvality Oblasti. Z pohledu závažnosti se závady dělí na následující kategorie:

- **kritická** – závada, při níž není Oblast použitelná ve svých základních funkcích nebo je zcela nefunkční;
- **závažná** – závada, kdy je Oblast ve svých funkcích degradovaná natolik, že tento stav omezuje její běžné používání;
- **nezávažná** – drobná závada, která nijak významně neovlivňuje Oblast.

Požadované lhůty pro Odstranění závady jsou uvedeny v následující tabulce

Kategorie závady	Lhůta pro Odstranění závady		
	Kritická	Závažná	Nezávažná
Popis SLA	7 dnů v týdnu, 24 hodin denně v době od 0:00 do 24:00 hodin, s povinností oznámit zahájení řešení do 30 minut od nahlášení a odstranit závadu do 4 hodin od nahlášení Servisního hlášení.	7 dnů v týdnu, 13 hodin denně v době od 7:00 do 20:00 hodin, s povinností oznámit zahájení řešení do 1 hodiny od nahlášení a odstranit závadu do 8 hodin od nahlášení Servisního hlášení.	5 pracovních dnů v týdnu, 11 hodin denně v době od 7:00 do 18:00 hodin, s povinností oznámit zahájení řešení nejpozději následující pracovní den a odstranit závadu do 55 hodin od nahlášení Servisního hlášení.
Provozní doba (dny)	7 dnů v týdnu	7 dnů v týdnu	5 pracovních dnů v týdnu
Provozní doba (hodiny)	nepřetržitě	7:00 – 20:00	7:00 – 18:00
Výjimky z provozní doby	nejsou	nejsou	nejsou
Garantovaný čas zahájení prací na odstranění závady	30 minut	1 hodina	následující pracovní den
Garantovaný čas odstranění závady	4 hodiny	8 hodin	55 hodin

Upřesnění: Uvedené lhůty se vztahují k obnovení funkcí Oblasti, nevztahují se k obnově jednotlivé závady na HW zařízení.

V případě HW závady budou tyto závady odstraňovány na základě maintenance výrobce (kterou požaduje Objednatel) s nejkratším časem odstranění HW závady v odpovídajícím režimu, kterou výrobce nabízí (pokud se Objednatel a Poskytovatel nedohodnou jinak).

5.3 Provozní správa

Požadované lhůty pro poskytování Provozní správy jsou uvedeny v následující tabulce

	Lhůta pro poskytování Provozní správy
Popis SLA	5 pracovních dnů v týdnu, 8 hodin denně v době od 8:00 do 16:00 hodin, s povinností vykázat ve Zprávě.
Provozní doba (dny)	5 pracovních dnů v týdnu
Provozní doba (hodiny)	8:00 – 16:00
Výjimky z provozní doby	nejsou

5.4 Řešení provozních požadavků

Požadované lhůty pro řešení provozních požadavků jsou uvedeny v následující tabulce

	Lhůta pro řešení provozních požadavků
Popis SLA	5 pracovních dnů v týdnu, 8 hodin denně v době od 8:00 do 16:00 hodin, s povinností oznámit zahájení řešení nejpozději do 2 hodin a vyřešit do 8 hodin.
Provozní doba (dny)	5 pracovních dnů v týdnu
Provozní doba (hodiny)	8:00 – 16:00
Výjimky z provozní doby	nejsou
Garantovaný čas zahájení řešení požadavku	2 hodiny
Garantovaný čas vyřešení požadavku	8 hodin

5.5 Odborné provozní konzultace

Požadované lhůty pro poskytování Odborných provozních konzultací jsou uvedeny v následující tabulce

	Lhůta pro poskytování Odborných provozních konzultací
Popis SLA	5 pracovních dnů v týdnu, 8 hodin denně v době od 8:00 do 16:00 hodin, s povinností oznámit zahájení řešení nejpozději následující do 4 hodin.
Provozní doba (dny)	5 pracovních dnů v týdnu
Provozní doba (hodiny)	8:00 – 16:00
Výjimky z provozní doby	nejsou
Garantovaný čas zahájení řešení požadavku	4 hodiny

KATALOGOVÝ LIST č. 03A

Název služby:	Provozní podpora Oblastí Cisco ISE – Úroveň A
----------------------	--

1. Období poskytování služby

Služba je poskytována po dobu účinnosti Prováděcí smlouvy.

2. Provozní doba Oblastí

Provozní doba Oblastí	Doba poskytování
Oblast Cisco ISE	7 x 24

3. Technický popis

Stávající infrastruktura je tvořena pomocí Cisco Identity Services Engine VM (eDelivery) běžící ve 2x hardwarové aplici Cisco ve vysoké dostupnosti. Cisco Identity Services Engine TACACS spravuje uživatele a zařízení, a řídí přístup přes kabelové, bezdrátové a VPN připojení k síti Objednatele.

Pro ověřování uživatelů je používáno řešení Network Admission Control (NAC) umožňující ověřovat uživatele a zařízení přistupující z drátové, bezdrátové a VPN sítě. Dále tato technologie umožňuje vyhodnocení a vynucení změn na těchto přistupujících zařízeních před povolením přístupu k síti Objednatele. Přístup je diferencován dle předem definovaných rolí přistupujících uživatelů.

Technické detaily jsou uvedeny v Provozní dokumentaci.

4. Počet zařízení

Počet spravovaných zařízení v rámci Oblasti:

Počet zařízení	
Level 1	2 fyzická zařízení Cisco ISE ve vysoké dostupnosti 1 certifikační autorita pro NAC (drátová i bezdrátová síť)
Level 2	4 fyzická zařízení Cisco ISE ve vysoké dostupnosti 2 certifikační autority pro NAC (drátová i bezdrátová síť)
Inkrement A	+1 fyzické/virtuální zařízení Cisco ISE

5. Kvalitativní parametry poskytované služby

5.1 Dostupnost Oblasti

Za nedostupnou se Oblast považuje po dobu trvání kritické závady, resp. v případě neplánované odstávky Oblasti.

Dostupnost Oblasti znamená procentuální vyjádření poměru doby, po kterou byla Oblast v rámci provozní doby dostupná. Vypočítá se podle následujícího vzorce:

$$D = 100 \cdot \frac{x + n + z - y}{x}$$

kde

D je dostupnost [%] v daném období,

x vyjadřuje fond provozní doby Oblasti v daném období,

y vyjadřuje počet hodin v daném období, kdy byla Oblast nedostupná,

n vyjadřuje počet hodin v daném období, kdy byla Oblast nedostupná z důvodu závady mimo odpovědnost Poskytovatele,

z vyjadřuje počet hodin v daném období, v nichž byla Oblast nedostupná v důsledku plánovaných odstávek.

- Doby nedostupnosti se zaokrouhlují na celé minuty.
- Doba nedostupnosti je počítána:
 - od okamžiku nahlášení **kritické** závady Poskytovateli
 - od okamžiku zahájení neplánované odstávky Oblasti, která nebyla řádně nahlášena/odsouhlasena do doby odstranění závady / spuštění odstavené Oblasti.

Do doby nedostupnosti Oblasti a do lhůty pro obnovení Oblasti se nezapočítají doby souhrnně označované jako doby závady mimo zodpovědnost Poskytovatele. Tyto doby mimo zodpovědnost Poskytovatele jsou definovány následujícím způsobem:

- a) doba, kdy Oblast nelze využívat z důvodu závady, která není ve správě Poskytovatele (např. fyzická výměna zařízení řešitelem Operátor ve spolupráci s výrobcem zařízení);
- b) doba nedostupnosti Oblasti způsobená třetí stranou (např. zásahem koncového zákazníka Objednatele do konfigurace zařízení a služeb síťové infrastruktury datových center nebo takovým zásahem třetích stran do okolních systémů a zařízení, které způsobí nedostupnost zařízení a služeb síťové infrastruktury datových center;)
- c) doba, kdy Poskytovatel nemůže odstranit řádně nahlášenou závadu systému z důvodu vylučujících odpovědnost dle § 2913 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.

Požadovaná roční dostupnost Oblasti je uvedena v následující tabulce

Oblast	Popis	Parametr roční dostupnosti v % ¹
Cisco ISE	Úroveň A	99,8

¹ V případě doby účinnosti Prováděcí smlouvy kratší než 1 rok bude parametr roční dostupnosti vztažen k době účinnosti Prováděcí smlouvy.

5.2 Odstraňování závad

Závada je neplánované přerušení nebo zhoršení kvality Oblasti. Z pohledu závažnosti se závady dělí na následující kategorie:

- **kritická** – závada, při níž není Oblast použitelná ve svých základních funkcích nebo je zcela nefunkční;
- **závažná** – závada, kdy je Oblast ve svých funkcích degradovaná natolik, že tento stav omezuje její běžné používání;
- **nezávažná** – drobná závada, která nijak významně neovlivňuje Oblast.

Požadované lhůty pro Odstranění závady jsou uvedeny v následující tabulce

Kategorie závady	Lhůta pro Odstranění závady		
	Kritická	Závažná	Nezávažná
Popis SLA	7 dnů v týdnu, 24 hodin denně v době od 0:00 do 24:00 hodin, s povinností oznámit zahájení řešení do 30 minut od nahlášení a odstranit závadu do 4 hodin od nahlášení Servisního hlášení.	7 dnů v týdnu, 13 hodin denně v době od 7:00 do 20:00 hodin, s povinností oznámit zahájení řešení do 1 hodiny od nahlášení a odstranit závadu do 8 hodin od nahlášení Servisního hlášení.	5 pracovních dnů v týdnu, 11 hodin denně v době od 7:00 do 18:00 hodin, s povinností oznámit zahájení řešení nejpozději následující pracovní den a odstranit závadu do 55 hodin od nahlášení Servisního hlášení.
Provozní doba (dny)	7 dnů v týdnu	7 dnů v týdnu	5 pracovních dnů v týdnu
Provozní doba (hodiny)	nepřetržitě	7:00 – 20:00	7:00 – 18:00
Výjimky z provozní doby	nejsou	nejsou	nejsou
Garantovaný čas zahájení prací na odstranění závady	30 minut	1 hodina	následující pracovní den
Garantovaný čas odstranění závady	3 hodiny	7 hodin	54 hodin

Upřesnění: Uvedené lhůty se vztahují k obnovení funkcí Oblasti, nevztahují se k obnově jednotlivé závady na HW zařízení.

V případě HW závady budou tyto závady odstraňovány na základě maintenance výrobce (kterou pořizuje Objednatel) s nejkratším časem odstranění HW závady v odpovídajícím režimu, kterou výrobce nabízí (pokud se Objednatel a Poskyvatel nedohodnou jinak).

5.3 Provozní správa

Požadované lhůty pro poskytování Provozní správy jsou uvedeny v následující tabulce

	Lhůta pro poskytování Provozní správy
Popis SLA	5 pracovních dnů v týdnu, 8 hodin denně v době od 8:00 do 16:00 hodin, s povinností vykázat ve Zprávě.
Provozní doba (dny)	5 pracovních dnů v týdnu
Provozní doba (hodiny)	8:00 – 16:00
Výjimky z provozní doby	nejsou

5.4 Řešení provozních požadavků

Požadované lhůty pro řešení provozních požadavků jsou uvedeny v následující tabulce

	Lhůta pro řešení provozních požadavků
Popis SLA	5 pracovních dnů v týdnu, 8 hodin denně v době od 8:00 do 16:00 hodin, s povinností oznámit zahájení řešení nejpozději do 2 hodin a vyřešit do 8 hodin.
Provozní doba (dny)	5 pracovních dnů v týdnu
Provozní doba (hodiny)	8:00 – 16:00
Výjimky z provozní doby	nejsou
Garantovaný čas zahájení řešení požadavku	2 hodiny
Garantovaný čas vyřešení požadavku	8 hodin

5.5 Odborné provozní konzultace

Požadované lhůty pro poskytování Odborných provozních konzultací jsou uvedeny v následující tabulce

	Lhůta pro poskytování Odborných provozních konzultací
Popis SLA	5 pracovních dnů v týdnu, 8 hodin denně v době od 8:00 do 16:00 hodin, s povinností oznámit zahájení řešení nejpozději následující do 4 hodin.
Provozní doba (dny)	5 pracovních dnů v týdnu
Provozní doba (hodiny)	8:00 – 16:00
Výjimky z provozní doby	nejsou
Garantovaný čas zahájení řešení požadavku	4 hodiny

KATALOGOVÝ LIST Č. 040A

Název služby	Provozní podpora Oblasti Cisco Nexus/Catalyst – Úroveň OA
---------------------	--

1. Období poskytování služby

Služba je poskytována po dobu účinnosti Prováděcí smlouvy.

2. Provozní doba Oblasti

Provozní doba Oblasti	Doba poskytování
Oblast Cisco Nexus/Catalyst	7 x 24

3. Technický popis

CORE

Core síť datového centra tvoří 2 ks core switchů cisco nexus ve vysoké dostupnosti s napojením na Datacenter Network Manager. Na DCNM jsou napojeny taktéž ostatní moduly sítě využívající zařízení Cisco Nexus.

FABRIC

BGP EVPN fabric využívá standardizované technologie VXLAN s BGP EVPN (Ethernet VPN) control plane, postavenou nad spine-leaf architekturou. V této architektuře lze ve vlastních VRF budovat různé překryvné infrastruktury (overlay); v době prvotní implementace šlo pouze o jedno overlay, v současnosti je zde více prostředí.

Jako spine zařízení jsou využity dvě zařízení Cisco Nexus. Jako leaf zařízení je navrženo deset L3 přepínačů Cisco Nexus. Pro rozšířenou konektivitu jsou připojené čtyři FEXy Nexus.

Do DC fabric jsou připojeny jak firewall appliance Checkpoint VSX, tak obě appliance F5 BIG-IP s moduly LTM (loadbalancer) a ASM (aplikační firewally, WAF).

OOB

V rámci BDP jsou vytvořeny OOB management segmenty na dedikované infrastruktuře, do které jsou připojovány OOB management rozhraní síťových a systémových prvků. Řešení je doplněno o terminálové servery, propojující konzolová rozhraní vybraných síťových prvků BDP.

OOB management řešení je realizováno na fyzicky oddělené síťové infrastruktuře. Infrastruktura je vybudována na 7 kusech přepínačích Nexus s L2 funkcionalitou.

Terminálové servery jsou řešeny na dvou zařízeních Cisco, každé se asynchronními moduly HWIC.

Terminálové servery jsou připojeny přímo na core přepínače Nexus.

Výchozí brána pro OOB management VLANy a směrování do těchto VLAN zajišťuje firewall cluster CheckPoint.

CAMPUS

V infrastruktuře Objednatele dále existuje síť pro koncové uživatele – Campus, pomocí které zaměstnanci v lokalitách spravovaných Objednatelem přistupují k intranetu / internetu. Síť využívá přepínače řady Cisco Catalyst, aktuálně 20 ks. Campus síť je ve správě Objednatele.

Technické detaily jsou uvedeny v Provozní dokumentaci.

4. Počet zařízení

Počet spravovaných zařízení v rámci Oblasti:

Počet zařízení	
Level 1	CORE 2 core nexus 1 DCNM network manager server FABRIC 2 spine nexus 10 leaf nexus 4 nexus fabric extender OUT OF BAND 7 out of band nexus 2 terminal server
Level 2	CORE 4 core nexus 2 DCNM network manager server FABRIC 4 spine nexus 20 leaf nexus 10 nexus fabric extender OUT OF BAND 15 out of band nexus 4 terminal server
Inkrement A	+1 core + DCNM napojení
Inkrement B	+1 spine + DCNM napojení
Inkrement C	+1 leaf + DCNM napojení
Inkrement D	+1 fabric extender + DCNM napojení
Inkrement E	+1 out of band + DCNM napojení
Inkrement F	+ 1 terminal server

5. Kvalitativní parametry poskytované služby

5.1 Dostupnost Oblasti

Za nedostupnou se Oblast považuje po dobu trvání kritické závady, resp. v případě neplánované odstávky Oblasti.

Dostupnost Oblasti znamená procentuální vyjádření poměru doby, po kterou byla Oblast v rámci provozní doby dostupná. Vypočítá se podle následujícího vzorce:

$$D = 100 \cdot \frac{x + n + z - y}{x}$$

kde

D je dostupnost [%] v daném období,

x vyjadřuje fond provozní doby Oblasti v daném období,

y vyjadřuje počet hodin v daném období, kdy byla Oblast nedostupná,

n vyjadřuje počet hodin v daném období, kdy byla Oblast nedostupná z důvodu závady mimo odpovědnost Poskytovatele,

z vyjadřuje počet hodin v daném období, v nichž byla Oblast nedostupná v důsledku plánovaných odstávek.

- Doby nedostupnosti se zaokrouhlují na celé minuty.
- Doba nedostupnosti je počítána:
 - od okamžiku nahlášení **kritické** závady Poskytovateli
 - od okamžiku zahájení neplánované odstávky Oblasti, která nebyla řádně nahlášena/odsouhlasena do doby odstranění závady / spuštění odstavené Oblasti.

Do doby nedostupnosti Oblasti a do lhůty pro obnovení Oblasti se nezapočítají doby souhrnně označované jako doby závady mimo zodpovědnost Poskytovatele. Tyto doby mimo zodpovědnost Poskytovatele jsou definovány následujícím způsobem:

- a) doba, kdy Oblast nelze využívat z důvodu závady, která není ve správě Poskytovatele (např. fyzická výměna zařízení řešitelem Operátor ve spolupráci s výrobcem zařízení);
- b) doba nedostupnosti Oblasti způsobená třetí stranou (např. zásahem koncového zákazníka Objednatele do konfigurace zařízení a služeb síťové infrastruktury datových center nebo takovým zásahem třetích stran do okolních systémů a zařízení, které způsobí nedostupnost zařízení a služeb síťové infrastruktury datových center;)
- c) doba, kdy Poskytovatel nemůže odstranit řádně nahlášenou závadu systému z důvodu vylučujících odpovědnost dle § 2913 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.

Požadovaná roční dostupnost Oblasti je uvedena v následující tabulce

Oblast	Popis	Parametr roční dostupnosti v % ¹
Cisco Nexus/Catalyst	Úroveň OA	99,8

¹ V případě doby účinnosti Prováděcí smlouvy kratší než 1 rok bude parametr roční dostupnosti vztažen k době účinnosti Prováděcí smlouvy.

5.2 Odstraňování závad

Závada je neplánované přerušení nebo zhoršení kvality Oblasti. Z pohledu závažnosti se závady dělí na následující kategorie:

- **kritická** – závada, při níž není Oblast použitelná ve svých základních funkcích nebo je zcela nefunkční;
- **závažná** – závada, kdy je Oblast ve svých funkcích degradovaná natolik, že tento stav omezuje její běžné používání;
- **nezávažná** – drobná závada, která nijak významně neovlivňuje Oblast.

Požadované lhůty pro Odstranění závady jsou uvedeny v následující tabulce

Kategorie závady	Lhůta pro Odstranění závady		
	Kritická	Závažná	Nezávažná
Popis SLA	7 dnů v týdnu, 24 hodin denně v době od 0:00 do 24:00 hodin, s povinností oznámit zahájení řešení do 30 minut od nahlášení a odstranit závadu do 4 hodin od nahlášení Servisního hlášení.	7 dnů v týdnu, 13 hodin denně v době od 7:00 do 20:00 hodin, s povinností oznámit zahájení řešení do 1 hodiny od nahlášení a odstranit závadu do 8 hodin od nahlášení Servisního hlášení.	5 pracovních dnů v týdnu, 11 hodin denně v době od 7:00 do 18:00 hodin, s povinností oznámit zahájení řešení nejpozději následující pracovní den a odstranit závadu do 55 hodin od nahlášení Servisního hlášení.
Provozní doba (dny)	7 dnů v týdnu	7 dnů v týdnu	5 pracovních dnů v týdnu
Provozní doba (hodiny)	nepřetržitě	7:00 – 20:00	7:00 – 18:00
Výjimky z provozní doby	nejsou	nejsou	nejsou
Garantovaný čas zahájení prací na odstranění závady	30 minut	1 hodina	následující pracovní den
Garantovaný čas odstranění závady	4 hodiny	8 hodin	55 hodin

Upřesnění: Uvedené lhůty se vztahují k obnovení funkcí Oblasti, nevztahují se k obnově jednotlivé závady na HW zařízení.

V případě HW závady budou tyto závady odstraňovány na základě maintenance výrobce (kterou požítuje Objednatel) s nejkratším časem odstranění HW závady v odpovídajícím režimu, kterou výrobce nabízí (pokud se Objednatel a Poskytovatel nedohodnou jinak).

5.3 Provozní správa

Požadované lhůty pro poskytování Provozní správy jsou uvedeny v následující tabulce

	Lhůta pro poskytování Provozní správy
Popis SLA	5 pracovních dnů v týdnu, 8 hodin denně v době od 8:00 do 16:00 hodin, s povinností vykázat ve Zprávě.
Provozní doba (dny)	5 pracovních dnů v týdnu
Provozní doba (hodiny)	8:00 – 16:00
Výjimky z provozní doby	nejsou

5.4 Řešení provozních požadavků

Požadované lhůty pro řešení provozních požadavků jsou uvedeny v následující tabulce

	Lhůta pro řešení provozních požadavků
Popis SLA	5 pracovních dnů v týdnu, 8 hodin denně v době od 8:00 do 16:00 hodin, s povinností oznámit zahájení řešení nejpozději do 2 hodin a vyřešit do 8 hodin.
Provozní doba (dny)	5 pracovních dnů v týdnu
Provozní doba (hodiny)	8:00 – 16:00
Výjimky z provozní doby	nejsou
Garantovaný čas zahájení řešení požadavku	2 hodiny
Garantovaný čas vyřešení požadavku	8 hodin

5.5 Odborné provozní konzultace

Požadované lhůty pro poskytování Odborných provozních konzultací jsou uvedeny v následující tabulce

	Lhůta pro poskytování Odborných provozních konzultací
Popis SLA	5 pracovních dnů v týdnu, 8 hodin denně v době od 8:00 do 16:00 hodin, s povinností oznámit zahájení řešení nejpozději následující do 4 hodin.
Provozní doba (dny)	5 pracovních dnů v týdnu
Provozní doba (hodiny)	8:00 – 16:00
Výjimky z provozní doby	nejsou
Garantovaný čas zahájení řešení požadavku	4 hodiny

KATALOGOVÝ LIST Č. 04A

Název služby	Provozní podpora Oblasti Cisco Nexus/Catalyst – Úroveň A
---------------------	---

1. Období poskytování služby

Služba je poskytována po dobu účinnosti Prováděcí smlouvy.

2. Provozní doba Oblasti

Provozní doba Oblasti	Doba poskytování
Oblast Cisco Nexus/Catalyst	7 x 24

3. Technický popis

FABRIC

BGP EVPN fabric využívá standardizované technologie VXLAN s BGP EVPN (Ethernet VPN) control plane, postavenou nad spine-leaf architekturou. V této architektuře lze ve vlastních VRF budovat různé překryvné infrastruktury (overlay); v době prvotní implementace šlo pouze o jedno overlay, v současnosti je zde více prostředí.

Jako spine zařízení jsou využity dvě zařízení Cisco Nexus. Jako leaf zařízení je navrženo deset L3 přepínačů Cisco Nexus. Pro rozšířenou konektivitu jsou připojené čtyři FEXy Nexus.

Do DC fabric jsou připojeny jak firewall appliance Checkpoint VSX, tak obě appliance F5 BIG-IP s moduly LTM (loadbalancer) a ASM (aplikační firewally, WAF).

OOB

V rámci BDP jsou vytvořeny OOB management segmenty na dedikované infrastruktuře, do které jsou připojovány OOB management rozhraní síťových a systémových prvků. Řešení je doplněno o terminálové servery, propojující konzolová rozhraní vybraných síťových prvků BDP.

OOB management řešení je realizováno na fyzicky oddělené síťové infrastruktuře. Infrastruktura je vybudována na 7 kusech přepínačů Nexus s L2 funkcionalitou.

Terminálové servery jsou řešeny na dvou zařízeních Cisco, každé se asynchronními moduly HWIC.

Terminálové servery jsou připojeny přímo na core přepínače Nexus.

Výchozí bránu pro OOB management VLANy a směrování do těchto VLAN zajišťuje firewall cluster CheckPoint.

CAMPUS

V infrastruktuře Objednatele dále existuje síť pro koncové uživatele – Campus, pomocí které zaměstnanci v lokalitách spravovaných Objednatelem přistupují k intranetu / internetu. Síť využívá přepínače řady Cisco Catalyst, aktuálně 20 ks. Campus síť je ve správě Objednatele.

Technické detaily jsou uvedeny v Provozní dokumentaci.

4. Počet zařízení

Počet spravovaných zařízení v rámci Oblasti:

Počet zařízení	
Level 1	CORE 2 core nexus 1 DCNM network manager server FABRIC 2 spine nexus 10 leaf nexus 4 nexus fabric extender OUT OF BAND 7 out of band nexus 2 terminal server
Level 2	CORE 4 core nexus 2 DCNM network manager server FABRIC 4 spine nexus 20 leaf nexus 10 nexus fabric extender OUT OF BAND 15 out of band nexus 4 terminal server
Inkrement A	+1 core + DCNM napojení
Inkrement B	+1 spine + DCNM napojení
Inkrement C	+1 leaf + DCNM napojení
Inkrement D	+1 fabric extender + DCNM napojení
Inkrement E	+1 out of band + DCNM napojení
Inkrement F	+ 1 terminal server

5. Kvalitativní parametry poskytované služby

5.1 Dostupnost Oblasti

Za nedostupnou se Oblast považuje po dobu trvání kritické závady, resp. v případě neplánované odstávky Oblasti.

Dostupnost Oblasti znamená procentuální vyjádření poměru doby, po kterou byla Oblast v rámci provozní doby dostupná. Vypočítá se podle následujícího vzorce:

$$D = 100 \cdot \frac{x + n + z - y}{x}$$

kde

D je dostupnost [%] v daném období,

x vyjadřuje fond provozní doby Oblasti v daném období,

y vyjadřuje počet hodin v daném období, kdy byla Oblast nedostupná,

n vyjadřuje počet hodin v daném období, kdy byla Oblast nedostupná z důvodu závady mimo odpovědnost Poskytovatele,

z vyjadřuje počet hodin v daném období, v nichž byla Oblast nedostupná v důsledku plánovaných odstávek.

- Doby nedostupnosti se zaokrouhlují na celé minuty.
- Doba nedostupnosti je počítána:
 - od okamžiku nahlášení **kritické** závady Poskytovateli
 - od okamžiku zahájení neplánované odstávky Oblasti, která nebyla řádně nahlášena/odsouhlasena do doby odstranění závady / spuštění odstavené Oblasti.

Do doby nedostupnosti Oblasti a do lhůty pro obnovení Oblasti se nezapočítají doby souhrnně označované jako doby závady mimo zodpovědnost Poskytovatele. Tyto doby mimo zodpovědnost Poskytovatele jsou definovány následujícím způsobem:

- a) doba, kdy Oblast nelze využívat z důvodu závady, která není ve správě Poskytovatele (např. fyzická výměna zařízení řešitelem Operátor ve spolupráci s výrobcem zařízení);
- b) doba nedostupnosti Oblasti způsobená třetí stranou (např. zásahem koncového zákazníka Objednatele do konfigurace zařízení a služeb síťové infrastruktury datových center nebo takovým zásahem třetích stran do okolních systémů a zařízení, které způsobí nedostupnost zařízení a služeb síťové infrastruktury datových center;)
- c) doba, kdy Poskytovatel nemůže odstranit řádně nahlášenou závadu systému z důvodu vylučujících odpovědnost dle § 2913 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.

Požadovaná roční dostupnost Oblasti je uvedena v následující tabulce

Oblast	Popis	Parametr roční dostupnosti v % ¹
Cisco Nexus/Catalyst	Úroveň A	99,8

¹ V případě doby účinnosti Prováděcí smlouvy kratší než 1 rok bude parametr roční dostupnosti vztažen k době účinnosti Prováděcí smlouvy.

5.2 Odstraňování závad

Závada je neplánované přerušení nebo zhoršení kvality Oblasti. Z pohledu závažnosti se závady dělí na následující kategorie:

- **kritická** – závada, při níž není Oblast použitelná ve svých základních funkcích nebo je zcela nefunkční;
- **závažná** – závada, kdy je Oblast ve svých funkcích degradovaná natolik, že tento stav omezuje její běžné používání;
- **nezávažná** – drobná závada, která nijak významně neovlivňuje Oblast.

Požadované lhůty pro Odstranění závady jsou uvedeny v následující tabulce

Kategorie závady	Lhůta pro Odstranění závady		
	Kritická	Závažná	Nezávažná
Popis SLA	7 dnů v týdnu, 24 hodin denně v době od 0:00 do 24:00 hodin, s povinností oznámit zahájení řešení do 30 minut od nahlášení a odstranit závadu do 4 hodin od nahlášení Servisního hlášení.	7 dnů v týdnu, 13 hodin denně v době od 7:00 do 20:00 hodin, s povinností oznámit zahájení řešení do 1 hodiny od nahlášení a odstranit závadu do 8 hodin od nahlášení Servisního hlášení.	5 pracovních dnů v týdnu, 11 hodin denně v době od 7:00 do 18:00 hodin, s povinností oznámit zahájení řešení nejpozději následující pracovní den a odstranit závadu do 55 hodin od nahlášení Servisního hlášení.
Provozní doba (dny)	7 dnů v týdnu	7 dnů v týdnu	5 pracovních dnů v týdnu
Provozní doba (hodiny)	nepřetržitě	7:00 – 20:00	7:00 – 18:00
Výjimky z provozní doby	nejsou	nejsou	nejsou
Garantovaný čas zahájení prací na odstranění závady	30 minut	1 hodina	následující pracovní den
Garantovaný čas odstranění závady	3 hodiny	7 hodin	54 hodin

Upřesnění: Uvedené lhůty se vztahují k obnovení funkcí Oblasti, nevztahují se k obnově jednotlivé závady na HW zařízení.

V případě HW závady budou tyto závady odstraňovány na základě maintenance výrobce (kterou pořizuje Objednatel) s nejkratším časem odstranění HW závady v odpovídajícím režimu, kterou výrobce nabízí (pokud se Objednatel a Poskytovatel nedohodnou jinak).

5.3 Provozní správa

Požadované lhůty pro poskytování Provozní správy jsou uvedeny v následující tabulce

	Lhůta pro poskytování Provozní správy
Popis SLA	5 pracovních dnů v týdnu, 8 hodin denně v době od 8:00 do 16:00 hodin, s povinností vykázat ve Zprávě.
Provozní doba (dny)	5 pracovních dnů v týdnu
Provozní doba (hodiny)	8:00 – 16:00
Výjimky z provozní doby	nejsou

5.4 Řešení provozních požadavků

Požadované lhůty pro řešení provozních požadavků jsou uvedeny v následující tabulce

	Lhůta pro řešení provozních požadavků
Popis SLA	5 pracovních dnů v týdnu, 8 hodin denně v době od 8:00 do 16:00 hodin, s povinností oznámit zahájení řešení nejpozději do 2 hodin a vyřešit do 8 hodin.
Provozní doba (dny)	5 pracovních dnů v týdnu
Provozní doba (hodiny)	8:00 – 16:00
Výjimky z provozní doby	nejsou
Garantovaný čas zahájení řešení požadavku	2 hodiny
Garantovaný čas vyřešení požadavku	8 hodin

5.5 Odborné provozní konzultace

Požadované lhůty pro poskytování Odborných provozních konzultací jsou uvedeny v následující tabulce

	Lhůta pro poskytování Odborných provozních konzultací
Popis SLA	5 pracovních dnů v týdnu, 8 hodin denně v době od 8:00 do 16:00 hodin, s povinností oznámit zahájení řešení nejpozději následující do 4 hodin.
Provozní doba (dny)	5 pracovních dnů v týdnu
Provozní doba (hodiny)	8:00 – 16:00
Výjimky z provozní doby	nejsou
Garantovaný čas zahájení řešení požadavku	4 hodiny

KATALOGOVÝ LIST Č. 050A

Název služby	Provozní podpora Oblasti Cisco ASR/ISR – Úroveň OA
---------------------	---

1. Období poskytování služby

Služba je poskytována po dobu účinnosti Prováděcí smlouvy.

2. Provozní doba Oblasti

Provozní doba Oblasti	Doba poskytování
Oblast Cisco ASR/ISR	7 x 24

3. Technický popis

INET

INET modul (perimetr) tvoří samostatný blok na fyzicky odděleném HW, který poskytuje internetovou konektivitu (NIX a Internet) a je od ostatních modulů oddělen FW soustavou.

Jako L3 prvek slouží dvojice směrovačů Cisco ASR. Dále je INET modul osazen dvěma přepínači Cisco Nexus, které slouží k zajištění konektivity v rámci modulu. INET modul je dále osazen jedním DDOS protektorem Checkpoint a dvěma F5 Big DNS loadbalancery.

Dále je v INET modulu umístěn linux veřejný DNS server ve vysoké dostupnosti.

ENET

ENET (extranet) modulu tvoří dvojice směrovačů L3 Cisco ASR. ENET modul slouží k připojení do resortních sítí GOVBONE/CMS/CMS2.

Technické detaily jsou uvedeny v Provozní dokumentaci.

4. Počet zařízení

Počet spravovaných zařízení v rámci Oblasti:

Počet zařízení	
Level 1	2 Cisco ASR INET 2 Cisco Nexus INET 2 Cisco ASR ENET 2 Linux DNS server
Level 2	4 Cisco ASR INET 4 Cisco Nexus INET 4 Cisco ASR ENET
Inkrement A	+1 Cisco ASR/ISR router
Inkrement B	+1 Cisco Nexus switch
Inkrement C	+1 Linux DNS server

5. Kvalitativní parametry poskytované služby

5.1 Dostupnost Oblasti

Za nedostupnou se Oblast považuje po dobu trvání kritické závady, resp. v případě neplánované odstávky Oblasti.

Dostupnost Oblasti znamená procentuální vyjádření poměru doby, po kterou byla Oblast v rámci provozní doby dostupná. Vypočítá se podle následujícího vzorce:

$$D = 100 \cdot \frac{x + n + z - y}{x}$$

kde

D je dostupnost [%] v daném období,

x vyjadřuje fond provozní doby Oblasti v daném období,

y vyjadřuje počet hodin v daném období, kdy byla Oblast nedostupná,

n vyjadřuje počet hodin v daném období, kdy byla Oblast nedostupná z důvodu závady mimo odpovědnost Poskytovatele,

z vyjadřuje počet hodin v daném období, v nichž byla Oblast nedostupná v důsledku plánovaných odstávek.

- Doby nedostupnosti se zaokrouhlují na celé minuty.
- Doba nedostupnosti je počítána:
 - od okamžiku nahlášení **kritické** závady Poskytovateli
 - od okamžiku zahájení neplánované odstávky Oblasti, která nebyla řádně nahlášena/odsouhlasena do doby odstranění závady / spuštění odstavené Oblasti.

Do doby nedostupnosti Oblasti a do lhůty pro obnovení Oblasti se nezapočítají doby souhrnně označované jako doby závady mimo zodpovědnost Poskytovatele. Tyto doby mimo zodpovědnost Poskytovatele jsou definovány následujícím způsobem:

- a) doba, kdy Oblast nelze využívat z důvodu závady, která není ve správě Poskytovatele (např. fyzická výměna zařízení řešitelem Operátor ve spolupráci s výrobcem zařízení);
- b) doba nedostupnosti Oblasti způsobená třetí stranou (např. zásahem koncového zákazníka Objednatele do konfigurace zařízení a služeb sítě infrastruktury datových center nebo takovým zásahem třetích stran do okolních systémů a zařízení, které způsobí nedostupnost zařízení a služeb sítě infrastruktury datových center;)
- c) doba, kdy Poskytovatel nemůže odstranit řádně nahlášenou závadu systému z důvodu vylučujících odpovědnost dle § 2913 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.

Požadovaná roční dostupnost Oblasti je uvedena v následující tabulce

Oblast	Popis	Parametr roční dostupnosti v % ¹
Cisco ASR/ISR	Úroveň OA	99,8

¹ V případě doby účinnosti Prováděcí smlouvy kratší než 1 rok bude parametr roční dostupnosti vztažen k době účinnosti Prováděcí smlouvy.

5.2 Odstraňování závad

Závada je neplánované přerušení nebo zhoršení kvality Oblasti. Z pohledu závažnosti se závady dělí na následující kategorie:

- **kritická** – závada, při níž není Oblast použitelná ve svých základních funkcích nebo je zcela nefunkční;
- **závažná** – závada, kdy je Oblast ve svých funkcích degradovaná natolik, že tento stav omezuje její běžné používání;
- **nezávažná** – drobná závada, která nijak významně neovlivňuje Oblast.

Požadované lhůty pro Odstranění závady jsou uvedeny v následující tabulce

Kategorie závady	Lhůta pro Odstranění závady		
	Kritická	Závažná	Nezávažná
Popis SLA	7 dnů v týdnu, 24 hodin denně v době od 0:00 do 24:00 hodin, s povinností oznámit zahájení řešení do 30 minut od nahlášení a odstranit závadu do 4 hodin od nahlášení Servisního hlášení.	7 dnů v týdnu, 13 hodin denně v době od 7:00 do 20:00 hodin, s povinností oznámit zahájení řešení do 1 hodiny od nahlášení a odstranit závadu do 8 hodin od nahlášení Servisního hlášení.	5 pracovních dnů v týdnu, 11 hodin denně v době od 7:00 do 18:00 hodin, s povinností oznámit zahájení řešení nejpozději následující pracovní den a odstranit závadu do 55 hodin od nahlášení Servisního hlášení.
Provozní doba (dny)	7 dnů v týdnu	7 dnů v týdnu	5 pracovních dnů v týdnu
Provozní doba (hodiny)	nepřetržitě	7:00 – 20:00	7:00 – 18:00
Výjimky z provozní doby	nejsou	nejsou	nejsou
Garantovaný čas zahájení prací na odstranění závady	30 minut	1 hodina	následující pracovní den
Garantovaný čas odstranění závady	4 hodiny	8 hodin	55 hodin

Upřesnění: Uvedené lhůty se vztahují k obnovení funkcí Oblasti, nevztahují se k obnově jednotlivé závady na HW zařízení.

V případě HW závady budou tyto závady odstraňovány na základě maintenance výrobce (kterou požítuje Objednatel) s nejkratším časem odstranění HW závady v odpovídajícím režimu, kterou výrobce nabízí (pokud se Objednatel a Poskytovatel nedohodnou jinak).

5.3 Provozní správa

Požadované lhůty pro poskytování Provozní správy jsou uvedeny v následující tabulce

	Lhůta pro poskytování Provozní správy
Popis SLA	5 pracovních dnů v týdnu, 8 hodin denně v době od 8:00 do 16:00 hodin, s povinností vykázat ve Zprávě.
Provozní doba (dny)	5 pracovních dnů v týdnu
Provozní doba (hodiny)	8:00 – 16:00
Výjimky z provozní doby	nejsou

5.4 Řešení provozních požadavků

Požadované lhůty pro řešení provozních požadavků jsou uvedeny v následující tabulce

	Lhůta pro řešení provozních požadavků
Popis SLA	5 pracovních dnů v týdnu, 8 hodin denně v době od 8:00 do 16:00 hodin, s povinností oznámit zahájení řešení nejpozději do 2 hodin a vyřešit do 8 hodin.
Provozní doba (dny)	5 pracovních dnů v týdnu
Provozní doba (hodiny)	8:00 – 16:00
Výjimky z provozní doby	nejsou
Garantovaný čas zahájení řešení požadavku	2 hodiny
Garantovaný čas vyřešení požadavku	8 hodin

5.5 Odborné provozní konzultace

Požadované lhůty pro poskytování Odborných provozních konzultací jsou uvedeny v následující tabulce

	Lhůta pro poskytování Odborných provozních konzultací
Popis SLA	5 pracovních dnů v týdnu, 8 hodin denně v době od 8:00 do 16:00 hodin, s povinností oznámit zahájení řešení nejpozději následující do 4 hodin.
Provozní doba (dny)	5 pracovních dnů v týdnu
Provozní doba (hodiny)	8:00 – 16:00
Výjimky z provozní doby	nejsou
Garantovaný čas zahájení řešení požadavku	4 hodiny

KATALOGOVÝ LIST č. 05A

Název služby	Provozní podpora Oblasti Cisco ASR/ISR – Úroveň A
---------------------	--

1. Období poskytování služby

Služba je poskytována po dobu účinnosti Prováděcí smlouvy.

2. Provozní doba Oblasti

Provozní doba Oblasti	Doba poskytování
Cisco ASR/ISR	7 x 24

3. Technický popis

INET

INET modul (perimetr) tvoří samostatný blok na fyzicky odděleném HW, který poskytuje internetovou konektivitu (NIX a Internet) a je od ostatních modulů oddělen FW soustavou.

Jako L3 prvek slouží dvojice směrovačů Cisco ASR. Dále je INET modul osazen dvěma přepínači Cisco Nexus, které slouží k zajištění konektivity v rámci modulu. INET modul je dále osazen jedním DDOS protektorem Checkpoint a dvěma F5 Big DNS loadbalancery.

Dále je v INET modulu umístěn linux veřejný DNS server ve vysoké dostupnosti.

ENET

ENET (extranet) modulu tvoří dvojice směrovačů L3 Cisco ASR. ENET modul slouží k připojení do resortních sítí GOVBONE/CMS/CMS2.

Technické detaily jsou uvedeny v Provozní dokumentaci.

4. Počet zařízení

Počet spravovaných zařízení v rámci Oblasti:

Počet zařízení	
Level 1	2 Cisco ASR INET 2 Cisco Nexus INET 2 Cisco ASR ENET 2 Linux DNS server
Level 2	4 Cisco ASR INET 4 Cisco Nexus INET 4 Cisco ASR ENET
Inkrement A	+1 Cisco ASR/ISR router
Inkrement B	+1 Cisco Nexus switch
Inkrement C	+1 Linux DNS server

5. Kvalitativní parametry poskytované služby

5.1 Dostupnost Oblasti

Za nedostupnou se Oblast považuje po dobu trvání kritické závady, resp. v případě neplánované odstávky Oblasti.

Dostupnost Oblasti znamená procentuální vyjádření poměru doby, po kterou byla Oblast v rámci provozní doby dostupná. Vypočítá se podle následujícího vzorce:

$$D = 100 \cdot \frac{x + n + z - y}{x}$$

kde

D je dostupnost [%] v daném období,

x vyjadřuje fond provozní doby Oblasti v daném období,

y vyjadřuje počet hodin v daném období, kdy byla Oblast nedostupná,

n vyjadřuje počet hodin v daném období, kdy byla Oblast nedostupná z důvodu závady mimo odpovědnost Poskytovatele,

z vyjadřuje počet hodin v daném období, v nichž byla Oblast nedostupná v důsledku plánovaných odstávek.

- Doby nedostupnosti se zaokrouhlují na celé minuty.
- Doba nedostupnosti je počítána:
 - od okamžiku nahlášení **kritické** závady Poskytovateli
 - od okamžiku zahájení neplánované odstávky Oblasti, která nebyla řádně nahlášena/odsouhlasena do doby odstranění závady / spuštění odstavené Oblasti.

Do doby nedostupnosti Oblasti a do lhůty pro obnovení Oblasti se nezapočítají doby souhrnně označované jako doby závady mimo zodpovědnost Poskytovatele. Tyto doby mimo zodpovědnost Poskytovatele jsou definovány následujícím způsobem:

- a) doba, kdy Oblast nelze využívat z důvodu závady, která není ve správě Poskytovatele (např. fyzická výměna zařízení řešitelem Operátor ve spolupráci s výrobcem zařízení);
- b) doba nedostupnosti Oblasti způsobená třetí stranou (např. zásahem koncového zákazníka Objednatele do konfigurace zařízení a služeb síťové infrastruktury datových center nebo takovým zásahem třetích stran do okolních systémů a zařízení, které způsobí nedostupnost zařízení a služeb síťové infrastruktury datových center;)
- c) doba, kdy Poskytovatel nemůže odstranit řádně nahlášenou závadu systému z důvodu vylučujících odpovědnost dle § 2913 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.

Požadovaná roční dostupnost Oblasti je uvedena v následující tabulce

Oblast	Popis	Parametr roční dostupnosti v % ¹
Cisco ASR/ISR	Úroveň A	99,8

¹ V případě doby účinnosti Prováděcí smlouvy kratší než 1 rok bude parametr roční dostupnosti vztažen k době účinnosti Prováděcí smlouvy.

5.2 Odstraňování závad

Závada je neplánované přerušení nebo zhoršení kvality Oblasti. Z pohledu závažnosti se závady dělí na následující kategorie:

- **kritická** – závada, při níž není Oblast použitelná ve svých základních funkcích nebo je zcela nefunkční;
- **závažná** – závada, kdy je Oblast ve svých funkcích degradovaná natolik, že tento stav omezuje její běžné používání;
- **nezávažná** – drobná závada, která nijak významně neovlivňuje Oblast.

Požadované lhůty pro Odstranění závady jsou uvedeny v následující tabulce

Kategorie závady	Lhůta pro Odstranění závady		
	Kritická	Závažná	Nezávažná
Popis SLA	7 dnů v týdnu, 24 hodin denně v době od 0:00 do 24:00 hodin, s povinností oznámit zahájení řešení do 30 minut od nahlášení a odstranit závadu do 4 hodin od nahlášení Servisního hlášení.	7 dnů v týdnu, 13 hodin denně v době od 7:00 do 20:00 hodin, s povinností oznámit zahájení řešení do 1 hodiny od nahlášení a odstranit závadu do 8 hodin od nahlášení Servisního hlášení.	5 pracovních dnů v týdnu, 11 hodin denně v době od 7:00 do 18:00 hodin, s povinností oznámit zahájení řešení nejpozději následující pracovní den a odstranit závadu do 55 hodin od nahlášení Servisního hlášení.
Provozní doba (dny)	7 dnů v týdnu	7 dnů v týdnu	5 pracovních dnů v týdnu
Provozní doba (hodiny)	nepřetržitě	7:00 – 20:00	7:00 – 18:00
Výjimky z provozní doby	nejsou	nejsou	nejsou
Garantovaný čas zahájení prací na odstranění závady	30 minut	1 hodina	následující pracovní den
Garantovaný čas odstranění závady	3 hodiny	7 hodin	54 hodin

Upřesnění: Uvedené lhůty se vztahují k obnovení funkcí Oblasti, nevztahují se k obnově jednotlivé závady na HW zařízení.

V případě HW závady budou tyto závady odstraňovány na základě maintenance výrobce (kterou požádá Objednatel) s nejkratším časem odstranění HW závady v odpovídajícím režimu, kterou výrobce nabízí (pokud se Objednatel a Poskytovatel nedohodnou jinak).

5.3 Provozní správa

Požadované lhůty pro poskytování Provozní správy jsou uvedeny v následující tabulce

	Lhůta pro poskytování Provozní správy
Popis SLA	5 pracovních dnů v týdnu, 8 hodin denně v době od 8:00 do 16:00 hodin, s povinností vykázat ve Zprávě.
Provozní doba (dny)	5 pracovních dnů v týdnu
Provozní doba (hodiny)	8:00 – 16:00
Výjimky z provozní doby	nejsou

5.4 Řešení provozních požadavků

Požadované lhůty pro řešení provozních požadavků jsou uvedeny v následující tabulce

	Lhůta pro řešení provozních požadavků
Popis SLA	5 pracovních dnů v týdnu, 8 hodin denně v době od 8:00 do 16:00 hodin, s povinností oznámit zahájení řešení nejpozději do 2 hodin a vyřešit do 8 hodin.
Provozní doba (dny)	5 pracovních dnů v týdnu
Provozní doba (hodiny)	8:00 – 16:00
Výjimky z provozní doby	nejsou
Garantovaný čas zahájení řešení požadavku	2 hodiny
Garantovaný čas vyřešení požadavku	8 hodin

5.5 Odborné provozní konzultace

Požadované lhůty pro poskytování Odborných provozních konzultací jsou uvedeny v následující tabulce

	Lhůta pro poskytování Odborných provozních konzultací
Popis SLA	5 pracovních dnů v týdnu, 8 hodin denně v době od 8:00 do 16:00 hodin, s povinností oznámit zahájení řešení nejpozději následující do 4 hodin.
Provozní doba (dny)	5 pracovních dnů v týdnu
Provozní doba (hodiny)	8:00 – 16:00
Výjimky z provozní doby	nejsou
Garantovaný čas zahájení řešení požadavku	4 hodiny

KATALOGOVÝ LIST Č. 060A

Název služby	Provozní podpora Oblastí Cisco Collaboration – Úroveň OA
---------------------	---

1. Období poskytování služby

Služba je poskytována po dobu účinnosti Prováděcí smlouvy.

2. Provozní doba Oblastí

Provozní doba Oblastí	Doba poskytování
Oblast Cisco Collaboration	7 x 24

3. Technický popis

Funkci pobočkové IP ústředny zastává aplikace Cisco Unified Communications Manager (dále UCM). Jedná se o aplikaci enterprise pobočkové ústředny s pokročilými funkcemi provozované na dvou serverech v clusteru. Publisher primárně spravuje konfigurační a historickou databázi, TFTP server a přehrává MOH. Subscriber zpracovává telefonní signalizaci a komunikaci. Publisher i subscriber se po funkční stránce mohou plnohodnotně zastoupit pro případ výpadku jednoho z nich.

Pro zapojení veškerého HW jsou použity dva přepínače Cisco Catalyst s PoE (Power over Ethernet). PoE zajistí napájení pro všech IP telefonů po UTP bez použití externího zdroje. PC agentů jsou připojena do dvouportových přepínačů (1 Gbit/s). Propoj mezi dvěma přepínači je 10 Gbit/s.

Hlasová brána Cisco pro příchozí a odchozí volání přes PBX STC komunikuje s UCM souhrnným protokolem H.323 (jde o starší standard na propojení s klasickou analogovou linkou (PSTN), které se provádí za pomoci příslušných převodníků (VoIP brán). Základní úlohou standardu H.323 je zajistit bezproblémovou kompatibilitu mezi jednotlivými zařízeními). Brána překládá hlasová data z IP sítě do rámců E1.

Pro jednoduchý provoz telefonů jsou adresy přidělovány z DHCP serveru umístěného na serverech ActiveDirectory (AD). IP telefon je schopen získávat konfiguraci a aktualizace firmware z TFTP serveru.

Pro případ výpadku serveru Call Centra je připraveno záložní řešení v rámci UCM-distribuce hovorů pomocí Hunt Group. Volajícím není přehrána IVR hláška a je přepojen přímo na operátora. Pokud jsou všichni operátoři obsazeni, uslyší volající obsazovací tón. Operátoři musí být členy skupiny Hunt Group.

Součástí infrastruktury Objednatele je 130 telefonů, Cisco Jabber (59x). Správu těchto koncových zařízení (telefonů + Jabberu) provádí tým Objednatele.

Technické detaily jsou uvedeny v Provozní dokumentaci.

4. Počet zařízení

Počet spravovaných zařízení v rámci Oblasti:

Počet zařízení	
Level 1	1x Cisco Gateway 2x Cisco Unified Communications Manager v HA 2x Cisco Contact Center Express v HA 1x Cisco Finesse server 1x Zoom Callrec server
Level 2	2x Cisco Gateway 2x Cisco Unified Communications Manager v HA 2x Cisco Contact Center Express v HA 2x Cisco Finesse server v HA 2x Zoom Callrec server v HA
Inkrement A	+1 Cisco Gateway
Inkrement B	+1 Cisco Unified Communications Manager
Inkrement C	+1 Cisco Contact Center Express
Inkrement D	+1 Cisco Finesse server
Inkrement E	+1 Zoom Callrec server
Inkrement F	+1 Cisco Spark Board

5. Kvalitativní parametry poskytované služby

5.1 Dostupnost Oblasti

Za nedostupnou se Oblast považuje po dobu trvání kritické závady, resp. v případě neplánované odstávky Oblasti.

Dostupnost Oblasti znamená procentuální vyjádření poměru doby, po kterou byla Oblast v rámci provozní doby dostupná. Vypočítá se podle následujícího vzorce:

$$D = 100 \cdot \frac{x + n + z - y}{x}$$

kde

D je dostupnost [%] v daném období,

x vyjadřuje fond provozní doby Oblasti v daném období,

y vyjadřuje počet hodin v daném období, kdy byla Oblast nedostupná,

n vyjadřuje počet hodin v daném období, kdy byla Oblast nedostupná z důvodu závady mimo odpovědnost Poskytovatele,

z vyjadřuje počet hodin v daném období, v nichž byla Oblast nedostupná v důsledku plánovaných odstávek.

- Doby nedostupnosti se zaokrouhlují na celé minuty.
- Doba nedostupnosti je počítána:
 - od okamžiku nahlášení **kritické** závady Poskytovateli
 - od okamžiku zahájení neplánované odstávky Oblasti, která nebyla řádně nahlášena/odsouhlasena do doby odstranění závady / spuštění odstavené Oblasti.

Do doby nedostupnosti Oblasti a do lhůty pro obnovení Oblasti se nezapočítají doby souhrnně označované jako doby závady mimo zodpovědnost Poskytovatele. Tyto doby mimo zodpovědnost Poskytovatele jsou definovány následujícím způsobem:

- a) doba, kdy Oblast nelze využívat z důvodu závady, která není ve správě Poskytovatele (např. fyzická výměna zařízení řešitelem Operátor ve spolupráci s výrobcem zařízení);
- b) doba nedostupnosti Oblasti způsobená třetí stranou (např. zásahem koncového zákazníka Objednatele do konfigurace zařízení a služeb síťové infrastruktury datových center nebo takovým zásahem třetích stran do okolních systémů a zařízení, které způsobí nedostupnost zařízení a služeb síťové infrastruktury datových center;)
- c) doba, kdy Poskytovatel nemůže odstranit řádně nahlášenou závadu systému z důvodu vylučujících odpovědnost dle § 2913 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.

Požadovaná roční dostupnost Oblasti je uvedena v následující tabulce

Oblast	Popis	Parametr roční dostupnosti v % ¹
Cisco Collaboration	Úroveň OA	99,8

¹ V případě doby účinnosti Prováděcí smlouvy kratší než 1 rok bude parametr roční dostupnosti vztažen k době účinnosti Prováděcí smlouvy.

5.2 Odstraňování závad

Závada je neplánované přerušení nebo zhoršení kvality Oblasti. Z pohledu závažnosti se závady dělí na následující kategorie:

- **kritická** – závada, při níž není Oblast použitelná ve svých základních funkcích nebo je zcela nefunkční;
- **závažná** – závada, kdy je Oblast ve svých funkcích degradovaná natolik, že tento stav omezuje její běžné používání;
- **nezávažná** – drobná závada, která nijak významně neovlivňuje Oblast.

Požadované lhůty pro Odstranění závady jsou uvedeny v následující tabulce

Kategorie závady	Lhůta pro Odstranění závady		
	Kritická	Závažná	Nezávažná
Popis SLA	7 dnů v týdnu, 24 hodin denně v době od 0:00 do 24:00 hodin, s povinností oznámit zahájení řešení do 30 minut od nahlášení a odstranit závadu do 4 hodin od nahlášení Servisního hlášení.	7 dnů v týdnu, 13 hodin denně v době od 7:00 do 20:00 hodin, s povinností oznámit zahájení řešení do 1 hodiny od nahlášení a odstranit závadu do 8 hodin od nahlášení Servisního hlášení.	5 pracovních dnů v týdnu, 11 hodin denně v době od 7:00 do 18:00 hodin, s povinností oznámit zahájení řešení nejpozději následující pracovní den a odstranit závadu do 55 hodin od nahlášení Servisního hlášení.
Provozní doba (dny)	7 dnů v týdnu	7 dnů v týdnu	5 pracovních dnů v týdnu
Provozní doba (hodiny)	nepřetržitě	7:00 – 20:00	7:00 – 18:00
Výjimky z provozní doby	nejsou	nejsou	nejsou
Garantovaný čas zahájení prací na odstranění závady	30 minut	1 hodina	následující pracovní den
Garantovaný čas odstranění závady	4 hodiny	8 hodin	55 hodin

Upřesnění: Uvedené lhůty se vztahují k obnovení funkcí Oblasti, nevztahují se k obnově jednotlivé závady na HW zařízení.

V případě HW závady budou tyto závady odstraňovány na základě maintenance výrobce (kterou požádá Objednatel) s nejkratším časem odstranění HW závady v odpovídajícím režimu, kterou výrobce nabízí (pokud se Objednatel a Poskytovatel nedohodnou jinak).

5.3 Provozní správa

Požadované lhůty pro poskytování Provozní správy jsou uvedeny v následující tabulce

	Lhůta pro poskytování Provozní správy
Popis SLA	5 pracovních dnů v týdnu, 8 hodin denně v době od 8:00 do 16:00 hodin, s povinností vykázat ve Zprávě.
Provozní doba (dny)	5 pracovních dnů v týdnu
Provozní doba (hodiny)	8:00 – 16:00
Výjimky z provozní doby	nejsou

5.4 Řešení provozních požadavků

Požadované lhůty pro řešení provozních požadavků jsou uvedeny v následující tabulce

	Lhůta pro řešení provozních požadavků
Popis SLA	5 pracovních dnů v týdnu, 8 hodin denně v době od 8:00 do 16:00 hodin, s povinností oznámit zahájení řešení nejpozději do 2 hodin a vyřešit do 8 hodin.
Provozní doba (dny)	5 pracovních dnů v týdnu
Provozní doba (hodiny)	8:00 – 16:00
Výjimky z provozní doby	nejsou
Garantovaný čas zahájení řešení požadavku	2 hodiny
Garantovaný čas vyřešení požadavku	8 hodin

5.5 Odborné provozní konzultace

Požadované lhůty pro poskytování Odborných provozních konzultací jsou uvedeny v následující tabulce

	Lhůta pro poskytování Odborných provozních konzultací
Popis SLA	5 pracovních dnů v týdnu, 8 hodin denně v době od 8:00 do 16:00 hodin, s povinností oznámit zahájení řešení nejpozději následující do 4 hodin.
Provozní doba (dny)	5 pracovních dnů v týdnu
Provozní doba (hodiny)	8:00 – 16:00
Výjimky z provozní doby	nejsou
Garantovaný čas zahájení řešení požadavku	4 hodiny

KATALOGOVÝ LIST Č. 06A

Název služby	Provozní podpora Oblastí Cisco Collaboration – Úroveň A
---------------------	--

1. Období poskytování služby

Služba je poskytována po dobu účinnosti Prováděcí smlouvy.

2. Provozní doba Oblastí

Provozní doba Oblastí	Doba poskytování
Oblast Cisco Collaboration	7 x 24

3. Technický popis

Funkci pobočkové IP ústředny zastává aplikace Cisco Unified Communications Manager (dále UCM). Jedná se o aplikaci enterprise pobočkové ústředny s pokročilými funkcemi provozované na dvou serverech v clusteru. Publisher primárně spravuje konfigurační a historickou databázi, TFTP server a přehrává MOH. Subscriber zpracovává telefonní signalizaci a komunikaci. Publisher i subscriber se po funkční stránce mohou plnohodnotně zastoupit pro případ výpadku jednoho z nich.

Pro zapojení veškerého HW jsou použity dva přepínače Cisco Catalyst s PoE (Power over Ethernet). PoE zajistí napájení pro všech IP telefonů po UTP bez použití externího zdroje. PC agentů jsou připojena do dvouportových přepínačů (1 Gbit/s). Propoj mezi dvěma přepínači je 10 Gbit/s.

Hlasová brána Cisco pro příchozí a odchozí volání přes PBX STC komunikuje s UCM souhrnným protokolem H.323 (jde o starší standard na propojení s klasickou analogovou linkou (PSTN), které se provádí za pomoci příslušných převodníků (VoIP brán). Základní úlohou standardu H.323 je zajistit bezproblémovou kompatibilitu mezi jednotlivými zařízeními). Brána překládá hlasová data z IP sítě do rámců E1.

Pro jednoduchý provoz telefonů jsou adresy přidělovány z DHCP serveru umístěného na serverech ActiveDirectory (AD). IP telefon je schopen získávat konfiguraci a aktualizace firmware z TFTP serveru.

Pro případ výpadku serveru Call Centra je připraveno záložní řešení v rámci UCM-distribuce hovorů pomocí Hunt Group. Volajícímu není přehrána IVR hláška a je přepojen přímo na operátora. Pokud jsou všichni operátoři obsazeni, uslyší volající obsazovací tón. Operátoři musí být členy skupiny Hunt Group.

Součástí infrastruktury Objednatele je 130 telefonů, Cisco Jabber (59x). Správu těchto koncových zařízení (telefonů + Jabberu) provádí tým Objednatele.

Technické detaily jsou uvedeny v Provozní dokumentaci.

4. Počet zařízení

Počet spravovaných zařízení v rámci Oblasti:

Počet zařízení	
Level 1	1x Cisco Gateway 2x Cisco Unified Communications Manager v HA 2x Cisco Contact Center Express v HA 1x Cisco Finesse server 1x Zoom Callrec server
Level 2	2x Cisco Gateway 2x Cisco Unified Communications Manager v HA 2x Cisco Contact Center Express v HA 2x Cisco Finesse server v HA 2x Zoom Callrec server v HA
Inkrement A	+1 Cisco Gateway
Inkrement B	+1 Cisco Unified Communications Manager
Inkrement C	+1 Cisco Contact Center Express
Inkrement D	+1 Cisco Finesse server
Inkrement E	+1 Zoom Callrec server
Inkrement F	+1 Cisco Spark Board

5. Kvalitativní parametry poskytované služby

5.1 Dostupnost Oblasti

Za nedostupnou se Oblast považuje po dobu trvání kritické závady, resp. v případě neplánované odstávky Oblasti.

Dostupnost Oblasti znamená procentuální vyjádření poměru doby, po kterou byla Oblast v rámci provozní doby dostupná. Vypočítá se podle následujícího vzorce:

$$D = 100 \cdot \frac{x + n + z - y}{x}$$

kde

D je dostupnost [%] v daném období,

x vyjadřuje fond provozní doby Oblasti v daném období,

y vyjadřuje počet hodin v daném období, kdy byla Oblast nedostupná,

n vyjadřuje počet hodin v daném období, kdy byla Oblast nedostupná z důvodu závady mimo odpovědnost Poskytovatele,

z vyjadřuje počet hodin v daném období, v nichž byla Oblast nedostupná v důsledku plánovaných odstávek.

- Doby nedostupnosti se zaokrouhlují na celé minuty.
- Doba nedostupnosti je počítána:
 - od okamžiku nahlášení **kritické** závady Poskytovateli
 - od okamžiku zahájení neplánované odstávky Oblasti, která nebyla řádně nahlášena/odsouhlasena do doby odstranění závady / spuštění odstavené Oblasti.

Do doby nedostupnosti Oblasti a do lhůty pro obnovení Oblasti se nezapočítají doby souhrnně označované jako doby závady mimo zodpovědnost Poskytovatele. Tyto doby mimo zodpovědnost Poskytovatele jsou definovány následujícím způsobem:

- a) doba, kdy Oblast nelze využívat z důvodu závady, která není ve správě Poskytovatele (např. fyzická výměna zařízení řešitelem Operátor ve spolupráci s výrobcem zařízení);
- b) doba nedostupnosti Oblasti způsobená třetí stranou (např. zásahem koncového zákazníka Objednatele do konfigurace zařízení a služeb síťové infrastruktury datových center nebo takovým zásahem třetích stran do okolních systémů a zařízení, které způsobí nedostupnost zařízení a služeb síťové infrastruktury datových center;)
- c) doba, kdy Poskytovatel nemůže odstranit řádně nahlášenou závadu systému z důvodu vylučujících odpovědnost dle § 2913 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.

Požadovaná roční dostupnost Oblasti je uvedena v následující tabulce

Oblast	Popis	Parametr roční dostupnosti v % ¹
Cisco Collaboration	Úroveň A	99,8

¹ V případě doby účinnosti Prováděcí smlouvy kratší než 1 rok bude parametr roční dostupnosti vztažen k době účinnosti Prováděcí smlouvy.

5.2 Odstraňování závad

Závada je neplánované přerušení nebo zhoršení kvality Oblasti. Z pohledu závažnosti se závady dělí na následující kategorie:

- **kritická** – závada, při níž není Oblast použitelná ve svých základních funkcích nebo je zcela nefunkční;
- **závažná** – závada, kdy je Oblast ve svých funkcích degradovaná natolik, že tento stav omezuje její běžné používání;
- **nezávažná** – drobná závada, která nijak významně neovlivňuje Oblast.

Požadované lhůty pro Odstranění závady jsou uvedeny v následující tabulce

Kategorie závady	Lhůta pro Odstranění závady		
	Kritická	Závažná	Nezávažná
Popis SLA	7 dnů v týdnu, 24 hodin denně v době od 0:00 do 24:00 hodin, s povinností oznámit zahájení řešení do 30 minut od nahlášení a odstranit závadu do 4 hodin od nahlášení Servisního hlášení.	7 dnů v týdnu, 13 hodin denně v době od 7:00 do 20:00 hodin, s povinností oznámit zahájení řešení do 1 hodiny od nahlášení a odstranit závadu do 8 hodin od nahlášení Servisního hlášení.	5 pracovních dnů v týdnu, 11 hodin denně v době od 7:00 do 18:00 hodin, s povinností oznámit zahájení řešení nejpozději následující pracovní den a odstranit závadu do 55 hodin od nahlášení Servisního hlášení.
Provozní doba (dny)	7 dnů v týdnu	7 dnů v týdnu	5 pracovních dnů v týdnu
Provozní doba (hodiny)	nepřetržitě	7:00 – 20:00	7:00 – 18:00
Výjimky z provozní doby	nejsou	nejsou	nejsou
Garantovaný čas zahájení prací na odstranění závady	30 minut	1 hodina	následující pracovní den
Garantovaný čas odstranění závady	3 hodiny	7 hodin	54 hodin

Upřesnění: Uvedené lhůty se vztahují k obnovení funkcí Oblasti, nevztahují se k obnově jednotlivé závady na HW zařízení.

V případě HW závady budou tyto závady odstraňovány na základě maintenance výrobce (kterou požádá Objednatel) s nejkratším časem odstranění HW závady v odpovídajícím režimu, kterou výrobce nabízí (pokud se Objednatel a Poskytovatel nedohodnou jinak).

5.3 Provozní správa

Požadované lhůty pro poskytování Provozní správy jsou uvedeny v následující tabulce

	Lhůta pro poskytování Provozní správy
Popis SLA	5 pracovních dnů v týdnu, 8 hodin denně v době od 8:00 do 16:00 hodin, s povinností vykázat ve Zprávě.
Provozní doba (dny)	5 pracovních dnů v týdnu
Provozní doba (hodiny)	8:00 – 16:00
Výjimky z provozní doby	nejsou

5.4 Řešení provozních požadavků

Požadované lhůty pro řešení provozních požadavků jsou uvedeny v následující tabulce

	Lhůta pro řešení provozních požadavků
Popis SLA	5 pracovních dnů v týdnu, 8 hodin denně v době od 8:00 do 16:00 hodin, s povinností oznámit zahájení řešení nejpozději do 2 hodin a vyřešit do 8 hodin.
Provozní doba (dny)	5 pracovních dnů v týdnu
Provozní doba (hodiny)	8:00 – 16:00
Výjimky z provozní doby	nejsou
Garantovaný čas zahájení řešení požadavku	2 hodiny
Garantovaný čas vyřešení požadavku	8 hodin

5.5 Odborné provozní konzultace

Požadované lhůty pro poskytování Odborných provozních konzultací jsou uvedeny v následující tabulce

	Lhůta pro poskytování Odborných provozních konzultací
Popis SLA	5 pracovních dnů v týdnu, 8 hodin denně v době od 8:00 do 16:00 hodin, s povinností oznámit zahájení řešení nejpozději následující do 4 hodin.
Provozní doba (dny)	5 pracovních dnů v týdnu
Provozní doba (hodiny)	8:00 – 16:00
Výjimky z provozní doby	nejsou
Garantovaný čas zahájení řešení požadavku	4 hodiny

KATALOGOVÝ LIST č. 070A

Název služby	Provozní podpora Oblasti F5 – Úroveň OA
---------------------	--

1. Období poskytování služby

Služba je poskytována po dobu účinnosti Prováděcí smlouvy.

2. Provozní doba Oblasti

Provozní doba Oblasti	Doba poskytování
Oblast F5	7 x 24

3. Technický popis

Doručování aplikačního provozu je realizováno pomocí virtuálních/guest instancí na dvou hardwarových platformách F5 BIG-IP pro produkční prostředí a na virtuálních platformách běžící uvnitř x86 virtualizace pro vývojové, playground a testovací prostředí virtuálních instancí produkčního prostředí.

Na F5 je zalicencován a aktivován modul LTM (Local Traffic Manager), který umožňuje řídit síťový provoz, zajišťuje SSL terminaci a vyvažování zátěže provozu. Navíc přináší další pokročilé funkce pro spolehlivé doručování aplikací.

Dále je aktivován modul ASM (Application Security Manager) pro funkci webového aplikačního firewallu WAF (Web Application Firewall) a AVR (Application Visibility nad Reporting) pro detailní monitoring a reporting a APM (Access Policy Manager).

Dále jsou využité 2 hardwarová zařízení F5 DNS BIG-IP.

Technické detaily jsou uvedeny v Provozní dokumentaci.

4. Počet zařízení

Počet spravovaných zařízení v rámci Oblasti:

Počet zařízení	
Level 1	2 fyzická zařízení F5 v HA, každé obsahuje 6 virtuálních systémů F5 2 fyzické zařízení F5 DNS 2 virtuální zařízení F5
Level 2	4 fyzická zařízení F5 v HA, každé obsahuje 6 virtuálních systémů F5 2 fyzické zařízení F5 DNS 4 virtuální zařízení F5
Inkrement A	+1 fyzické zařízení F5
Inkrement B	+1 virtuální zařízení F5

5. Kvalitativní parametry poskytované služby

5.1 Dostupnost Oblasti

Za nedostupnou se Oblast považuje po dobu trvání kritické závady, resp. v případě neplánované odstávky Oblasti.

Dostupnost Oblasti znamená procentuální vyjádření poměru doby, po kterou byla Oblast v rámci provozní doby dostupná. Vypočítá se podle následujícího vzorce:

$$D = 100 \cdot \frac{x + n + z - y}{x}$$

kde

D je dostupnost [%] v daném období,

x vyjadřuje fond provozní doby Oblasti v daném období,

y vyjadřuje počet hodin v daném období, kdy byla Oblast nedostupná,

n vyjadřuje počet hodin v daném období, kdy byla Oblast nedostupná z důvodu závady mimo odpovědnost Poskytovatele,

z vyjadřuje počet hodin v daném období, v nichž byla Oblast nedostupná v důsledku plánovaných odstávek.

- Doby nedostupnosti se zaokrouhlují na celé minuty.
- Doba nedostupnosti je počítána:
 - od okamžiku nahlášení **kritické** závady Poskytovateli
 - od okamžiku zahájení neplánované odstávky Oblasti, která nebyla řádně nahlášena/odsouhlasena do doby odstranění závady / spuštění odstavené Oblasti.

Do doby nedostupnosti Oblasti a do lhůty pro obnovení Oblasti se nezapočítají doby souhrnně označované jako doby závady mimo zodpovědnost Poskytovatele. Tyto doby mimo zodpovědnost Poskytovatele jsou definovány následujícím způsobem:

- a) doba, kdy Oblast nelze využívat z důvodu závady, která není ve správě Poskytovatele (např. fyzická výměna zařízení řešitelem Operátor ve spolupráci s výrobcem zařízení);
- b) doba nedostupnosti Oblasti způsobená třetí stranou (např. zásahem koncového zákazníka Objednatele do konfigurace zařízení a služeb síťové infrastruktury datových center nebo takovým zásahem třetích stran do okolních systémů a zařízení, které způsobí nedostupnost zařízení a služeb síťové infrastruktury datových center;)
- c) doba, kdy Poskytovatel nemůže odstranit řádně nahlášenou závadu systému z důvodu vylučujících odpovědnost dle § 2913 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.

Požadovaná roční dostupnost Oblasti je uvedena v následující tabulce

Oblast	Popis	Parametr roční dostupnosti v % ¹
F5	Úroveň OA	99,8

¹ V případě doby účinnosti Prováděcí smlouvy kratší než 1 rok bude parametr roční dostupnosti vztažen k době účinnosti Prováděcí smlouvy.

5.2 Odstraňování závad

Závada je neplánované přerušení nebo zhoršení kvality Oblasti. Z pohledu závažnosti se závady dělí na následující kategorie:

- **kritická** – závada, při níž není Oblast použitelná ve svých základních funkcích nebo je zcela nefunkční;
- **závažná** – závada, kdy je Oblast ve svých funkcích degradovaná natolik, že tento stav omezuje její běžné používání;
- **nezávažná** – drobná závada, která nijak významně neovlivňuje Oblast.

Požadované lhůty pro Odstranění závady jsou uvedeny v následující tabulce

Kategorie závady	Lhůta pro Odstranění závady		
	Kritická	Závažná	Nezávažná
Popis SLA	7 dnů v týdnu, 24 hodin denně v době od 0:00 do 24:00 hodin, s povinností oznámit zahájení řešení do 30 minut od nahlášení a odstranit závadu do 4 hodin od nahlášení Servisního hlášení.	7 dnů v týdnu, 13 hodin denně v době od 7:00 do 20:00 hodin, s povinností oznámit zahájení řešení do 1 hodiny od nahlášení a odstranit závadu do 8 hodin od nahlášení Servisního hlášení.	5 pracovních dnů v týdnu, 11 hodin denně v době od 7:00 do 18:00 hodin, s povinností oznámit zahájení řešení nejpozději následující pracovní den a odstranit závadu do 55 hodin od nahlášení Servisního hlášení.
Provozní doba (dny)	7 dnů v týdnu	7 dnů v týdnu	5 pracovních dnů v týdnu
Provozní doba (hodiny)	nepřetržitě	7:00 – 20:00	7:00 – 18:00
Výjimky z provozní doby	nejsou	nejsou	nejsou
Garantovaný čas zahájení prací na odstranění závady	30 minut	1 hodina	následující pracovní den
Garantovaný čas odstranění závady	4 hodiny	8 hodin	55 hodin

Upřesnění: Uvedené lhůty se vztahují k obnovení funkcí Oblasti, nevztahují se k obnově jednotlivé závady na HW zařízení.

V případě HW závady budou tyto závady odstraňovány na základě maintenance výrobce (kterou pořizuje Objednatel) s nejkratším časem odstranění HW závady v odpovídajícím režimu, kterou výrobce nabízí (pokud se Objednatel a Poskytovatel nedohodnou jinak).

5.3 Provozní správa

Požadované lhůty pro poskytování Provozní správy jsou uvedeny v následující tabulce

	Lhůta pro poskytování Provozní správy
Popis SLA	5 pracovních dnů v týdnu, 8 hodin denně v době od 8:00 do 16:00 hodin, s povinností vykázat ve Zprávě.
Provozní doba (dny)	5 pracovních dnů v týdnu
Provozní doba (hodiny)	8:00 – 16:00
Výjimky z provozní doby	nejsou

5.4 Řešení provozních požadavků

Požadované lhůty pro řešení provozních požadavků jsou uvedeny v následující tabulce

	Lhůta pro řešení provozních požadavků
Popis SLA	5 pracovních dnů v týdnu, 8 hodin denně v době od 8:00 do 16:00 hodin, s povinností oznámit zahájení řešení nejpozději do 2 hodin a vyřešit do 8 hodin.
Provozní doba (dny)	5 pracovních dnů v týdnu
Provozní doba (hodiny)	8:00 – 16:00
Výjimky z provozní doby	nejsou
Garantovaný čas zahájení řešení požadavku	2 hodiny
Garantovaný čas vyřešení požadavku	8 hodin

5.5 Odborné provozní konzultace

Požadované lhůty pro poskytování Odborných provozních konzultací jsou uvedeny v následující tabulce

	Lhůta pro poskytování Odborných provozních konzultací
Popis SLA	5 pracovních dnů v týdnu, 8 hodin denně v době od 8:00 do 16:00 hodin, s povinností oznámit zahájení řešení nejpozději následující do 4 hodin.
Provozní doba (dny)	5 pracovních dnů v týdnu
Provozní doba (hodiny)	8:00 – 16:00
Výjimky z provozní doby	nejsou
Garantovaný čas zahájení řešení požadavku	4 hodiny

KATALOGOVÝ LIST Č. 07A

Název služby	Provozní podpora Oblasti F5 – Úroveň A
---------------------	---

1. Období poskytování služby

Služba je poskytována po dobu účinnosti Prováděcí smlouvy.

2. Provozní doba Oblasti

Provozní doba Oblasti	Doba poskytování
Oblast F5	7 x 24

3. Technický popis

Doručování aplikačního provozu je realizováno pomocí virtuálních/guest instancí na dvou hardwarových platformách F5 BIG-IP pro produkční prostředí a na virtuálních platformách běžící uvnitř x86 virtualizace pro vývojové, playground a testovací prostředí virtuálních instancí produkčního prostředí.

Na F5 je zalicencován a aktivován modul LTM (Local Traffic Manager), který umožňuje řídit síťový provoz, zajišťuje SSL terminaci a vyvažování zátěže provozu. Navíc přináší další pokročilé funkce pro spolehlivé doručování aplikací.

Dále je aktivován modul ASM (Application Security Manager) pro funkci webového aplikačního firewallu WAF (Web Application Firewall) a AVR (Application Visibility nad Reporting) pro detailní monitoring a reporting a APM (Access Policy Manager).

Dále jsou využité 2 hardwarová zařízení F5 DNS BIG-IP.

Technické detaily jsou uvedeny v Provozní dokumentaci.

4. Počet zařízení

Počet spravovaných zařízení v rámci Oblasti:

Počet zařízení	
Level 1	2 fyzická zařízení F5 v HA, každé obsahuje 6 virtuálních systémů F5 2 fyzické zařízení F5 DNS 2 virtuální zařízení F5
Level 2	4 fyzická zařízení F5 v HA, každé obsahuje 6 virtuálních systémů F5 2 fyzické zařízení F5 DNS 4 virtuální zařízení F5
Inkrement A	+1 fyzické zařízení F5
Inkrement B	+1 virtuální zařízení F5

5. Kvalitativní parametry poskytované služby

5.1 Dostupnost Oblasti

Za nedostupnou se Oblast považuje po dobu trvání kritické závady, resp. v případě neplánované odstávky Oblasti.

Dostupnost Oblasti znamená procentuální vyjádření poměru doby, po kterou byla Oblast v rámci provozní doby dostupná. Vypočítá se podle následujícího vzorce:

$$D = 100 \cdot \frac{x + n + z - y}{x}$$

kde

D je dostupnost [%] v daném období,

x vyjadřuje fond provozní doby Oblasti v daném období,

y vyjadřuje počet hodin v daném období, kdy byla Oblast nedostupná,

n vyjadřuje počet hodin v daném období, kdy byla Oblast nedostupná z důvodu závady mimo odpovědnost Poskytovatele,

z vyjadřuje počet hodin v daném období, v nichž byla Oblast nedostupná v důsledku plánovaných odstávek.

- Doby nedostupnosti se zaokrouhlují na celé minuty.
- Doba nedostupnosti je počítána:
 - od okamžiku nahlášení **kritické** závady Poskytovateli
 - od okamžiku zahájení neplánované odstávky Oblasti, která nebyla řádně nahlášena/odsouhlasena do doby odstranění závady / spuštění odstavené Oblasti.

Do doby nedostupnosti Oblasti a do lhůty pro obnovení Oblasti se nezapočítají doby souhrnně označované jako doby závady mimo zodpovědnost Poskytovatele. Tyto doby mimo zodpovědnost Poskytovatele jsou definovány následujícím způsobem:

- a) doba, kdy Oblast nelze využívat z důvodu závady, která není ve správě Poskytovatele (např. fyzická výměna zařízení řešitelem Operátor ve spolupráci s výrobcem zařízení);
- b) doba nedostupnosti Oblasti způsobená třetí stranou (např. zásahem koncového zákazníka Objednatele do konfigurace zařízení a služeb síťové infrastruktury datových center nebo takovým zásahem třetích stran do okolních systémů a zařízení, které způsobí nedostupnost zařízení a služeb síťové infrastruktury datových center;)
- c) doba, kdy Poskytovatel nemůže odstranit řádně nahlášenou závadu systému z důvodu vylučujících odpovědnost dle § 2913 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.

Požadovaná roční dostupnost Oblasti je uvedena v následující tabulce

Oblast	Popis	Parametr roční dostupnosti v % ¹
F5	Úroveň A	99,8

¹ V případě doby účinnosti Prováděcí smlouvy kratší než 1 rok bude parametr roční dostupnosti vztažen k době účinnosti Prováděcí smlouvy.

5.2 Odstraňování závad

Závada je neplánované přerušení nebo zhoršení kvality Oblasti. Z pohledu závažnosti se závady dělí na následující kategorie:

- **kritická** – závada, při níž není Oblast použitelná ve svých základních funkcích nebo je zcela nefunkční;
- **závažná** – závada, kdy je Oblast ve svých funkcích degradovaná natolik, že tento stav omezuje její běžné používání;
- **nezávažná** – drobná závada, která nijak významně neovlivňuje Oblast.

Požadované lhůty pro Odstranění závady jsou uvedeny v následující tabulce

Kategorie závady	Lhůta pro Odstranění závady		
	Kritická	Závažná	Nezávažná
Popis SLA	7 dnů v týdnu, 24 hodin denně v době od 0:00 do 24:00 hodin, s povinností oznámit zahájení řešení do 30 minut od nahlášení a odstranit závadu do 4 hodin od nahlášení Servisního hlášení.	7 dnů v týdnu, 13 hodin denně v době od 7:00 do 20:00 hodin, s povinností oznámit zahájení řešení do 1 hodiny od nahlášení a odstranit závadu do 8 hodin od nahlášení Servisního hlášení.	5 pracovních dnů v týdnu, 11 hodin denně v době od 7:00 do 18:00 hodin, s povinností oznámit zahájení řešení nejpozději následující pracovní den a odstranit závadu do 55 hodin od nahlášení Servisního hlášení.
Provozní doba (dny)	7 dnů v týdnu	7 dnů v týdnu	5 pracovních dnů v týdnu
Provozní doba (hodiny)	nepřetržitě	7:00 – 20:00	7:00 – 18:00
Výjimky z provozní doby	nejsou	nejsou	nejsou
Garantovaný čas zahájení prací na odstranění závady	30 minut	1 hodina	následující pracovní den
Garantovaný čas odstranění závady	3 hodiny	7 hodin	54 hodin

Upřesnění: Uvedené lhůty se vztahují k obnovení funkcí Oblasti, nevztahují se k obnově jednotlivé závady na HW zařízení.

V případě HW závady budou tyto závady odstraňovány na základě maintenance výrobce (kterou požítuje Objednatel) s nejkratším časem odstranění HW závady v odpovídajícím režimu, kterou výrobce nabízí (pokud se Objednatel a Poskytovatel nedohodnou jinak).

5.3 Provozní správa

Požadované lhůty pro poskytování Provozní správy jsou uvedeny v následující tabulce

	Lhůta pro poskytování Provozní správy
Popis SLA	5 pracovních dnů v týdnu, 8 hodin denně v době od 8:00 do 16:00 hodin, s povinností vykázat ve Zprávě.
Provozní doba (dny)	5 pracovních dnů v týdnu
Provozní doba (hodiny)	8:00 – 16:00
Výjimky z provozní doby	nejsou

5.4 Řešení provozních požadavků

Požadované lhůty pro řešení provozních požadavků jsou uvedeny v následující tabulce

	Lhůta pro řešení provozních požadavků
Popis SLA	5 pracovních dnů v týdnu, 8 hodin denně v době od 8:00 do 16:00 hodin, s povinností oznámit zahájení řešení nejpozději do 2 hodin a vyřešit do 8 hodin.
Provozní doba (dny)	5 pracovních dnů v týdnu
Provozní doba (hodiny)	8:00 – 16:00
Výjimky z provozní doby	nejsou
Garantovaný čas zahájení řešení požadavku	2 hodiny
Garantovaný čas vyřešení požadavku	8 hodin

5.5 Odborné provozní konzultace

Požadované lhůty pro poskytování Odborných provozních konzultací jsou uvedeny v následující tabulce

	Lhůta pro poskytování Odborných provozních konzultací
Popis SLA	5 pracovních dnů v týdnu, 8 hodin denně v době od 8:00 do 16:00 hodin, s povinností oznámit zahájení řešení nejpozději následující do 4 hodin.
Provozní doba (dny)	5 pracovních dnů v týdnu
Provozní doba (hodiny)	8:00 – 16:00
Výjimky z provozní doby	nejsou
Garantovaný čas zahájení řešení požadavku	4 hodiny

Dodavatel nehodlá plnit žádné části veřejné zakázky prostřednictvím poddodavatelům.

- 1) Vzor Nabídka Rozvojových činností
- 2) Vzor Prováděcí smlouva na rozvojové činnosti
- 3) Vzor Prováděcí smlouva na provozní podporu
- 4) Vzor Zpráva o úrovni a rozsahu poskytované provozní podpory
- 5) Vzor Akceptační protokol a příloha č. 1 Výkaz Rozvojových činností
- 6) Vzor Protokol o předání a převzetí

NABÍDKA ROZVOJOVÝCH ČINNOSTÍ – VZOR

NABÍDKA ROZVOJOVÝCH ČINNOSTÍ		Číslo: [XX/YYYY]	
Za Poskytovatele - [bude doplněno]			
Vypracoval	[bude doplněno]		
Datum	[bude doplněno]		
Specifikace rozsahu Rozvojových činností			
Termín (datum a čas) poskytnutí Rozvojových činností			
[bude doplněno]			
Detailní popis Rozvojových činností			
[bude doplněno]			
Požadavek Poskytovatele na součinnost třetích stran			
[bude doplněno]			
Vyjádření Poskytovatele k Požadavku na Rozvojové činnosti			
[bude doplněno]			
Odhad pracností poskytovaných Rozvojových činností			
Popis	počet člověkodnů (ČD)	ČD sazba [Kč]	cena celkem bez DPH [Kč]
<i>popis jednotlivých aktivit včetně pracnosti</i>			
* počet řádku bude přidán dle potřeby			
Celkem	---	---	
Schvalovací doložka			
Jméno a příjmení	Organizace	Podpis	Datum
[bude doplněno]	SPCSS	[bude doplněno]	[bude doplněno]
[bude doplněno]	[Poskytovatel]	[bude doplněno]	[bude doplněno]

Objednatel						Poskytovatel					
Státní pokladna Centrum sdílených služeb, s. p.						Název					
Sídlo	Na Vápence 915/14					Sídlo					
	130 00 Praha 3 - Žižkov										
Zápis	OŘ vedený Městským soudem v Praze										
	v oddílu A, vložce 76922										
Dat. schránka	ag5uunk										
IČO	03630919					IČO					
DIČ	CZ03630919					DIČ					
Bank. spojení	Česká spořitelna, a.s.										
Číslo účtu	6303942/0800					Nabídka					
IBAN	CZ12 0800 0000 0000 0630 3942					Termín dodání/plnění					
Kontaktní os.						Kontaktní os.					
Telefon						Telefon					
E-mail						E-mail					
Místem plnění Rozvojových činností je ***, pokud není dojednáno mezi Objednatel a Poskytovatelem jinak. Splatnost ceny 30 dní ode dne doručení řádného daňového dokladu Objednateli na epodatelna@spcss.cz nebo prostřednictvím datové schránky. Poskytovatel se zavazuje plnit Rozvojové činnosti v souladu s Nabídkou Rozvojových činností, která je nedílnou součástí této Prováděcí smlouvy na Rozvojové činnosti jako její Příloha č. 1. V případě rozporu Prováděcí smlouvy na Rozvojové činnosti a Nabídky mají přednost ustanovení Prováděcí smlouvy na Rozvojové činnosti.											
Poznámka											
Označení	Název	Množství	MJ	Cena za jednotku v Kč bez DPH	Cena celkem v Kč bez DPH						
						0,00 Kč					
						0,00 Kč					
						0,00 Kč					
Celkem					0,00 Kč						
Maximální finanční rámec pro čerpání této Prováděcí smlouvy na Rozvojové činnosti je [doplnit] Kč bez DPH při sazbě [doplnit] za [doplnit]. Fakturace bude provedena na základě skutečně odvedené a akceptované práce. V případě, že bude očekávána větší pracnost a finanční limit by měl být překročen, je Poskytovatel povinen tuto skutečnost oznámit Objednateli neprodleně. Objednatel rozhodne o možnosti dalšího čerpání.											
Schválil za Objednatele					Schválil za Poskytovatele						
Datum					Datum						
Jméno, příjmení					Jméno, příjmení						
Pracovní pozice					Pracovní pozice						
Podpis					Podpis						
Upravujeme, že plnit Prováděcí smlouvu na Rozvojové činnosti lze až po její řádné písemné akceptaci ze strany Poskytovatele s tím, že následně bude potvrzená Prováděcí smlouva na Rozvojové činnosti Objednatel zveřejněna v Registru smluv v souladu s požadavky vyplývajícími ze zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv) v platném znění.											

Vystavil/a [doplnit]

Schválil/a [ředitel věcně příslušného útvaru]

Schválil/a [ředitel odpovědný za čerpání finančních prostředků]

Na základě Rámcové dohody č. [doplnit] ze dne [doplnit]

PROVÁDĚCÍ SMLOUVA NA PROVOZNÍ PODPORU č. ***- VZOR

evidovaná u Objednatele pod č. [DOPLNÍ OBJEDNATEL], č. j. [DOPLNÍ OBJEDNATEL]
podle Rámcové dohody o poskytování provozní podpory a rozvojových činností sítě infrastruktury
datových center evidované u Objednatele pod č.j. *** uzavřené dne ***
(dále jen „**Rámcová dohoda**“)

Objednatel: **Státní pokladna Centrum sdílených služeb, s. p.**
se sídlem Na Vápence 915/14, 130 00 Praha 3
zapsaný v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze
pod sp. zn. A 76922
zastoupený: [REDAKCE]
ředitele
IČO: 03630919
DIČ: CZ03630919
ID datové schránky: ag5uunk
bankovní spojení: [REDAKCE]
[REDAKCE] [REDAKCE]
(dále jen „**Objednatel**“)

a

Poskytovatel: **ANECT a.s.**
se sídlem [DOPLNÍ DODAVATEL]
zapsaný/á v obchodním rejstříku vedeném [DOPLNÍ DODAVATEL] pod sp. zn.
[DOPLNÍ DODAVATEL]
zastoupený/á: [DOPLNÍ DODAVATEL]
IČO: [DOPLNÍ DODAVATEL]
DIČ: [DOPLNÍ DODAVATEL]
ID datové schránky: [DOPLNÍ DODAVATEL]
bankovní spojení: [DOPLNÍ DODAVATEL]
číslo účtu: [DOPLNÍ DODAVATEL]
(dále jen „**Poskytovatel**“)

(Objednatel a Poskytovatel jednotlivě dále také jen „**Smluvní strana**“ nebo společně také dále jen
„**Smluvní strany**“)

uzavírají v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník,
ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**Občanský zákoník**“) tuto prováděcí smlouvu na provozní
podporu podle Rámcové dohody (dále jen „**Prováděcí smlouva**“)

I. ÚČEL A PŘEDMĚT PROVÁDĚCÍ SMLOUVY

- 1.1 Účelem této Prováděcí smlouvy je realizace Rámcové dohody. Předmětem této Prováděcí smlouvy je závazek Poskytovatele poskytovat Objednateli Provozní podporu, přičemž požadovaná Provozní podpora je podrobně specifikována v odst. 1.2 tohoto článku a dále v Příloze č. ***/až Příloze č. *** [bude doplněno podle počtu Oblastí, ke kterým bude Provozní podpora poskytována] Prováděcí smlouvy, a to za podmínek uvedených v této Prováděcí smlouvě a Rámcové dohodě.
- 1.2 Poskytovatel se zavazuje poskytovat Provozní podporu v Oblasti/Oblastech uvedených v Příloze č. ***/Přílohách č. *** Rámcové dohody [bude doplněno podle počtu Oblastí, ke kterým bude Provozní podpora poskytována], které jsou rovněž nedílnou součástí této Prováděcí smlouvy jako Příloha č. ***/ Přílohy č. *** [bude doplněno podle počtu Oblastí, ke kterým bude Provozní podpora poskytována] a to:
- 1.2.1 pro Oblast uvedenou v Příloze č. *** Prováděcí smlouvy v Úrovní A/Úrovní OA [bude doplněno podle požadované Úrovně] v Levelu1/Levelu 2 [bude doplněno podle požadovaného Levelu] navýšeném o uvedené inkrementy: *** [bude doplněno pouze v případě, že budou inkrementy k danému Levelu Objednatelům požadovány] [budou následovat další pododstavce v případě, že bude Provozní podpora požadována pro více Oblastí]
- a zavazuje se dodržovat SLA stanovená v Příloze č. ***/Přílohách č. *** Prováděcí smlouvy pro specifikace uvedené v pododst. 1.2.1 až *** Prováděcí smlouvy.
- 1.3 Předmětem této Prováděcí smlouvy je dále závazek Objednatele za řádně a včas poskytovanou Provozní podporu zaplatit Cenu za Provozní podporu dle čl. XV Rámcové dohody a dle Přílohy č. 17 Rámcové dohody, konkrétně specifikovanou v čl. II této Prováděcí smlouvy, a to způsobem definovaným v Rámcové dohodě.
- 1.4 Pojmy používané v Prováděcí smlouvě jsou definovány v Rámcové dohodě, není-li v Prováděcí smlouvě stanoveno jinak.

II. CENA ZA PROVOZNÍ PODPORU

- 2.1 Cena za Provozní podporu, tj. měsíční paušální cena dle této Prováděcí smlouvy činí *** Kč bez DPH. Cena za Provozní podporu se skládá z jednotlivých cen ve smyslu Přílohy č. 17 Rámcové dohody postupem dle čl. XV Rámcové dohody, přičemž složení Ceny za Podporu je podrobně uvedeno v Příloze č. *** Prováděcí smlouvy.

III. MÍSTO, DOBA A ZPŮSOB PLNĚNÍ

- 3.1 Poskytovatel se zavazuje poskytovat Provozní podporu po dobu *** měsíců od okamžiku podpisu Protokolu o převzetí dle Rámcové dohody, a to v Místě plnění, kterým je: ***.
- 3.2 Poskytovatel se zároveň zavazuje poskytovat Provozní podporu dle požadavků uvedených v Příloze č. ***/Přílohách č. *** bude doplněno podle počtu Oblastí, kterým bude Provozní podpora poskytována] Prováděcí smlouvy a za dodržení podmínek stanovených touto Prováděcí smlouvou a Rámcovou dohodou.

IV. OSTATNÍ UJEDNÁNÍ

- 4.1 Veškerá ujednání této Prováděcí smlouvy navazují na Rámcovou dohodu a Rámcovou dohodou se řídí, tj. práva, povinnosti či skutečnosti neupravené v této Prováděcí smlouvě se řídí ustanoveními Rámcové dohody. V případě, že ujednání obsažené v této Prováděcí smlouvě se bude odchylovat od ustanovení obsaženého v Rámcové dohodě, má ujednání obsažené v Rámcové dohodě přednost před ustanovením obsaženým v této Prováděcí smlouvě, není-li v konkrétním případě výslovně uvedeno, že se Rámcová dohoda nepoužije. Vztahy stran Prováděcí smlouvy neupravené touto Prováděcí smlouvou se řídí ujednáními Rámcové dohody a obecně závaznými právními předpisy.
- 4.2 Tato Prováděcí smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oběma stranami Prováděcí smlouvy, a účinnosti dnem jejího uveřejnění v registru smluv v souladu s Rámcovou dohodou.
- 4.3 Prováděcí smlouva se vyhotovuje ve 3 stejnopisech v českém jazyce, z nichž každý má platnost originálu a Objednatel obdrží 2 vyhotovení a Poskytovatel 1 vyhotovení.
- 4.4 Smluvní strany po řádném přečtení této Prováděcí smlouvy prohlašují, že Prováděcí smlouva byla uzavřena po vzájemném projednání, na základě jejich pravé, vážně míněné a svobodné vůle, při respektování principu poctivosti, spravedlnosti a rovnosti Smluvních stran. Na důkaz uvedených skutečností připojují své podpisy.
- 4.5 Nedílnou součástí Dohody tvoří tyto přílohy:
Příloha č. 1 – Katalogový list č. *** [případně budou doplněny další přílohy podle počtu Oblastí, ke kterým bude Provozní podpora poskytována]
Příloha č. 2 – Specifikace Ceny za Provozní podporu
[Případně další Přílohy dle konkrétních potřeb Prováděcí smlouvy]

Za Objednatele:
V _____ Praze _____ dne _____

Za Poskytovatele:
V _____ dne _____

1. _____

[titl., jméno, příjmení – DOPLNÍ
DODAVATEL]

[funkce – DOPLNÍ DODAVATEL]

[název DODAVATEL – DOPLNÍ DODAVATEL]

ZPRÁVA O ÚROVNI A ROZSAHU POSKYTOVANÉ PROVOZNÍ PODPORY – VZOR

1. Přehled

Zpráva za měsíc	[bude doplněn příslušný kalendářní měsíc]			
Rámcová dohoda číslo	[bude doplněno] (dále jen „Dohoda“)			
Prováděcí smlouva číslo	[bude doplněno] (dále jen „Smlouva“)			
Vypracoval	[bude doplněno]	Datum	[bude doplněno]	
Přehled poskytovaných Oblastí včetně Úrovní, Levelů a případných Inkrementů¹	Oblast	Úroveň	Level	Inkrementy
	[bude doplněno]	[bude doplněno]	[bude doplněno]	[bude doplněno]
Poskytování Provozní podpory se skládá z následujících dílčích plnění:				
<ol style="list-style-type: none"> 1. Odstraňování závad Infrastruktury; 2. Provozní správa Infrastruktury; 3. Řešení provozních požadavků na Infrastrukturu; 4. Odborné provozní konzultace k Infrastruktuře. 				

2. Základní parametry Oblastí

2.1 Definice

2.1.1 Klasifikace závad

Závada je neplánované přerušení nebo zhoršení kvality poskytované Oblasti. Z pohledu závažnosti se závada dělí na následující kategorie:

- **kritická** – závada, při níž není Oblast použitelná ve svých základních funkcích nebo je zcela nefunkční;
- **závažná** – závada, kdy je poskytovaná Oblast ve svých funkcích degradovaná natolik, že tento stav omezuje její běžné používání;
- **nezávažná** – drobná závada, která nijak významně neovlivňuje používání Oblasti.

2.1.2 Provozní doba

Provozní doba všech Oblastí:

Režim poskytování Oblasti	Doba poskytování Oblasti
Provozní doba	7 x 24

¹ Poskytovatel upraví počet řádků dle skutečnosti

3. Kvalitativní parametry Oblastí

3.1 Dostupnost

Dostupnost Oblastí je uvedena v následující tabulce:

Oblast	Parametr dostupnosti v %
Checkpoint firewall	99,8
Cisco ASA/Firepower	99,8
Cisco ACS/ISE	99,8
Cisco Nexus/Catalyst	99,8
Cisco ASR/ISR	99,8
Cisco Collaboration	99,8
F5	99,8

Upřesnění: Uvedené lhůty se vztahují k obnovení Oblastí, nevztahují se na řešení HW závady zařízení.

4. Odstraňování závad

OPERÁTOR+ADMINISTRÁTOR

Oblast	Lhůta pro obnovení Oblastí v hodinách při Odstraňování závad		
	Kritická závada	Závažná závada	Nezávažná závada
Checkpoint firewall	4	8	55
Cisco ASA/Firepower	4	8	55
Cisco ACS/ISE	4	8	55
Cisco Nexus/Catalyst	4	8	55
Cisco ASR/ISR	4	8	55
Cisco Collaboration	4	8	55
F5	4	8	55
Režim poskytování	7 x 24	7 x 13 (7:00-20:00)	5 x 11 (v pracovní dny 7:00 – 18:00)

ADMINISTRÁTOR

Oblast	Lhůta pro obnovení Oblasti v hodinách při Odstraňování závad		
	Kritická závada	Závažná závada	Nezávažná závada
Checkpoint firewall	3	7	54
Cisco ASA/Firepower	3	7	54
Cisco ACS/ISE	3	7	54
Cisco Nexus/Catalyst	3	7	54
Cisco ASR/ISR	3	7	54
Cisco Collaboration	3	7	54
F5	3	7	54
Režim poskytování	7 x 24	7 x 13 (7:00-20:00)	5 x 11 (v pracovní dny 7:00 – 18:00)

5. Provozní správa

Provozní správa	
Režim poskytování	5 x 8 (v pracovní dny 8:00 – 16:00)

6. Řešení provozních požadavků
OPERÁTOR+ADMINISTRÁTOR

Oblast	Garantovaná lhůta zahájení řešení požadavku na provedení Řešení provozních požadavků v hodinách po zadání požadavku (v hodinách)	Garantovaná lhůta vyřešení požadavku (v hodinách)	Režim poskytování
Checkpoint firewall	2	8	5 x 8 (v pracovní dny 8:00 – 16:00)
Cisco ASA/Firepower	2	8	5 x 8 (v pracovní dny 8:00 – 16:00)
Cisco ACS/ISE	2	8	5 x 8 (v pracovní dny 8:00 – 16:00)
Cisco Nexus/Catalyst	2	8	5 x 8 (v pracovní dny 8:00 – 16:00)

Oblast	Garantovaná lhůta zahájení řešení požadavku na provedení Řešení provozních požadavků v hodinách po zadání požadavku (v hodinách)	Garantovaná lhůta vyřešení požadavku (v hodinách)	Režim poskytování
Cisco ASR/ISR	2	8	5 x 8 (v pracovní dny 8:00 – 16:00)
Cisco Collaboration	2	8	5 x 8 (v pracovní dny 8:00 – 16:00)
F5	2	8	5 x 8 (v pracovní dny 8:00 – 16:00)

ADMINISTRÁTOR

Oblast	Garantovaná lhůta zahájení řešení požadavku na provedení Řešení provozních požadavků v hodinách po zadání požadavku (v hodinách)	Garantovaná lhůta vyřešení požadavku (v hodinách)	Režim poskytování (pracovní dny x hodiny)
Checkpoint firewall	2	8	5 x 8 (v pracovní dny 8:00 – 16:00)
Cisco ASA/Firepower	2	8	5 x 8 (v pracovní dny 8:00 – 16:00)
Cisco ACS/ISE	2	8	5 x 8 (v pracovní dny 8:00 – 16:00)
Cisco Nexus/Catalyst	2	8	5 x 8 (v pracovní dny 8:00 – 16:00)
Cisco ASR/ISR	2	8	5 x 8 (v pracovní dny 8:00 – 16:00)
Cisco Collaboration	2	8	5 x 8 (v pracovní dny 8:00 – 16:00)
F5	2	8	5 x 8 (v pracovní dny 8:00 – 16:00)

7. Odborné provozní konzultace

Odborné provozní konzultace	
Garantovaná lhůta zahájení řešení požadavku na odborné a provozní konzultace v hodinách po zadání požadavku	4 h
Režim poskytování (pracovní dny x hodiny)	5 x 8 (v pracovní dny 8:00 – 16:00)

8. Statistické přehledy a hodnocení kvality služeb Provozní podpory za uplynulé období (měsíc)

8.1 Statistické přehledy počtu tiketů dle Oblastí

Checkpoint firewall	Incidenty/Poruchy		Požadavky na podporu		Požadavky na změnu/informace	
	Operátor	Admin	Operátor	Admin	Operátor	Admin
Založené	0	0	0	0	0	0
Aktivní tikety na konci období	0	0	0	0	0	0
Prošly stavem pozastaveno	0	0	0	0	0	0
Vyřešené	0	0	0	0	0	0
Stornované	0	0	0	0	0	0
Uzavřené	0	0	0	0	0	0

Cisco ASA/Firepower	Incidenty/Poruchy		Požadavky na podporu		Požadavky na změnu/informace	
	Operátor	Admin	Operátor	Admin	Operátor	Admin
Založené	0	0	0	0	0	0
Aktivní tikety na konci období	0	0	0	0	0	0
Prošly stavem pozastaveno	0	0	0	0	0	0
Vyřešené	0	0	0	0	0	0
Stornované	0	0	0	0	0	0
Uzavřené	0	0	0	0	0	0

Cisco ACS/ISE	Incidenty/Poruchy		Požadavky na podporu		Požadavky na změnu/informace	
	Operátor	Admin	Operátor	Admin	Operátor	Admin
Založené	0	0	0	0	0	0
Aktivní tikety na konci období	0	0	0	0	0	0
Prošly stavem pozastaveno	0	0	0	0	0	0
Vyřešené	0	0	0	0	0	0
Stornované	0	0	0	0	0	0
Uzavřené	0	0	0	0	0	0

Cisco Nexus/Catalyst	Incidenty/Poruchy		Požadavky na podporu		Požadavky na změnu/informace	
	Operátor	Admin	Operátor	Admin	Operátor	Admin
Založené	0	0	0	0	0	0
Aktivní tikety na konci období	0	0	0	0	0	0
Prošly stavem pozastaveno	0	0	0	0	0	0
Vyřešené	0	0	0	0	0	0
Stornované	0	0	0	0	0	0
Uzavřené	0	0	0	0	0	0

Cisco ASR/ISR	Incidenty/Poruchy		Požadavky na podporu		Požadavky na změnu/informace	
	Operátor	Admin	Operátor	Admin	Operátor	Admin
Založené	0	0	0	0	0	0
Aktivní tikety na konci období	0	0	0	0	0	0
Prošly stavem pozastaveno	0	0	0	0	0	0
Vyřešené	0	0	0	0	0	0
Stornované	0	0	0	0	0	0
Uzavřené	0	0	0	0	0	0

Cisco Collaboration	Incidenty/Poruchy		Požadavky na podporu		Požadavky na změnu/informace	
	Operátor	Admin	Operátor	Admin	Operátor	Admin
Založené	0	0	0	0	0	0
Aktivní tikety na konci období	0	0	0	0	0	0
Prošly stavem pozastaveno	0	0	0	0	0	0
Vyřešené	0	0	0	0	0	0
Stornované	0	0	0	0	0	0
Uzavřené	0	0	0	0	0	0

F5	Incidenty/Poruchy		Požadavky na podporu		Požadavky na změnu/informace	
	Operátor	Admin	Operátor	Admin	Operátor	Admin
Založené	0	0	0	0	0	0
Aktivní tikety na konci období	0	0	0	0	0	0
Prošly stavem pozastaveno	0	0	0	0	0	0
Vyřešené	0	0	0	0	0	0
Stornované	0	0	0	0	0	0
Uzavřené	0	0	0	0	0	0

Datacenter interconnect	Incidenty/Poruchy		Požadavky na podporu		Požadavky na změnu/informace	
	Operátor	Admin	Operátor	Admin	Operátor	Admin
Založené	0	0	0	0	0	0
Aktivní tikety na konci období	0	0	0	0	0	0
Prošly stavem pozastaveno	0	0	0	0	0	0
Vyřešené	0	0	0	0	0	0
Stornované	0	0	0	0	0	0
Uzavřené	0	0	0	0	0	0

9. Výkaz činností Provozní správy

Výkaz činností vykonaných v rámci Provozní správy za daný měsíc je přílohou této měsíční Zprávy.

10. Výkaz poskytnutých Odborných provozních konzultací

Výkaz poskytnutých Odborných provozních konzultací za daný měsíc je přílohou této měsíční Zprávy.

11. Hodnocení kvality Oblastí

11.1 Dostupnost

Dostupnost za období ²				
Oblast	Definovaná hodnota v %	Povolený výpadek v hodinách a minutách	Dosažená hodnota v %	Zaznamenaný kumulovaný výpadek v hodinách a minutách
Checkpoint firewall	99,8	[bude doplněno]	[bude doplněno]	[bude doplněno]
Cisco ASA / Firepower	99,8	[bude doplněno]	[bude doplněno]	[bude doplněno]
Cisco ACS/ISE	99,8	[bude doplněno]	[bude doplněno]	[bude doplněno]
Cisco Nexus/Catalyst	99,8	[bude doplněno]	[bude doplněno]	[bude doplněno]
Cisco ASR/ISR	99,8	[bude doplněno]	[bude doplněno]	[bude doplněno]
Cisco Collaboration	99,8	[bude doplněno]	[bude doplněno]	[bude doplněno]
F5	99,8	[bude doplněno]	[bude doplněno]	[bude doplněno]

11.2 Odstraňování závad (incidenty/poruchy)

Uzavřené závady (incidenty/poruchy)					
Oblast	Neporušeno	Porušeno	Kritická závada	Závažná závada	Nezávažná závada
Checkpoint firewall	0	0	0	0	0
Cisco ASA / Firepower	0	0	0	0	0
Cisco ACS/ISE	0	0	0	0	0
Cisco Nexus/Catalyst	0	0	0	0	0
Cisco ASR/ISR	0	0	0	0	0
Cisco Collaboration	0	0	0	0	0

² Kumulativní dostupnost od okamžiku poskytování Provozní podpory

Uzavřené závady (incidenty/poruchy)					
Oblast	Neporušeno	Porušeno	Kritická závada	Závažná závada	Nezávažná závada
F5	0	0	0	0	0

11.3 Řešení provozních požadavků (RFC/RFI/RFS)

Uzavřené provozní požadavky		
Oblast	Neporušeno	Porušeno
Checkpoint Firewall	0	0
Cisco ASA/Firepower	0	0
Cisco ACS/ISE	0	0
Cisco Nexus/Catalyst	0	0
Cisco ASR/ISR	0	0
Cisco Collaboration	0	0
F5	0	0
Datacenter Interconnect	0	0

12. Hodnocení plnění kvalitativních parametrů

V hodnoceném období **nebylo/bylo** porušeno plnění kvalitativních parametrů Provozní podpory za jednotlivé Oblasti (SLA).

[V případě porušení plnění kvalitativních parametrů Provozní podpory za jednotlivé Oblasti (SLA) doplnit seznam a popis jednoho každého porušení]

13. Závěrečné shrnutí

13.1 Měsíční statistiky

Za uplynulý měsíc **[bude doplněno]** byly pro jednotlivé Oblasti zařazené pod Smlouvu ve vztahu ke stanoveným parametrům (SLA) a definicím uvedeným v Dohodě dosaženy následující výsledky:

Název parametru	Metrika	Skutečná hodnota
Odstraňování závad		
Porušení SLA	Kategorie kritická Počet případů	[bude doplněno]
Porušení SLA	Kategorie závažná Počet případů	[bude doplněno]
Porušení SLA	Kategorie nezávažná Počet případů	[bude doplněno]
Provozní správa		
Porušení SLA	Počet případů	[bude doplněno]
Řešení provozních požadavků		
Porušení SLA	Počet případů	[bude doplněno]

Odborné a provozní konzultace		
Porušení SLA	Počet případů	[bude doplněno]

13.2 Navržená opatření

Bez nápravných opatření/návrh opatření k jednotlivým případům porušení SLA.

13.3 Výpočet sankcí

Za měsíc [bude doplněno] nedošlo k porušení SLA u žádné z poskytovaných služeb Provozní podpory. Na základě výše uvedených skutečností navrhuje poskytovatel služby Provozní podpory akceptovat bez sankcí/návrh na uplatnění sankcí k případům porušení SLA.

14. Přílohy

1. Výkaz činností vykonaných v rámci Provozní správy za daný měsíc
2. Výkaz poskytnutých Odborných provozních konzultací za daný měsíc
3. Poskytovatel doplní další přílohy dle potřeby

15. Aktualizace Provozní dokumentace

Název	Verze	Aktualizováno ke dni
[bude doplněno]	[bude doplněno]	[bude doplněno]

16. Schvalovací doložka

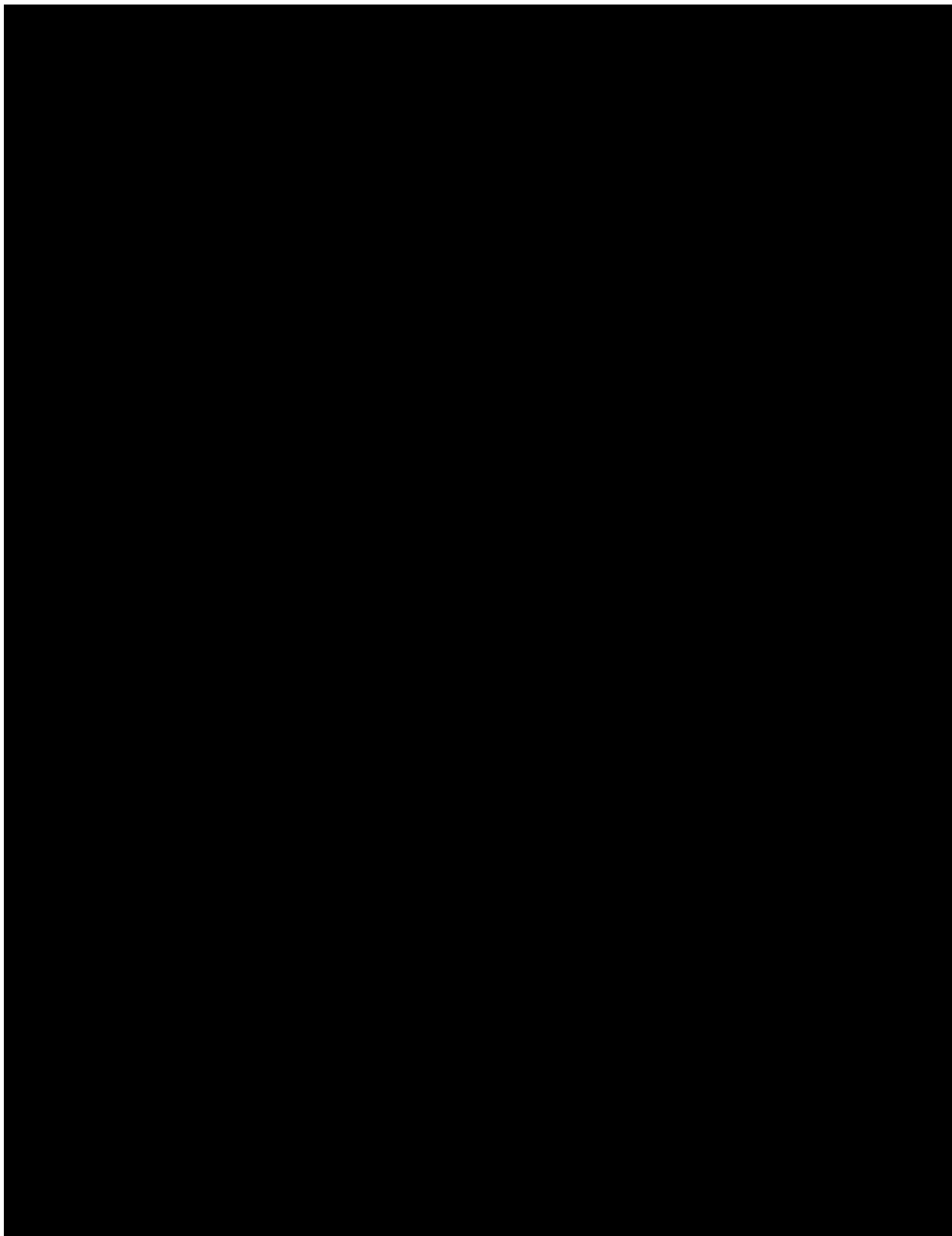
Za Poskytovatele	
Jméno a příjmení:	
Podpis	
Datum:	
Za Objednatele	
Vyjádření Objednatele:	
Jméno a příjmení:	
Podpis	
Datum:	

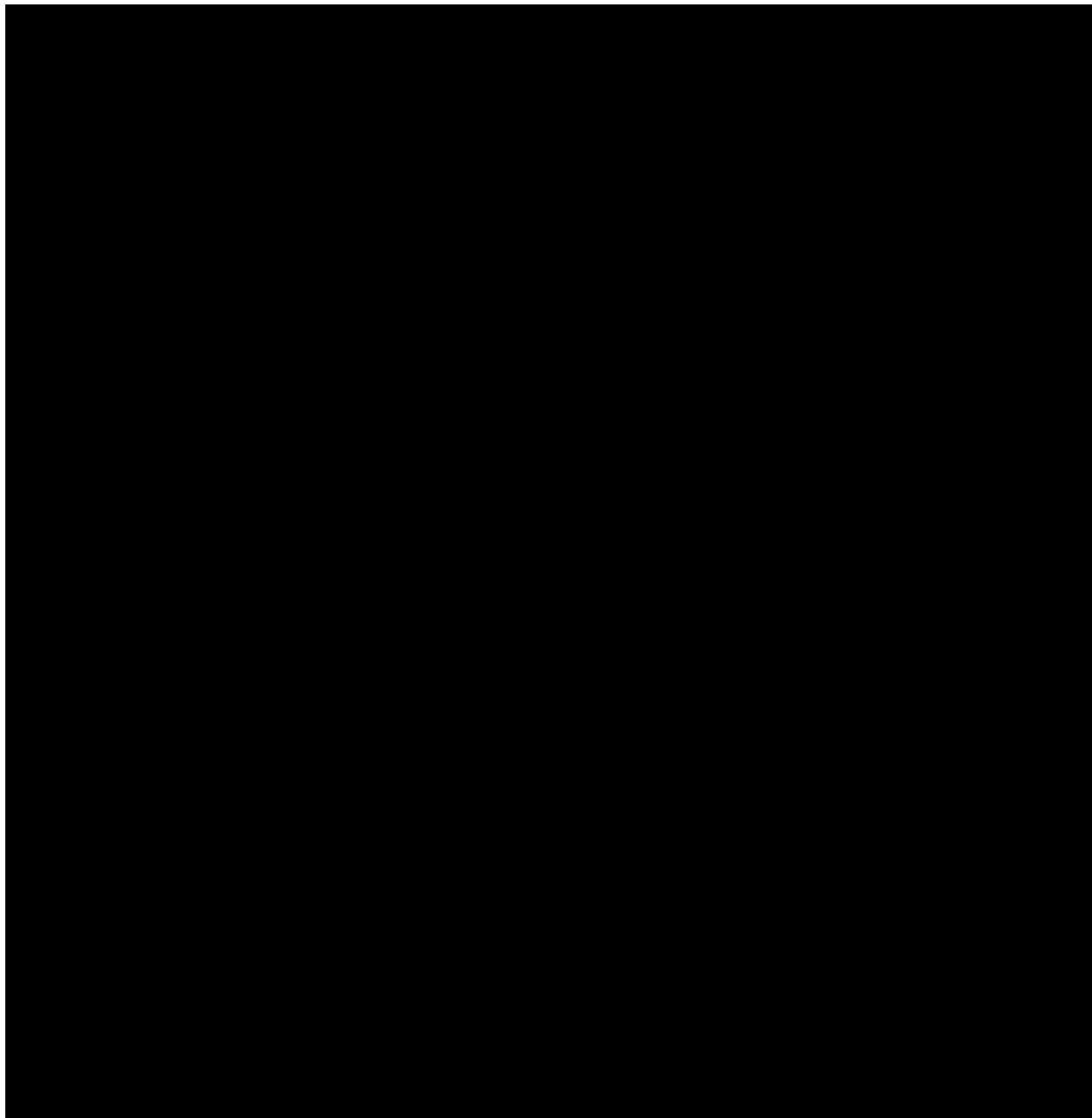
AKCEPTAČNÍ PROTOKOL ROZVOJOVÉ ČINNOSTI – VZOR

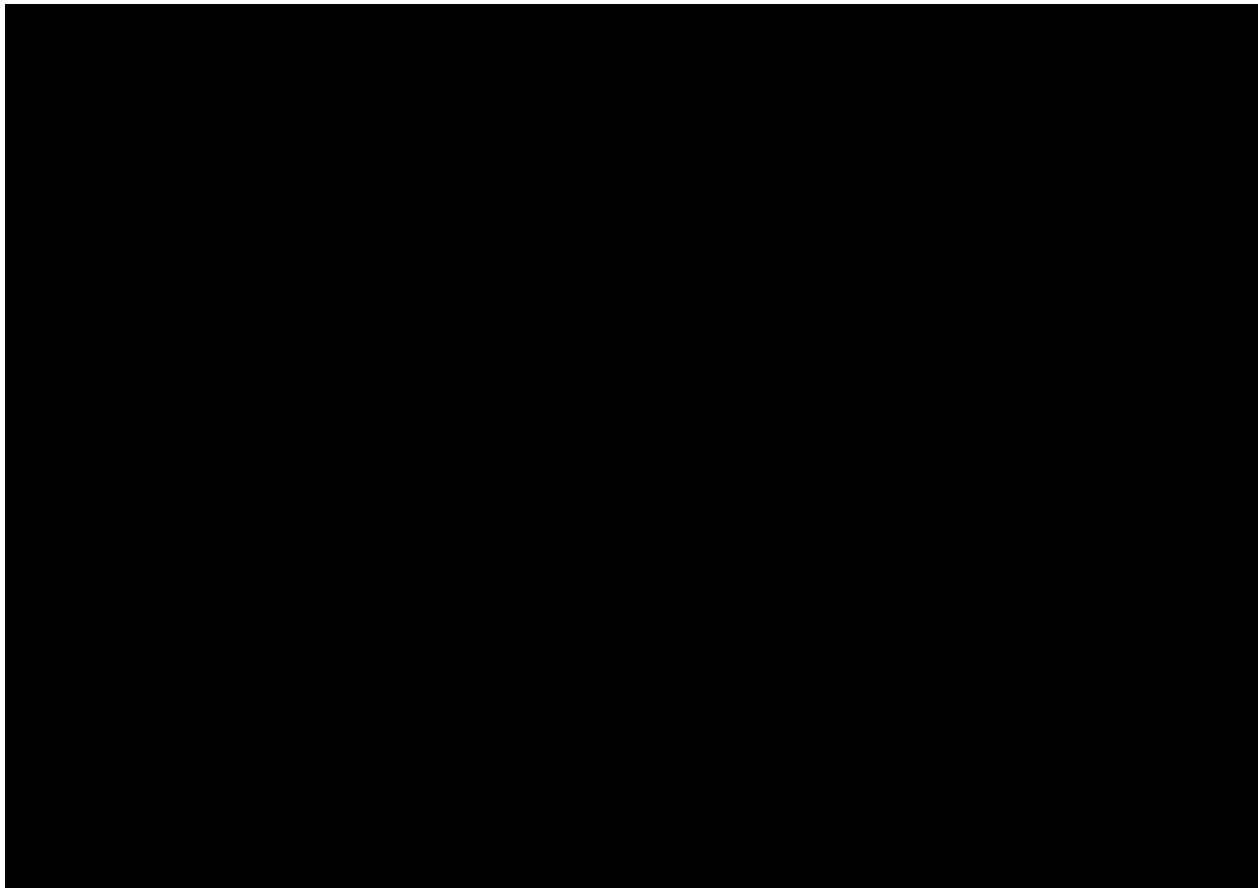
Předmět	[BUDE DOPLNĚNO]			
Prováděcí smlouva na Rozvojové činnosti číslo	[bude doplněno]			
Poskytovatel	[bude doplněno]			
Vypracoval	[bude doplněno]	Datum	[bude doplněno]	
Předmět akceptace				
<i>Hodnocení, kontrola plnění a akceptace Rozvojových činností</i>				
Připomínky Objednatele				
<i>Připomínky k rozsahu a kvalitě Rozvojových činností</i>				
Závěry akceptace				
<input type="checkbox"/>	je akceptováno bez výhrad			
<input type="checkbox"/>	je akceptováno s výhradou			
<input type="checkbox"/>	není akceptováno			
Seznam výhrad akceptace				
Č.	Popis výhrady	Způsob odstranění	Termín odstranění	Zodpovědná osoba
1	[bude doplněno]	[bude doplněno]	[bude doplněno]	[bude doplněno]
Seznam příloh akceptace				
Číslo:	Název přílohy			
1	Výkaz Rozvojových činností			
2	[bude doplněno]			
3	[bude doplněno]			
Schvalovací doložka				
Jméno a příjmení	Organizace	Podpis	Datum	
[bude doplněno]	SPCSS			
[bude doplněno]	[Poskytovatel]			

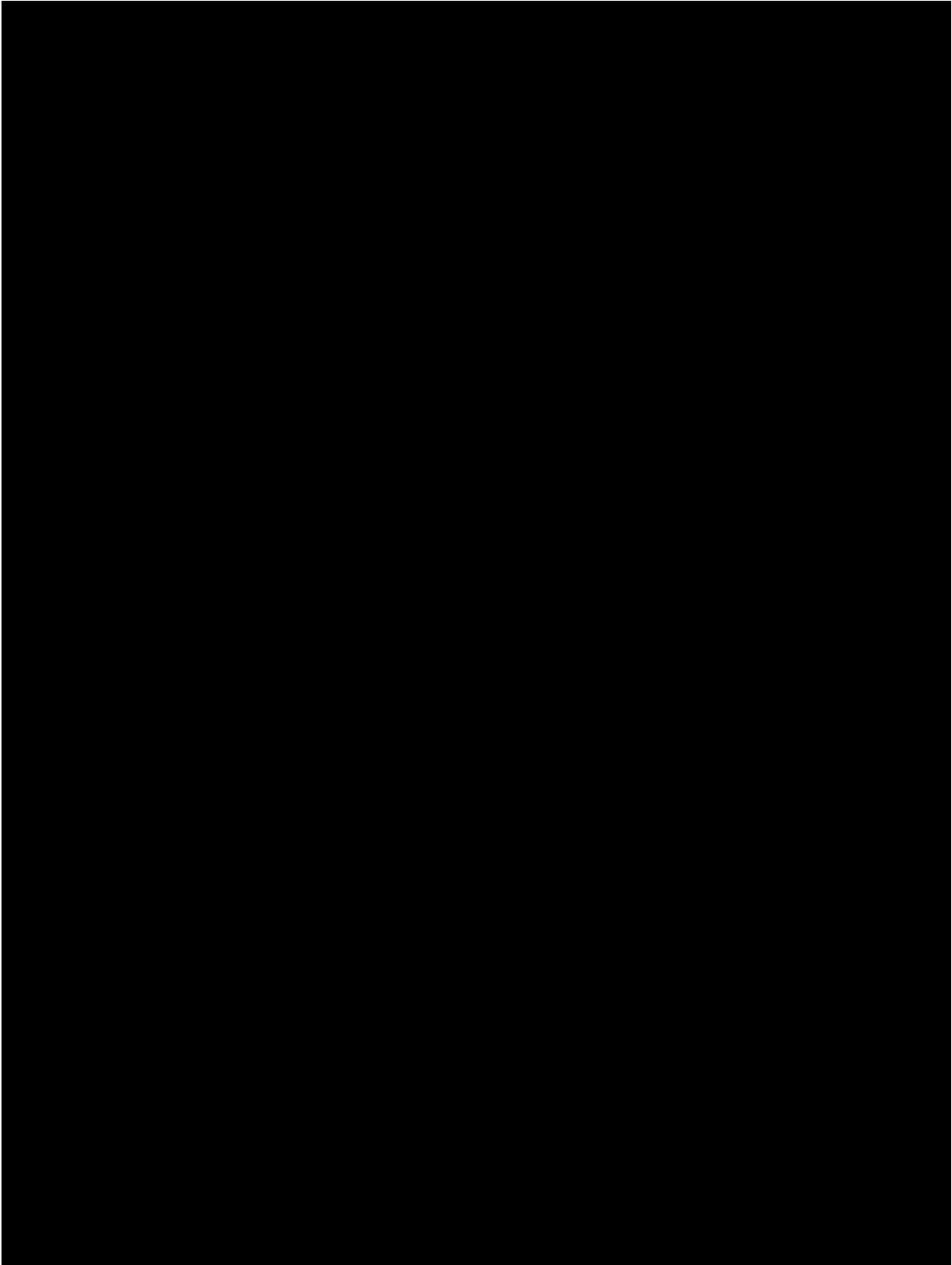
PROTOKOL O PŘEDÁNÍ A PŘEVZETÍ – VZOR

Předmět	[bude doplněno]			
Prováděcí smlouvy na Provozní podporu č.	[bude doplněno]			
Poskytovatel	[bude doplněno]			
Vypracoval	[bude doplněno]	Datum	[bude doplněno]	
Předmět akceptace				
<i>hodnocení a akceptace předmětných Oblastí</i>				
Připomínky				
<i>připomínky k rozsahu a kvalitě předmětných Oblastí</i>				
Závěry akceptace				
<input type="checkbox"/>	je akceptováno bez výhrad			
<input type="checkbox"/>	je akceptováno s výhradou			
<input type="checkbox"/>	není akceptováno			
Seznam výhrad akceptace				
Č.	Popis výhrady	Způsob odstranění	Termín odstranění	Zodpovědná osoba
1	[bude doplněno]	[bude doplněno]	[bude doplněno]	[bude doplněno]
Seznam příloh akceptace				
Číslo:	Název přílohy			
1	[bude doplněno]			
2	[bude doplněno]			
3	[bude doplněno]			
Schvalovací doložka				
Jméno a příjmení	Organizace	Podpis	Datum	
[bude doplněno]	SPCSS			
[bude doplněno]	[Poskytovatel]			

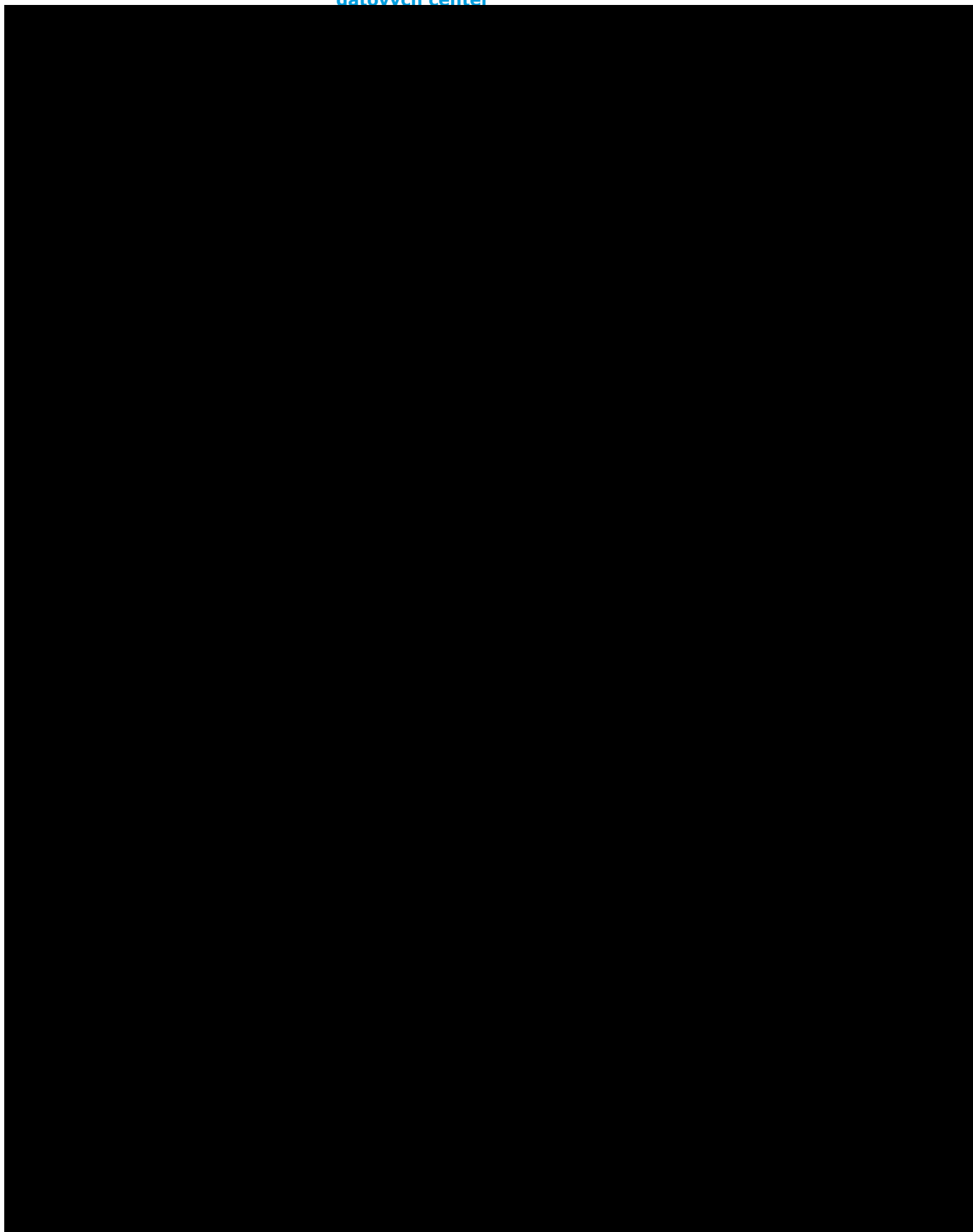


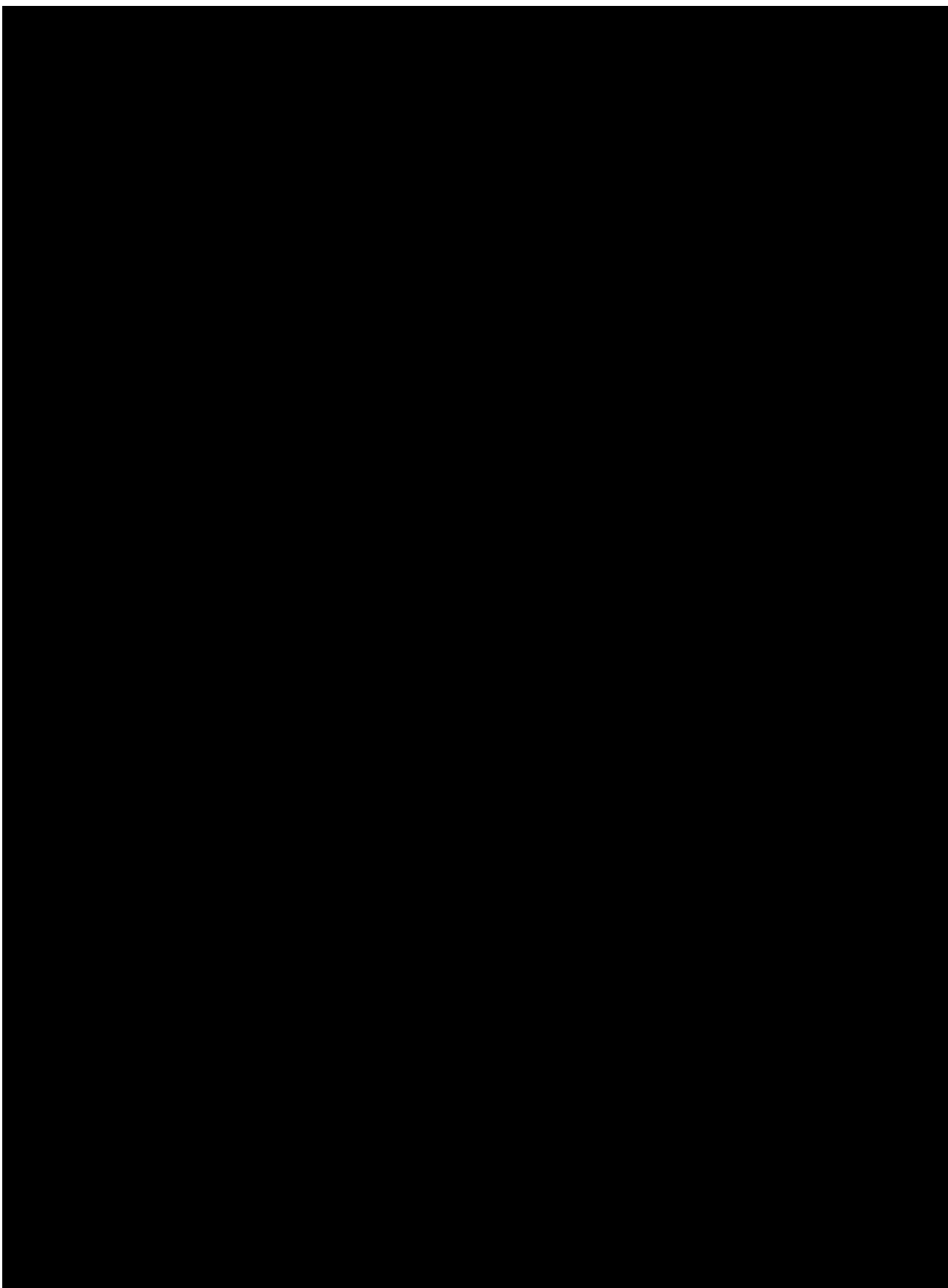


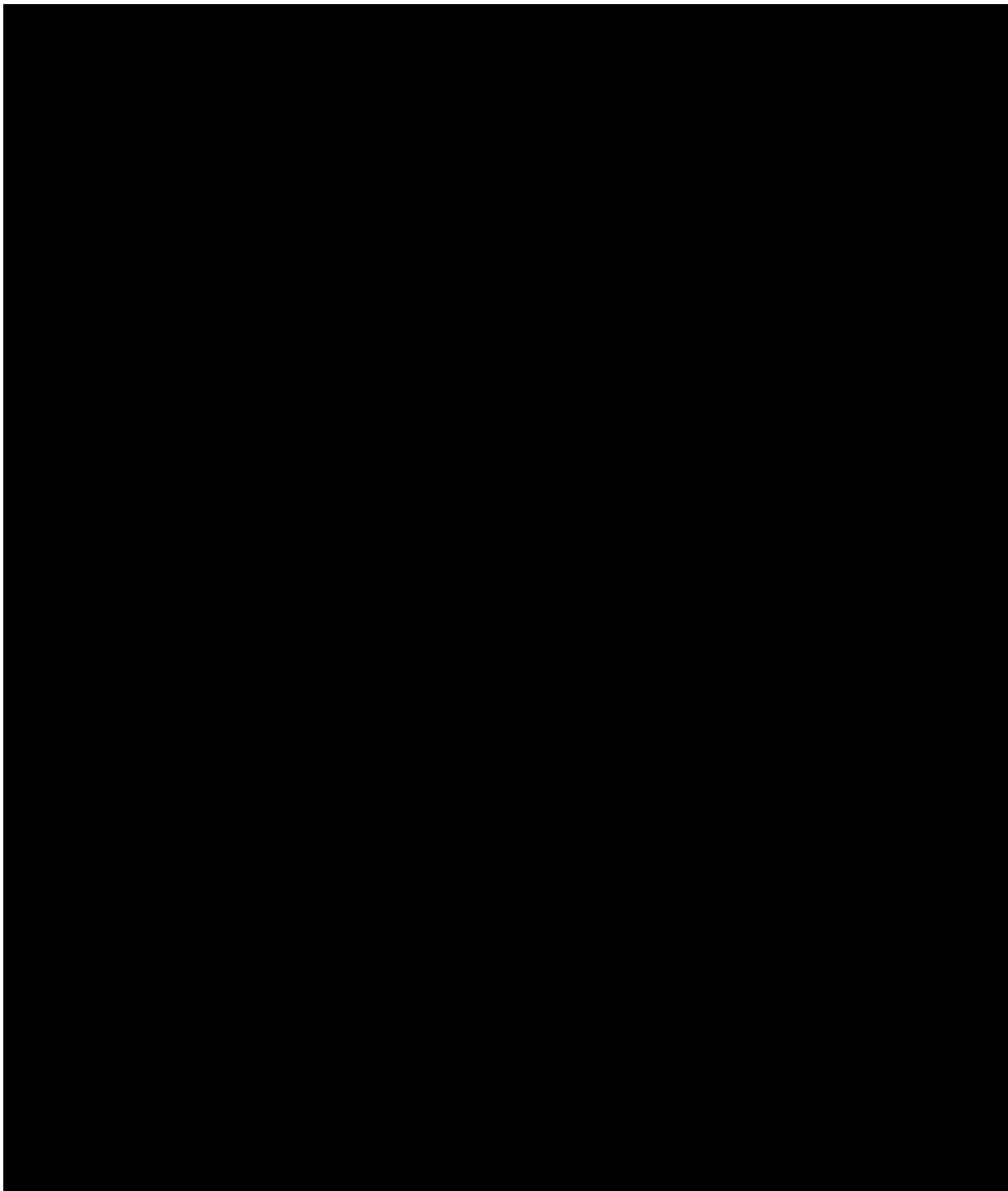












V rámci SRBI jsou zpracovány dokumenty v následující hierarchii:

I. úroveň dokumentace:

- 1) Politika informační a kybernetické bezpečnosti – prohlášení vedení podniku obsahuje veřejnou deklaraci zavedení SRBI a stanovuje bezpečnostní cíle.

II. úroveň dokumentace:

- 1) Směrnice o systému řízení bezpečnosti informací;
- 2) Směrnice ke klasifikaci a řízení aktiv;
- 3) Směrnice k personální bezpečnosti;
- 4) Směrnice k fyzické bezpečnosti a bezpečnosti prostředí;
- 5) Směrnice k bezpečnosti informačních technologií;
- 6) Směrnice k zajištění shody s bezpečnostními požadavky;
- 7) Směrnice pro budování bezpečnostního povědomí;
- 8) Směrnice o provádění interních auditů systémů managementu ISO;
- 9) Směrnice – jednací řád výboru pro řízení informační a kybernetické bezpečnosti;
- 10) Směrnice – jednací řád výboru pro řízení a správu rizik SPCSS;
- 11) Provozní řád datového centra;
- 12) Směrnice pro poskytování služeb ICT;
- 13) Směrnice k řízení incidentů;
- 14) Směrnice řízení kontinuity podnikových činností