**Smlouva o poskytování datových komunikačních služeb č. 1900375/4100055210**

**ID VZ: 1900375**

uzavřená dle ustanovení § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, a v souladu se zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů

(dále jen „**Smlouva**“)

**Smluvní strany**

**Všeobecná zdravotní pojišťovna České republiky**
se sídlem: Orlická 2020/4, 130 00 Praha 3
kterou zastupuje: Ing. Zdeněk Kabátek, ředitel VZP ČR,

IČO: 411 97 518

DIČ: CZ41197518

bankovní spojení: Česká národní banka, Praha 1, Na Příkopě 28

čísla účtů: XXXXXXXXX

zřízena zákonem č. 551/1991 Sb., o Všeobecné zdravotní pojišťovně České republiky, ve znění pozdějších předpisů

(dále jen „**Objednatel**“ nebo „**VZP ČR“**)

a

**ha-vel internet s.r.o.**

se sídlem: Olešní 587/11a, 712 00 Ostrava Muglinov

kterou zastupuje: Ing. Pavel Halfar, jednatel

IČO: 25354973

DIČ: CZ25354973

bankovní spojení: UniCredit bank, a.s.

číslo účtu: XXXXXXXX
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě, oddíl C, vložka 9719

(dále jen „**Poskytovatel**“)

(společně též „Smluvní strany“, jednotlivě též „Smluvní strana“)

**Preambule**

1. Tato Smlouva upravuje vztah mezi VZP ČR a Poskytovatelem, který vzešel z výsledku otevřeného zadávacího řízení na nadlimitní veřejnou zakázku s názvem „**Datové služby VZP ČR II.**“, evidovanou VZP ČR pod číslem ID VZ: 1900375 (dále jen „**Veřejná zakázka**“), jež byla zahájena odesláním oznámení o zahájení zadávacího řízení do Věstníku veřejných zakázek a Úředního věstníku Evropské unie dne 21.11.2019. Poskytovatel byl vybrán k uzavření Smlouvy v souladu s § 122 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**ZZVZ**“), a to na základě rozhodnutí ředitele VZP ČR ze dne 21. 2. 2020.
2. Tato Smlouva stanoví základní obsah právního vztahu na poskytování požadovaného předmětu plnění mezi Smluvními stranami. Ustanovení této Smlouvy je třeba vykládat v souladu se zadávacími podmínkami výše uvedené Veřejné zakázky.
3. Poskytovatel výslovně prohlašuje, že se náležitě seznámil se všemi zadávacími podmínkami této Veřejné zakázky, že jsou mu známé veškeré technické, kvalitativní a jiné podmínky plnění stanovené Objednatelem, že disponuje takovými kapacitami a odbornými znalostmi, které jsou nezbytné pro poskytnutí plnění za ceny uvedené v Příloze č. 3 této Smlouvy – Tabulka lokalit, technických parametrů a cen poskytovaných služeb (dále jen „**Příloha č. 3**“) a že je způsobilý ke splnění všech svých závazků podle této Smlouvy.

**Článek I. Účel Smlouvy**

1. Účelem této Smlouvy je zajistit pro VZP ČR poskytování datových komunikačních služeb, a to prostřednictvím zajištění propojení jednotlivých lokalit VZP ČR Virtuální privátní sítí (VPS), připojení VZP ČR k Centrálnímu místu služeb (CMS) (Základním registrům) a připojení VZP ČR k Internetu s cílem zvýšení spolehlivosti, funkčnosti a dostupnosti síťového připojení v jednotlivých lokalitách VZP ČR.
2. Účelem Smlouvy je rovněž optimalizace aktuálního stavu kapacitní nedostatečnosti stávajících datových linek, a tím i vypořádání rizika negativního vlivu datové sítě na provoz aplikací v prostředí datové sítě VZP ČR a zajištění technických podmínek pro nezbytný rozvoj IT infrastruktury, které spočívají v zajištění dostatečné kapacity linek pro rostoucí objemy dat, nasazování nových aplikací (NIS) apod.

**Článek II. Předmět Smlouvy**

1. Předmětem této Smlouvy je na straně jedné závazek Poskytovatele poskytovat Objednateli plnění specifikovaná v čl. III. Smlouvy, v Příloze č. 1 této Smlouvy „Technická specifikace předmětu plnění“ (dále též jen „**Příloha č. 1**“) a v Příloze č. 3 této Smlouvy, a to za podmínek uvedených dále v této Smlouvě a v její Příloze č. 2 „SLA - požadovaná úroveň poskytovaných služeb“ (dále též jen „**Příloha č. 2**“).
2. Předmětem této Smlouvy je na straně druhé závazek Objednatele Poskytovatelem řádně a včas poskytnutá plnění přijmout a zaplatit za ně cenu ve výši a za podmínek stanovených touto Smlouvou.

**Článek III. Předmět plnění**

1. Předmětem plnění je poskytování datových komunikačních služeb (dále též jen „**Služby/Služba**“), vč. zřízení a aktivace Služeb, zajištění změny parametrů Služeb, zrušení Služeb a poskytování souvisejících služeb.
2. Poskytovatel se zavazuje v rozsahu a za podmínek stanovených touto Smlouvou **poskytovat VZP ČR následující Služby**:
	1. virtuální privátní síť – viz Příloha č. 3, List č. 1 Služba VPS (dále též jen „Služba VPS“);
	2. konektivitu do Internetu – viz Příloha č. 3, List č. 2 Konektivita do Internetu (dále též jen „Konektivita do Internetu“);
	3. konektivitu do CMS – viz Příloha č. 3, List č. 3 Konektivita do CMS (dále též jen „Konektivita do CMS“).
3. Součástí každé Služby (zahrnuté v ceně příslušné Služby) je **zřízení a aktivace Služby**, v rámci kterých bude Poskytovatelem zajištěno:
	1. propojení jednotlivých lokalit VZP ČR uvedených v Příloze č. 3, List č. 1 Služba VPS, Virtuální privátní sítí (VPS);
	2. připojení datové sítě VZP ČR k Internetu ve dvou centrálních lokalitách Objednatele uvedených v Příloze č. 3, List č. 2 Konektivita do Internetu;
	3. připojení datové sítě VZP ČR k Centrálnímu místu služeb (CMS) (Základním registrům) v lokalitách uvedených v Příloze č. 3, List č. 3 Konektivita do CMS.
4. Poskytování **souvisejících služeb** zahrnující:
	1. Provozní statistiky;
	2. Proaktivní dohled - řešení výpadků, monitoring kvality infrastruktury;
	3. Zákaznickou podporu.
5. **Změna parametrů Služeb,** v rámci které Poskytovatel zajistí navýšení kapacit jednotlivých přípojek dle parametrů uvedených v Příloze č. 3, List č. 1 Služba VPS, a to ve sloupci “K“ od prvního dne 28. kalendářního měsíce od nabytí účinnosti této Smlouvy.
6. Detailní specifikace předmětu plnění je v Příloze č. 1 a Příloze č. 3 této Smlouvy. Příloha č. 3 této Smlouvy obsahuje přehled Služeb VPS, Konektivitu do Internetu a Konektivitu do CMS, to vše včetně měsíční ceny za jednotlivé Služby (jednotlivé přípojky).
7. Poskytovatel se zavazuje poskytovat plnění dle této Smlouvy v souladu se všemi požadavky Objednatele uvedenými v Příloze č. 1, Příloze č. 2 a v Příloze č. 3 Smlouvy, které tvoří její nedílnou součást.
8. Konkrétní „způsob připojení“ (metalika / optika / rádio vč. frekvence / apod.) bude vždy uveden v příslušném Předávacím protokolu (viz čl. V. odst. 13. Smlouvy). Způsob připojení lze v průběhu trvání této Smlouvy měnit, tj. Poskytovatel je oprávněn v průběhu trvání Smlouvy způsob připojení měnit dle svých potřeb. Postup při změně způsobu připojení je upraven v čl. V. odst. 18. a 19. Smlouvy.

**Článek IV. Vyhrazené změny závazku ze smlouvy**

1. **Zrušení Služby/Služeb**
	1. Zadavatel si v zadávací dokumentaci na Veřejnou zakázku v souladu s § 100 odst. 1 ZZVZ vyhradil, že v případě, kdy bude zrušena některá regionální pobočka nebo klientské pracoviště, tj. některá z lokalit uvedených v Příloze č. 3 List č. 1 Služba VPS, čímž dojde k následné nemožnosti plnění ve smyslu § 2006 a násl. občanského zákoníku, bude poskytování příslušné Služby Poskytovatelem ukončeno.
	2. Oznámení o plánovaném zrušení lokality zašle Pověřená osoba Objednatele Pověřené osobě Poskytovatele minimálně 30 dnů předem. Zrušení Služby je Objednatel oprávněn požadovat až od prvního dne 16. kalendářního měsíce od data nabytí účinnosti Smlouvy, a to v maximálním počtu 5 přípojek v každém následujícím 12měsíčním období. Smluvní strany se mohou v případě potřeby ad hoc dohodnout na zrušení konkrétní přípojky/přípojek i nad výše uvedený počet 5 přípojek v příslušném 12měsíčním období.
	3. Zrušení Službyse uskuteční formou uzavření dodatku ke Smlouvě. Objednatel zašle návrh dodatku Poskytovateli do jeho datové schránky s tím, že Poskytovatel je povinen dodatek podepsat a doručit Objednateli nejpozději do 15 pracovních dnů od doručení návrhu dodatku Poskytovateli a zrušit Službu ke dni uvedenému v příslušném dodatku. Přílohou dodatku bude aktualizovaná Příloha č. 3.
	4. Dnem ukončení poskytování datových komunikačních služeb se rozumí datum uvedené v příslušném dodatku, kterým bude zrušena příslušná Služba. K tomuto datu musí být ukončena fakturace příslušné Služby.
2. **Změny Služeb/Služby**
	1. Zadavatel si v zadávací dokumentaci na Veřejnou zakázku v souladu s § 100 odst. 3 ZZVZ vyhradil možnost použití jednacího řízení bez uveřejnění pro poskytnutí nových Služeb Poskytovatelem, a to za podmínek uvedených v § 66 ZZVZ. Novými Službami se pro účely této Smlouvy rozumí služby dle čl. III. této Smlouvy, a to:
* Poskytování Služby vč. zřízení a aktivace Služby a poskytování souvisejících služeb v lokalitě neuvedené v Příloze č. 3 Smlouvy, tj. v případě vzniku nového pracoviště VZP ČR, pro které bude Objednatel požadovat poskytování služeb dle článku III. Smlouvy;
* Zrušení stávající Služby a její nahrazení novou Službou, tj. poskytování Služby vč. zřízení a aktivace Služby a poskytování souvisejících služeb v lokalitě neuvedené v Příloze č. 3 Smlouvy, tj. v případě přemístění pracoviště VZP ČR ze stávající lokality do nové lokality, pro kterou bude Objednatel požadovat poskytování služeb dle článku III. Smlouvy;
* Změna parametrů Služby, zejména navýšení kapacity přípojky nad rámec uvedený v Příloze č. 3 Smlouvy.
	1. Poskytování nových Služeb bude sjednáno uzavřením dodatku ke Smlouvě, jehož znění (vč. ceny za novou Službu / nové Služby) bude předmětem jednání v rámci jednacího řízení bez uveřejnění při splnění podmínek uvedených § 66 ZZVZ. Přílohou dodatku bude aktualizovaná Příloha č. 3.

**Článek V. Doba, místo a podmínky plnění**

1. Tato Smlouva se uzavírá na dobu určitou v délce trvání 75 měsíců počínaje dnem nabytí její účinnosti (viz čl. XVI. odst. 1. a 2. Smlouvy).
2. Místem plnění je Ústředí VZP ČR a další lokality VZP ČR na území České republiky, jejichž aktuální přehled je uveden v Příloze č. 3 na jednotlivých listech.

**Období A**

1. Veškeré Služby budou zřízeny do tří měsíců ode dne nabytí účinnosti této Smlouvy. K aktivaci veškerých Služeb dojde od 1. dne čtvrtého kalendářního měsíce od nabytí účinnosti této Smlouvy.
2. Jednotlivé přípojky budou Poskytovatelem zřizovány v průběhu prvních tří měsíců od nabytí účinnosti této Smlouvy. Ve třetím měsíci budou postupně předávány Objednateli na základě oboustranně schváleného harmonogramu, podepsaného Pověřenými osobami obou Smluvních stran, který vypracuje a předloží ke schválení Poskytovatel. Při předání/převzetí konkrétní přípojky (v průběhu třetího měsíce) bude podepsán Předávací protokol. Na takto předaných přípojkách poběží do konce třetího měsíce „testovací (akceptační)“ provoz. Při „testovacím“ provozu nebude vyžadováno dodržování SLA. Cena za testovací provoz musí být zahrnuta v ceně příslušných Služeb, tj. Objednatel není oprávněn účtovat cenu za toto období. Na konci třetího měsíce dojde k akceptaci všech zřízených přípojek, což bude stvrzeno podpisem Akceptačního protokolu Pověřenými osobami obou Smluvních stran. Od prvního dne čtvrtého měsíce bude zahájeno poskytování všech Služeb v rozsahu a za podmínek stanovených touto Smlouvou a od stejného dne je Poskytovatel oprávněn účtovat cenu Služeb.
3. Poskytovatel je povinen, nedohodnou-li se Pověřené osoby Smluvních stran jinak, předat do 20 dnů od nabytí účinnosti Smlouvy Objednateli rámcový harmonogram plnění, do kterého Objednatel doplní osoby oprávněné podepsat jednotlivé Předávací protokoly (dále jen „Kontaktní osoby Objednatele“ – viz též odst. 15. tohoto článku) v příslušných místech plnění.
4. Poskytovatel je povinen dohodnout s Kontaktní osobou Objednatele konkrétní datum a čas realizace zřízení Služby. Tyto údaje Poskytovatel následně písemně potvrdí elektronickou poštou na e-mail Kontaktní osoby Objednatele, a to nejméně 3 pracovní dny před datem realizace zřízení Služby.
5. Zřízení každé Služby bude vždy potvrzeno podpisem **Předávacího protokolu** podepsaného oběma Smluvními stranami; Předávací protokol za Objednatele podepisuje Kontaktní osoba Objednatele (viz odst. 15. tohoto článku).
6. Jednotlivé Služby jsou specifikovány v Příloze č. 3 Smlouvy, ve které je u každé přípojky – tj. Služby, uvedena lokalita, přenosová kapacita přípojky stávající, požadovaná přenosová kapacita pro období „A“, tj.  období od prvního dne čtvrtého kalendářního měsíce od nabytí účinnosti této Smlouvy do posledního dne 27. kalendářního měsíce od nabytí účinnosti této Smlouvy (dále jen „období „A““) a požadovaná přenosová kapacita pro období „B“, tj. období od prvního dne 28. kalendářního měsíce od nabytí účinnosti této Smlouvy do posledního dne 75. kalendářního měsíce od nabytí účinnosti této Smlouvy (dále jen „období „B““), minimální požadovaná dostupnost – SLA a měsíční cena požadované přenosové kapacity pro období „A“ za jednotlivé přípojky a měsíční cena požadované kapacity přípojky pro období „B“.
7. Konkrétně je v jednotlivých listech Přílohy č. 3 mj. uvedeno:
* Ve sloupcích: C (Město), D (Ulice), E (Č. popisné / Č. orientační)
	+ a za podmínek uvedených ve sloupcích:
		- I – Požadovaná přenosová kapacita přípojky pro období „A“,
		- K – Požadovaná přenosová kapacita přípojky pro období „B“,
		- M – SLA – minimální požadovaná dostupnost,
	+ a za ceny uvedené u jednotlivých přípojek ve sloupcích:
		- J – Měsíční paušální cena pro období „A" [Kč - bez DPH],
		- L – Měsíční paušální cena pro období „B“ [Kč - bez DPH].

**Období B**

1. Změnu parametrů Služeb, v rámci které Poskytovatel provede navýšení kapacit jednotlivých přípojek dle parametrů uvedených v Příloze č. 3 v Listu č. 1, ve sloupci „K“, je Poskytovatel povinen provést tak, aby Služby s navýšenou kapacitou Poskytovatel aktivoval první kalendářní den 28. měsíce ode dne nabytí účinnosti této Smlouvy.
2. Poskytovatel se zavazuje, že nejpozději do konce 26. kalendářního měsíce od nabytí účinnosti této Smlouvy zašle Pověřené osobě Objednatele harmonogram předání jednotlivých Služeb pro období „B“, které bude realizováno v průběhu 27. měsíce, do kterého Objednatel doplní Kontaktní osoby v příslušných místech plnění. Zřízení každé Služby s navýšenou kapacitou bude vždy potvrzeno podpisem **Předávacího protokolu** oběma Smluvními stranami (viz odst. 15. tohoto článku).
3. Aktivace všech přípojek s navýšenou kapacitou bude provedena od prvního dne 28. kalendářního měsíce ode dne nabytí účinnosti této Smlouvy, což bude stvrzeno podpisem Akceptačního protokolu Pověřenými osobami obou Smluvních stran.

**Protokoly**

1. Řádné zřízení každé Služby (ve všech lokalitách), změna parametrů či způsobu připojení Služby bude vždy potvrzeno podpisem **Předávacího protokolu** oběma Smluvními stranami. Předávací protokoly vyhotoví Poskytovatel.
2. Předávací **protokol musí vždy obsahovat minimálně:**
	1. V**případě Metalického spoje:** Základní identifikátory, jako jsou:
	* označení spoje (identifikátor Poskytovatele),
	* označení spoje (identifikátor VZP ČR),
	* přesná adresa zakončení Poskytovatele,
	* přesná adresa zakončení VZP ČR,
	* přesná definice zakončení na straně VZP ČR (označení síťového prvku, označení portu, patch panel, zásuvka),
	* měřící protokol.
	1. **V případě Optického spoje:** Základní identifikátory, jako jsou:
	* označení spoje (identifikátor Poskytovatele),
	* označení spoje (identifikátor VZP ČR),
	* přesná adresa zakončení Poskytovatele,
	* přesná adresa zakončení VZP ČR,
	* přesná definice zakončení na straně VZP ČR (označení síťového prvku, označení portu, patch panel, zásuvka),
	* měřící protokol.
	1. **V případě Rádiového spoje:** Základní identifikátory, jako jsou:
	* označení spoje (identifikátor Poskytovatele),
	* označení spoje (identifikátor VZP ČR),
	* přesná adresa zakončení Poskytovatele,
	* přesná adresa zakončení VZP ČR,
	* přesná definice zakončení na straně VZP ČR (označení síťového prvku, označení portu, patch panel, zásuvka),
	* měřící protokol,
	* přesná frekvence,
	* přílohou Akceptačního protokolu bude i kopie (kopie prostá, sken) dokumentu, ze kterého bude nade vší pochybnost zřejmé, že Český telekomunikační úřad (ČTÚ) přidělil Poskytovateli oprávnění k použití dané frekvence pro potřeby zřízení nebo provozování daného konkrétního spoje.
	1. V případě, že bude přípojka realizována formou „náhradního připojení“ dle čl. VIII. odst. 4. a násl. této Smlouvy, bude v Předávacím protokolu rovněž uvedeno, že se jedná o „náhradní připojení“.
3. Předávací protokol podepisuje za Objednatele k tomu určená osoba Objednatele (pro účely této Smlouvy „**Kontaktní osoba Objednatele**“). Kontaktní osobu Objednatele, která zřízení Služby v příslušném místě plnění potvrdí a podepíše příslušný Předávací protokol, sdělí Objednatel Poskytovateli e-mailem zaslaným Pověřenou osobou Objednatele Pověřené osobě Poskytovatele (s výjimkou případů uvedených v odst. 4. a 11. tohoto článku, tj. při prvotním zřizování a aktivaci služeb pro období A, resp. při navyšování kapacit služeb pro období B).
4. Aktivace každé Služby, tj. i při změně parametrů či způsobu připojení Služby, bude vždy potvrzena podpisem Akceptačního protokolu Pověřenými osobami obou Smluvních stran.
5. **Akceptační protokol musí vždy obsahovat minimálně:**
	* Kopie všech předávacích protokolů, které byly v daném měsíci vyhotoveny a podepsány,
	* Poskytovatelem aktualizovanou přílohu č. 3 této Smlouvy, kde budou zvýrazněny veškeré provedené změny.
6. V případě nutnosti provedení jakýchkoliv změn, musí být tyto stvrzeny vždy podpisem Předávacího protokolu bezprostředně po jejich provedení a následně podpisem Akceptačního protokolu Pověřenými osobami obou Smluvních stran, a to do konce kalendářního měsíce, ve kterém byly změny provedeny. Takto podepsaný Akceptační protokol (v kopii) pak musí být součástí zaslané faktury pro následující fakturační období.
7. **Změnu způsobu připojení** (viz čl. III. odst. 6.) je Poskytovatel povinen předem oznámit Objednateli, a to formou písemného oznámení zaslaného Pověřenou osobou Poskytovatele Pověřené osobě Objednatele. Objednatel určí Kontaktní osobu, která změnu způsobu připojení konkrétní Služby v příslušném místě plnění potvrdí a podepíše příslušný Předávací protokol. Při změně způsobu připojení Služby se dále postupuje dle odstavce 18. tohoto článku.
8. Související služby, tj. služby dle čl. III. odst. 4. Smlouvy budou poskytovány v souladu s Požadavky na související služby způsobem uvedeným v Příloze č. 1 této Smlouvy (Tabulka 5).

**Článek VI. Cena plnění**

1. VZP ČR se zavazuje zaplatit Poskytovateli za řádné poskytování plnění dle této Smlouvy cenu ve výši a lhůtách splatnosti stanovených touto Smlouvou.
2. Jednotkové ceny za plnění bez daně z přidané hodnoty (dále jen „DPH“) jsou stanoveny na základě cenové nabídky Poskytovatele předložené v rámci předmětné veřejné zakázky v Příloze č. 3 Smlouvy. Jednotkové ceny bez DPH jsou stanoveny jako maximální, nejvýše přípustné a nepřekročitelné a zahrnují veškeré náklady Poskytovatele nutné k řádnému poskytnutí plnění dle podmínek stanovených v této Smlouvě.
3. Stanovené jednotkové ceny představují měsíční paušální ceny za poskytování Služeb pro jednotlivé přípojky, a to pro období „A“ (sloupec J) a pro období „B“ (sloupec L). V těchto cenách jsou již obsaženy ceny za zřízení a aktivaci Služeb pro období „A“ (čl. III. odst. 2.), ceny za navýšení kapacit jednotlivých přípojek pro období „B“ (čl. III. odst. 5.), za příp. zrušení přípojky, jakož i ceny za poskytování **souvisejících služeb** (čl. III. odst. 4.).
4. V případě, že poskytování Služby některé přípojky / některých přípojek nebude trvat celý kalendářní měsíc, bude fakturována a zaplacena pouze poměrná část sjednané ceny.
5. K jednotkovým cenám bez DPH uvedeným v Příloze č. 3 této Smlouvy bude Poskytovatelem účtována daň z přidané hodnoty v zákonem stanovené výši platné ke dni uskutečnění zdanitelného plnění. Za správnost stanovení sazby DPH a vyčíslení výše DPH odpovídá Poskytovatel.
6. Součástí jednotkových cen jsou i související služby či plnění, které v této Smlouvě nejsou výslovně uvedeny, ale Poskytovatel jakožto odborník o nich ví nebo má vědět, že jsou nezbytné pro řádné poskytnutí plnění. Na eventuální dodatečné vícenáklady a/nebo požadavky Poskytovatele zejména na úhradu víceprací a/nebo úhrady spojené s pohybem cen, pohybem měnových kurzů a podobně nebude brán zřetel a Poskytovatel nemá právo na jejich úhradu. S tím Poskytovatel projevuje svůj výslovný a bezvýhradný souhlas.
7. VZP ČR nebude poskytovat Poskytovateli jakékoli zálohy na úhradu ceny poskytovaných Služeb.

 **Článek VII. Fakturační a platební podmínky**

* 1. Úhrady za plnění budou Objednatelem prováděny bezhotovostním převodem na bankovní účet Poskytovatele, uvedený v záhlaví Smlouvy, a to na základě daňových dokladů – faktur vystavených Poskytovatelem (dále jen „faktura“) a zaslaných Objednateli. Smluvní strany se dohodly, že bankovní účty uvedené u jejich identifikačních údajů v záhlaví Smlouvy mohou být měněny pouze formou písemných smluvních dodatků k této Smlouvě, podepsaných oprávněnými zástupci Smluvních stran.
	2. Faktury budou doručovány Objednateli v elektronické podobě do datové schránky VZP ČR; v případě potřeby lze elektronickou fakturu doručit e-mailem zaslaným na adresu podatelna@vzp.cz a současně na e-mail: UICTzakazky@vzp.cz.
	3. Poskytovatel bude faktury vystavovat jednou měsíčně, nejpozději vždy do 15. dne následujícího kalendářního měsíce, a to vždy jednu fakturu za veškeré Služby poskytnuté v předcházejícím kalendářním měsíci. Nedílnou přílohou každé faktury musí být výkaz všech poskytnutých Služeb (dále též jen „Výkaz“) v elektronické podobě (editovatelný formát typu .xls apod.) za příslušné zúčtovací období, tj. za předcházející kalendářní měsíc. Povinný obsah Výkazu je uveden v Tabulce 5 Přílohy č. 1 Smlouvy.
	4. Případné **nesrovnalosti ve vyúčtování** zjištěné ve faktuře a/nebo ve Výkazu budou Objednatelem reklamovány vždy nejpozději do dvou měsíců od doručení faktury Objednateli. Poskytovatel je povinen tuto reklamaci vyřídit bez zbytečného odkladu, nejpozději však do jednoho měsíce od přijetí reklamace.
	5. Úhrady za plnění budou prováděny v českých korunách. Peněžitá částka se považuje za zaplacenou (tj. peněžitý závazek se považuje za splněný) okamžikem jejího odepsání z účtu Objednatele ve prospěch účtu Poskytovatele. Poskytovatel není oprávněn nárokovat bankovní poplatky nebo jiné náklady vztahující se k převodu poukazovaných částek mezi Smluvními stranami.
	6. Každá faktura musí obsahovat náležitosti stanovené zákonem č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů, zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů a ustanovením § 435 občanského zákoníku.
	7. Každá faktura musí též obsahovat číslo této Smlouvy, tj. číslo 1900375/4100055210. Přílohou faktury musí též být kopie Akceptačního protokolu, byl-li v příslušném fakturačním období podepsán. Přílohou první faktury bude kopie Akceptačního protokolu, ve kterém budou uvedeny všechny zřízené a aktivované přípojky vč. náhradního připojení.
	8. Na veškerých fakturách musí být vždy jako odběratel uvedena Všeobecná zdravotní pojišťovna České republiky, Orlická 2020/4, 130 00 Praha 3.
	9. V případě, že faktura bude mít jiné nedostatky, než jsou uvedeny v odst. 4. tohoto článku, je VZP ČR oprávněna před uplynutím doby splatnosti vrátit bez zaplacení fakturu, která neobsahuje zákonem nebo touto Smlouvou stanovené náležitosti, obsahuje nesprávné údaje, není doplněna dohodnutými přílohami nebo má jiné vady v obsahu podle této Smlouvy nebo podle příslušných právních předpisů. V takovém případě je VZP ČR povinna zároveň uvést důvod vrácení faktury. Poskytovatel je povinen podle povahy nesprávnosti fakturu opravit nebo nově vyhotovit. Vrácením faktury přestává běžet původní lhůta splatnosti. Celá 30 denní lhůta splatnosti běží znovu ode dne doručení opravené nebo nově vyhotovené faktury VZP ČR.
	10. Poskytovatel prohlašuje, že účet uvedený v záhlaví Smlouvy je účtem zveřejněným správcem daně způsobem umožňujícím dálkový přístup ve smyslu § 96 odst. 2 zákona o DPH. V případě, že Poskytovatel nebude mít v době uskutečnění zdanitelného plnění bankovní účet uvedený v záhlaví Smlouvy tímto způsobem zveřejněn, uhradí VZP ČR Poskytovateli v dohodnutém termínu splatnosti příslušné faktury pouze částku představující dohodnutou cenu plnění bez DPH. Částku rovnající se výši DPH z Poskytovatelem fakturované ceny plnění uhradí VZP ČR, v souladu s § 109a zákona o DPH, finančnímu úřadu místně příslušnému Poskytovateli. Poskytovatel výslovně prohlašuje, že příslušnou cenu plnění bude považovat tímto za zaplacenou.
	11. Pokud v době uskutečnění příslušného zdanitelného plnění bude Poskytovatel uveden v aplikaci „Registr DPH“ jako nespolehlivý plátce, dohodly se Smluvní strany, že VZP ČR bude postupovat při úhradě ceny příslušného plnění způsobem uvedeným v odst. 10. tohoto článku.

**Článek VIII. Požadavky na součinnost**

1. Smluvní strany se zavazují vzájemně spolupracovat a poskytovat si veškeré informace potřebné pro řádné plnění svých závazků. Smluvní strany jsou povinny informovat druhou Smluvní stranu o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro řádné plnění této Smlouvy.
2. VZP ČR může v případě jakýchkoliv připomínek, dotazů nebo technických problémů kontaktovat Poskytovatele, a to kontaktní osobu Poskytovatele Dohledové centrum na telefonním čísle 552 305 321, e-mailu servis@ha-vel.cz .
3. VZP ČR je povinna poskytovat Poskytovateli součinnost nezbytnou ke splnění jeho závazků vyplývajících ze Smlouvy; ustanovení § 2591 občanského zákoníku se pro účely této Smlouvy nepoužije.
4. V případě, že Poskytovatel nebude schopen poskytnout Službu podle čl. III. odst. 3. (tj. zřízení Služeb a jejich aktivace) ve stanovené lhůtě z důvodu, že vlastník dotčené nemovitosti (dále jen „vlastník“) prokazatelně neposkytne Poskytovateli potřebnou součinnost při zřizování služebnosti k části dotčené nemovitosti dle § 104 ZoEK, prodlužuje se doba pro zřízení příslušné Služby o dobu nezbytně nutnou. V takovém případě musí Poskytovatel zajistit od prvního dne 4. kalendářního měsíce od nabytí účinnosti této Smlouvy až do aktivace takové přípojky **náhradní připojení**, které nesmí být v horší kvalitě než stávající připojení (viz Příloha č. 3 Smlouvy). Neposkytnutí dostatečné součinnosti ze strany vlastníka předmětné nemovitosti je Poskytovatel povinen Objednateli doložit předložením relevantních dokumentů, zejm. pak kopií návrhu na zřízení věcného břemene, podanou místně příslušnému stavebnímu úřadu podle zákona č. 184/2006 Sb., o odnětí nebo omezení vlastnického práva k pozemku nebo ke stavbě (zákon o vyvlastnění), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „vyvlastňovací úřad“). Průběžně pak Poskytovatel bude Objednatele informovat o průběhu tohoto a případně navazujících řízení (vydání rozhodnutí vyvlastňovacím úřadem, odvolání proti rozhodnutí vyvlastňovacího úřadu, apod.).
5. V případě, že bude nutné z důvodů uvedených v odst. 4. tohoto článku dočasně poskytovat Službu formou náhradního připojení, podepisuje se i v takovém případě Předávací protokol, ve kterém bude potvrzeno zřízení Služby náhradním připojením a uvedeno, že se jedná o náhradní připojení.
6. V Příloze č. 3 bude u příslušné Služby vyznačeno, že se jedná o náhradní připojení, a ve sloupci „Měsíční paušální cena za přípojku pro období A“ bude uvedena cena náhradního připojení.

**Článek IX. Sankční ujednání**

1. V případě prodlení Poskytovatele se zahájením poskytování všech Služeb v termínu stanoveném v čl. V. odst. 3. (vč. Služby realizované formou náhradního připojení dle čl. VIII. odst. 4.) je VZP ČR oprávněna účtovat Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 5 000 Kč za každý kalendářní den prodlení se zprovozněním každé jednotlivé přípojky (Služby) a Poskytovatel je povinen ji neprodleně uhradit.
2. V případě prodlení Poskytovatele s navýšením kapacit přípojek dle čl. III., odst. 5. Smlouvy v termínu dle čl. V. odst. 10. této Smlouvy je VZP ČR oprávněna účtovat Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 500 Kč za každý kalendářní den prodlení s navýšením kapacity každé jednotlivé přípojky (Služby) a Poskytovatel je povinen ji neprodleně uhradit.
3. Smluvní pokuta pro nedodržení úrovně dostupnosti:

Pokud Poskytovatel nesplní úroveň dostupnosti stanovenou v rámci SLA, je Poskytovatel povinen uhradit VZP ČR smluvní pokutu, jejíž výše bude vypočtena podle Tabulky č. 1 níže, a to i opakovaně za každé rozhodné období, v němž nedosáhl definované hodnoty.

**Tabulka 1**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Parametr** | **SLA – požadovaná minimální dostupnost dle konkrétní přípojky** | **Výše smluvní pokuty** |
| Dostupnost | 99,000% |  R\* měsíční cena poskytované Služby pro konkrétní přípojku |
| 99,500% | R\* měsíční cena poskytované Služby pro konkrétní přípojku |
| 99,800% | R\* měsíční cena poskytované Služby pro konkrétní přípojku |

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

Rozhodným obdobím je kalendářní měsíc.

V případě, že vinou Poskytovatele klesne v rozhodném období skutečně dosažená dostupnost konkrétní přípojky pod 90,000%, pak je výše pokuty rovna pětinásobku měsíční ceny za tuto přípojku.

1. Ujednáním o smluvní pokutě ani zaplacením smluvní pokuty Poskytovatelem není dotčeno právo VZP ČR na náhradu škody vzniklé z důvodu porušení povinnosti zajištěné smluvní pokutou.
2. V případě prodlení VZP ČR se zaplacením faktury může Poskytovatel vyúčtovat VZP ČR úrok z prodlení ve výši 0,02 % z nezaplacené částky předmětné faktury za každý den prodlení.

**Článek X. Ochrana informací, údajů a dat**

1. VZP ČR podle § 24 odst. 1 zákona č. 551/1991 Sb., o Všeobecné zdravotní pojišťovně České republiky, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon č. 551/1991 Sb.“), spravuje, aktualizuje a rozvíjí informační systém VZP ČR, přičemž postupuje a řídí se příslušnými ustanoveními cit. zákona a souvisejícími právními předpisy. S odkazem na § 24a zákona č. 551/1991 Sb., zákon č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů a Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 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) a dále na zákon č. 181/2014 Sb. o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů (zákon o kybernetické bezpečnosti), ve znění pozdějších předpisů, se Poskytovatel zavazuje učinit taková opatření, aby veškeré osoby, které se podílejí na realizaci jeho závazků z této Smlouvy, zachovávaly mlčenlivost o veškerých osobních údajích, jakož i o technicko-organizačních opatřeních k jejich ochraně, o nichž se při plnění závazků dozvěděly, včetně těch, které VZP ČR eviduje pomocí výpočetní techniky, či jinak. Tutéž mlčenlivost se zavazuje zachovávat i Poskytovatel. Toto ujednání platí i v případě nahrazení uvedených právních předpisů předpisy jinými.
2. Poskytovatel se dále zavazuje zajistit, aby veškeré osoby, které se podílejí na realizaci jeho závazků z této Smlouvy, zachovávaly mlčenlivost o veškerých dalších skutečnostech, údajích a datech, o nichž se při plnění těchto závazků dozvěděly, a které nejsou veřejně známé nebo veřejně dostupné. Tutéž mlčenlivost se zavazuje zachovávat i Poskytovatel.
3. Za porušení závazků uvedených v odst. 1. a 2. tohoto článku se považuje i využití těchto skutečností, údajů a dat, jakož i dalších vědomostí pro vlastní prospěch Poskytovatele, prospěch třetí osoby nebo pro jiné důvody.
4. Poskytnutí informací na základě povinností stanovených Smluvním stranám obecně závaznými právními předpisy včetně přímo použitelných předpisů Evropské unie není považováno za porušení povinností Smluvních stran sjednaných v tomto článku.
5. Za porušení závazku uvedeného v odstavci 1. tohoto článku je Poskytovatel povinen zaplatit VZP ČR v každém jednotlivém případě smluvní pokutu ve výši 1 000 000 Kč (slovy: jeden milion korun českých). Ujednáním o smluvní pokutě ani zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo VZP ČR na náhradu škody vzniklé z porušení povinnosti, ke kterému se smluvní pokuta vztahuje.
6. Za porušení závazku uvedeného v odstavci 2. tohoto článku je Poskytovatel povinen zaplatit VZP ČR v každém jednotlivém případě smluvní pokutu ve výši 100 000 Kč (slovy: jedno sto tisíc korun českých). Ujednáním o smluvní pokutě ani zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo VZP ČR na náhradu škody vzniklé z porušení povinnosti, ke kterému se smluvní pokuta vztahuje.
7. Práva a závazky Smluvních stran uvedené v tomto článku trvají i po skončení smluvního vztahu založeného touto Smlouvou.

**Článek XI. Odpovědnost za kvalitu plnění, náhrada škody**

1. Poskytovatel se zavazuje realizovat předmět plnění této Smlouvy v souladu s příslušnými právními předpisy a podle podmínek této Smlouvy s maximální odbornou péčí a v kvalitě odpovídající jeho odborným znalostem a zkušenostem, kterou lze od něj vzhledem k jeho zaměření právem očekávat. Detailní popis požadované úrovně poskytovaných služeb (SLA) je uveden v Příloze č. 2 této Smlouvy.
2. Odpovědnost za škodu se řídí ustanovením § 64 odst. 12 zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o elektronických komunikacích), ve znění pozdějších předpisů, dle kterého pokud službu elektronických komunikací bylo možno využít jen částečně, anebo ji nebylo možno využít vůbec pro závadu technického nebo provozního charakteru na straně podnikatele poskytujícího službu, je tento povinen zajistit odstranění závady a přiměřeně snížit cenu nebo po dohodě s účastníkem, který je koncovým uživatelem, zajistit poskytnutí služby náhradním způsobem. Podnikatel poskytující službu elektronických komunikací není povinen nahradit jejím uživatelům škodu, která jim vznikne v důsledku přerušení služby nebo vadného poskytnutí služby.
3. V ostatních případech se odpovědnost za škodu řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku.
4. Škoda, způsobená zaměstnanci příslušné Smluvní strany nebo třetími osobami, které příslušná Smluvní strana pověří plněním svých závazků dle Smlouvy, bude vždy posuzována jako škoda způsobená příslušnou Smluvní stranou.

**Článek XII. Uveřejnění Smlouvy**

1. Smluvní strany jsou si plně vědomy zákonné povinnosti Smluvních stran uveřejnit dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), tuto Smlouvu, včetně všech případných dohod, kterými se tato Smlouva doplňuje, mění, nahrazuje nebo ruší, prostřednictvím registru smluv.
2. Uveřejněním Smlouvy dle odst. 1. tohoto článku se rozumí uveřejnění elektronického obrazu textového obsahu Smlouvy v otevřeném a strojově čitelném formátu a rovněž metadat, podle § 5 odst. 1 zákona o registru smluv, prostřednictvím registru smluv.
3. Smluvní strany se dohodly, že tuto Smlouvu zašle správci registru smluv k uveřejnění prostřednictvím registru smluv VZP ČR. Poskytovatel je povinen zkontrolovat, že Smlouva včetně všech příloh a metadat byla řádně v registru smluv uveřejněna. V případě, že Poskytovatel zjistí jakékoli nepřesnosti či nedostatky, je povinen neprodleně o nich VZP ČR informovat.
4. Postup uvedený v odst. 3. tohoto článku se Smluvní strany zavazují dodržovat i v případě uzavření dodatků k této Smlouvě, jakož i v případě jakýchkoli dalších dohod, kterými se tato Smlouva doplňuje, mění, nahrazuje nebo ruší.
5. Poskytovatel bere na vědomí a souhlasí s tím, že VZP ČR rovněž uveřejní tuto Smlouvu (tj. celé znění včetně všech příloh) včetně všech jejích případných dodatků na svém profilu zadavatele.
6. Poskytovatel výslovně souhlasí s tím, že s výjimkou ustanovení znečitelněných v souladu se zákonem o registru smluv bude uveřejněno úplné znění Smlouvy.
7. VZP ČR výslovně souhlasí s tím, že s výjimkou ustanovení znečitelněných v souladu se zákonem o registru smluv bude uveřejněno úplné znění Smlouvy.

**Článek XIII. Pojištění**

1. Poskytovatel se zavazuje, že bude po celou dobu účinnosti této Smlouvy pojištěn pro případ vzniku odpovědnosti za škodu.
2. Uvedené pojištění musí být sjednáno pro případ vzniku odpovědnosti Poskytovatele za škodu, která může vzniknout Objednateli nebo třetí osobě při plnění závazků Poskytovatele dle této Smlouvy, resp. v souvislosti s tímto plněním. Pojištění musí zahrnovat pojištění odpovědnosti Poskytovatele za škody s pojistnou částkou ne nižší než 20 000 000 Kč (slovy: dvacet milionů korun českých).
3. Poskytovatel je povinen na výzvu Pověřené osoby Objednatele doložit, že je pojištěn pro případ odpovědnosti za škodu v požadovaném rozsahu, a to vždy nejpozději do 10 pracovních dnů od doručení výzvy Objednatele. Poskytovatel k prokázání splnění tohoto požadavku předloží Objednateli dokumenty, ze kterých bude splnění požadavku na pojištění vyplývat, tj. pojistnou smlouvu nebo pojistku a doklad o zaplacení pojistného na příslušné období, nebo pojistný certifikát, či obdobný doklad vydaný příslušnou pojišťovnou.
4. V případě nesplnění povinnosti Poskytovatele stanovené v odst. 1. a 2. tohoto článku je VZP ČR oprávněna vyúčtovat Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 500 000 Kč (slovy: pět set tisíc korun českých), a to i opakovaně a Poskytovatel je povinen tuto částku uhradit.
5. V případě nesplnění povinnosti Poskytovatele stanovené v odst. 3. tohoto článku je VZP ČR oprávněna vyúčtovat Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 5 000 Kč (slovy: pět tisíc korun českých) za každý i jen započatý kalendářní den prodlení a Poskytovatel je povinen tuto částku uhradit.
6. VZP ČR je oprávněna uplatnit právo na zaplacení smluvních pokut dle odst. 4. a 5. tohoto článku souběžně.

**Článek XIV. Ostatní ujednání**

1. Tato Smlouva může být ukončena písemnou dohodou Smluvních stran podepsanou oprávněnými zástupci obou Smluvních stran.
2. V případě předčasného ukončení Smlouvy je Objednatel povinen zaplatit Poskytovateli pouze za plnění poskytnutá ke dni ukončení Smlouvy, pokud se Smluvní strany nedohodnou prokazatelně písemně jinak.
3. Každá ze Smluvních stran může od této Smlouvy odstoupit v případech stanovených příslušnými právními předpisy, zejména pak dle ustanovení § 1977 a násl. a § 2001 a násl. občanského zákoníku. Účinky odstoupení nastávají dnem doručení oznámení o odstoupení příslušné Smluvní straně.
4. Pro účely odstoupení od Smlouvy se za podstatné porušení smluvních povinností považuje:
5. prodlení Poskytovatele se zahájením  poskytování plnění dle čl. V. odst. 3. Smlouvy o více než 5 pracovních dnů;
6. opakované porušení závazku Poskytovatele na dodržení požadované úrovně poskytovaných Služeb dle Přílohy č. 2 této Smlouvy (tj. více než 5x za 12 po sobě jdoucích měsíců u každé jednotlivé linky (Služby));
7. u přípojek zařazených do kategorie 3 dle Přílohy č. 3 – List 1, Přílohy č. 3 – List 2 a Přílohy č. 3 – List 3 sloupec „N“ „Kategorie přípojky " je akceptovatelný výpadek každé jednotlivé linky zaviněný Poskytovatelem maximálně 1x do měsíce. Při opakovaném výpadku téže linky v průběhu 3 po sobě jdoucích měsíců je tato skutečnost již považována za podstatné porušení smluvních povinností;
8. u přípojek zařazených do kategorie 2 dle Přílohy č. 3 – List 1, sloupec „N“ „Kategorie přípojky" je akceptovatelný výpadek každé jednotlivé linky zaviněný Poskytovatelem maximálně 1x do měsíce a zároveň v součtu za tuto kategorii linek maximálně 10x za měsíc. Při překročení tohoto pravidla je tato skutečnost již považována za podstatné porušení smluvních povinností;
9. u přípojek zařazených do kategorií 1 dle Přílohy č. 3 – List 1, sloupec „N“ „Kategorie přípojky" je akceptovatelný výpadek každé jednotlivé linky zaviněný Poskytovatelem maximálně 2x do měsíce a zároveň v součtu za tuto kategorii linek maximálně 50x za měsíc. Při překročení tohoto pravidla je tato skutečnost již považována za podstatné porušení smluvních povinností;
10. prokazatelné porušení povinností Poskytovatele zajistit ochranu osobních údajů dle čl. X. odst. 1. Smlouvy.
11. Objednatel může tuto Smlouvu vypovědět i bez uvedení důvodů. Výpovědní lhůta činí 30 dnů a začíná běžet prvním dnem následujícím po doručení výpovědi druhé Smluvní straně do datové schránky.
12. Poskytovatel může tuto Smlouvu vypovědět v případě, že:
* Objednatel zaplatil nejméně dvě po sobě jdoucí vyúčtování za Služby po lhůtě jejich splatnosti;
* Objednatel je v prodlení se zaplacením vyúčtování za Služby více 90 než kalendářních dnů.

Výpovědní lhůta činí 30 dnů a začíná běžet prvním dnem následujícím po doručení výpovědi druhé Smluvní straně do datové schránky.

1. Předčasným ukončením Smlouvy ani jejím ukončením v souladu s čl. XVI. odst. 2. není dotčena platnost těch ustanovení, z jejichž povahy vyplývá, že mají být pro Smluvní strany závazná i po skončení účinnosti Smlouvy (tj. zejména ustanovení týkající se odpovědnosti za vady, odpovědnosti za škodu, povinnosti mlčenlivosti, řešení sporů apod.).

**Článek XV. Přílohy**

1. Nedílnou součástí této Smlouvy jsou níže uvedené přílohy. V případě rozporu se přednostně použijí ustanovení Smlouvy a následně ustanovení jejích příloh v níže uvedeném pořadí.

Příloha č. 1 – Technická specifikace předmětu plnění

Příloha č. 2 – SLA - požadovaná úroveň poskytovaných služeb

Příloha č. 3 – Tabulka lokalit, technických parametrů a cen poskytovaných služeb

Příloha č. 4 – Všeobecné obchodní podmínky Poskytovatele

1. Smluvní strany výslovně sjednávají, že jakákoli ustanovení obsažená v přílohách této Smlouvy přiložených Poskytovatelem počínaje číslem 4, která jsou v rozporu s touto Smlouvou a/nebo jejími Přílohami č. 1, č. 2 nebo č. 3, resp., jejichž aplikací by se jakkoli zhoršilo právní postavení VZP ČR oproti textu Smlouvy a/nebo jejích Příloh č. 1, č. 2 nebo č. 3 a/nebo podmínkám vyplývajícím z obecné úpravy obsažené v platných právních předpisech (vč. úpravy dispozitivní), se při posuzování závazků Smluvních stran nepoužijí, tj. na taková ustanovení se hledí jako na neexistující. Pro vyloučení pochybností Smluvní strany výslovně vylučují použití veškerých ustanovení v dalších přílohách Poskytovatele měnících text Smlouvy a/nebo jejích Příloh č. 1, č. 2 nebo č. 3 pokud jde o vznik, trvání a ukončení smluvního vztahu (vč. výpovědi a odstoupení), podmínky zahájení a ukončení poskytování služeb, podmínky platební a sankční, povinnost k náhradě škody a způsob komunikace Smluvních stran při plnění této Smlouvy.

**Článek XVI. Závěrečná ustanovení**

* 1. Tato Smlouva je uzavřena dnem jejího podpisu poslední Smluvní stranou a nabývá účinnosti prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla zveřejněna prostřednictvím registru smluv v souladu se zákonem o registru smluv.
	2. Tato Smlouva se uzavírá se na dobu určitou a skončí uplynutím 75 měsíců ode dne nabytí její účinnosti, tj. skončí poslední den 75. kalendářního měsíce.
	3. Poskytovatel není oprávněn bez předchozího písemného souhlasu Objednatele postoupit či převést jakákoli práva či povinnosti vyplývající z této Smlouvy na jakoukoliv třetí osobu. Nahrazení Poskytovatele jiným poskytovatelem je možné pouze za podmínek stanovených v § 222 odst. 10 ZZVZ.
	4. Tato Smlouva může být měněna a doplňována pouze v souladu se ZZVZ, formou písemných, vzestupně číslovaných smluvních dodatků, podepsaných oprávněnými zástupci obou Smluvních stran. Uzavření písemného smluvního dodatku není třeba pouze v případech změn Pověřených osob a dalších případech výslovně stanovených touto Smlouvou.
	5. Osobami pověřenými k jednání ve věcech plnění závazků Smluvních stran dle této Smlouvy (dále jen „**Pověřené osoby**“) jsou:

Za VZP ČR:

|  |  |
| --- | --- |
| Jméno a příjmení: | XXXXXXXX |
| E-mail: | XXXXXXXX |
| Telefon: | XXXXXXXX |

nebo

|  |  |
| --- | --- |
| Jméno a příjmení: | XXXXXXXX |
| E-mail: | XXXXXXXX |
| Telefon: | XXXXXXXX |

Za Poskytovatele:

|  |  |
| --- | --- |
| Jméno a příjmení: | XXXXXXXX |
| Funkce: | XXXXXXXX |
| E-mail: | XXXXXXXX |
| Telefon: | XXXXXXXX |

nebo

|  |  |
| --- | --- |
| Jméno a příjmení: | XXXXXXXX |
| Funkce: | XXXXXXXX |
| E-mail: | XXXXXXXX |
| Telefon: | XXXXXXXX |

nebo

|  |  |
| --- | --- |
| Jméno a příjmení: | XXXXXXXX |
| Funkce: | XXXXXXXX |
| E-mail: | XXXXXXXX |
| Telefon: | XXXXXXXX |

nebo

|  |  |
| --- | --- |
| Jméno a příjmení: | XXXXXXXX |
| Funkce: | XXXXXXXX |
| E-mail: | XXXXXXXX |
| Telefon: | XXXXXXXX |

nebo

|  |  |
| --- | --- |
| Jméno a příjmení: | XXXXXXXX |
| Funkce: | XXXXXXXX |
| E-mail: | XXXXXXXX  |
| Mobilní telefon: | XXXXXXXX |

* 1. Je-li Pověřených osob určeno více, může každá z nich jednat samostatně, neurčuje-li tato Smlouva v konkrétním případě jinak.
	2. Změnu Pověřených osob nebo jejich kontaktních údajů je každá Smluvní strana povinna bez zbytečného odkladu písemně oznámit druhé Smluvní straně, a to:
* e-mailem zaslaným Pověřenou osobou jedné Smluvní strany Pověřené osobě druhé Smluvní strany, ve kterém bude změna oznámena;
* oznámením zaslaným druhé Smluvní straně do její datové schránky.

Dodatek ke Smlouvě se v tomto případě neuzavírá (viz odst. 5. tohoto článku); změna Pověřené osoby či jejích kontaktních údajů je účinná okamžikem uvedeným v oznámení, nejdříve však dnem, kdy je oznámení o změně druhé Smluvní straně řádně doručeno.

* 1. Smluvní strany se zavazují vyvinout maximální úsilí k odstranění vzájemných sporů vzniklých na základě této Smlouvy nebo v souvislosti s touto Smlouvou, včetně sporů o jejich výklad či platnost, a usilovat o jejich vyřešení především smírnou cestou. Nedojde-li k dohodě Smluvních stran smírnou cestou, budou na návrh kterékoliv Smluvní strany dány tyto spory k rozhodnutí věcně a místně příslušnému soudu v České republice, případně Českému telekomunikačnímu úřadu, bude-li příslušný spor spadat do jeho rozhodovací pravomoci.
	2. Pokud některé z ustanovení této Smlouvy je nebo se stane neplatným, neúčinným či zdánlivým, neplatnost, neúčinnost či zdánlivost tohoto ustanovení nebude mít za následek neplatnost Smlouvy jako celku ani jiných jejích ustanovení, pokud je takovéto ustanovení oddělitelné od zbytku této Smlouvy. Smluvní strany se zavazují takovéto neplatné, neúčinné či zdánlivé ustanovení nahradit novým platným a účinným ustanovením, které svým obsahem bude co nejvěrněji odpovídat podstatě a smyslu původního ustanovení.
	3. Tato Smlouva a vztahy z ní vyplývající se řídí právním řádem České republiky.
	4. Tato Smlouva se uzavírá písemně v elektronické podobě. Poskytovatel podepisuje Smlouvu uznávaným elektronickým podpisem ve smyslu § 6 odst. 2 zákona č. 297/2016 Sb. o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZSVD“); Objednatel podepisuje Smlouvu v souladu s § 5 ZSVD kvalifikovaným elektronickým podpisem.
	5. Smluvní strany prohlašují, že si před podpisem tuto Smlouvu včetně jejích příloh řádně přečetly, textu porozuměly a s jejím obsahem souhlasí, což stvrzují svými podpisy.

Všeobecná zdravotní pojišťovna ha-vel internet s.r.o.

České republiky

Ing. Zdeněk Kabátek Ing. Pavel Halfar

ředitel VZP ČR jednatel ha-vel internet s.r.o.

**Příloha č. 1 – Technická specifikace předmětu plnění**

# Obecná část technické specifikace

Ustanovení této Přílohy č. 1 vymezují minimální technické požadavky a podmínky VZP ČR na předmět plnění Smlouvy.

## Obecné požadavky VZP ČR na plnění předmětu Smlouvy

Veškeré níže uvedené technické podmínky a požadavky VZP ČR na poskytování plnění představují minimální úroveň rozsahu poskytovaných Služeb, která musí být Poskytovatelem dodržena a zajištěna po celou dobu trvání Smlouvy.

# Služba VPS

## Popis stávajícího řešení VZP ČR

VZP ČR provozuje privátní datovou síť WAN na přenosových prostředcích stávajícího poskytovatele datového připojení pomocí technologie MPLS. Pro zajištění bezpečnosti přenášených dat je použito šifrování na síťové vrstvě mezi koncovými zařízeními pomocí protokolu IPSec. Ověřování koncových zařízení je založeno na použití elektronických certifikátů využívajících kryptografické metody asymetrických klíčů RSA. Pro navazování šifrované komunikace mezi směrovači v síti VZP ČR je použita technologie GET (Group Encrypted Transport) VPN.

Tato virtuální privátní síť je dislokována po celé České republice. Celkový počet pronajatých přípojek je 183. VZP ČR v této síti používá komunikaci any-to-any, multicastový provoz, IP telefonii (VoIP) a tedy prioritizaci provozu – QoS. Koncová zařízení VZP ČR jsou směrovače Cisco ASR 1002-X, Cisco ISR4451, Cisco ISR4331 a Cisco C1111. Propustnost jednotlivých přípojek je 300Mbps, 8Mbps, 4Mbps a 512kbps – dle počtu uživatelů v dané lokalitě.

Centrální uzly datové sítě VZP ČR jsou umístěny ve dvou **centrálních lokalitách**:

* Praha 9, Pod Táborem 369/8a.
* Praha 3, Orlická 2020/4.

## Obecné požadavky na službu VPS

VZP ČR požaduje propojení lokálních datových sítí (LAN) VZP ČR prostřednictvím virtuální privátní sítě realizované na základě technologie IP VPN MPLS/BGP (dále jen „VPS“). V takto vytvořené virtuální privátní síti nesmí Poskytovatel implementovat jakákoliv omezení přenášených služeb VZP ČR. Dále VZP ČR požaduje zajištění vzájemného zálohování centrálních uzlů VPS, aby i v případě výpadku jednoho centrálního uzlu VPS bylo dosaženo plné funkcionality přenášených služeb pomocí druhého uzlu. Jednotlivé lokality jsou specifikovány v Příloze č.3, List č. 1 „Služba VPS“.

Služba VPS musí být dostupná v režimu 24/7 s garancí požadované kapacity a s požadovanou úrovní Služeb (viz Příloha č. 2 Smlouvy – SLA – požadovaná úroveň poskytovaných služeb).

Tabulka 1 - Obecné požadavky na Službu VPS

|  |  |
| --- | --- |
| **Popis parametru** | **Požadovaná hodnota** |
| Koncové zařízení | Koncové zařízení (CPE) spravované Poskytovatelem, které dle veřejně dostupné dokumentace výrobce splňuje níže požadovaná kapacitní kritéria. |
| Interface (rozhraní) v centrálních lokalitách | Alespoň:* 1x1Gbit/s Ethernet RJ45 – pro certifikační autoritu GET technologie - ukončené kabely zapojenými do zařízení VZP ČR.
* 1x10Gbit/s SFP+ pro centrální uzly - ukončené kabely zapojenými do zařízení VZP ČR.
 |
| Interface (rozhraní) v ostatních lokalitách | 1 x 1Gbit/s Ethernet RJ45 ukončené kabelem zapojeným do zařízení VZP ČR  |
| Adresní prostor | služba musí umožnit použití adresního prostoru zvoleného VZP ČR, který odpovídá RFC 1918 |
| Filtrování provozu | služba nesmí filtrovat provoz VZP ČR |
| Velikost rámců | služba musí splňovat IP MTU min. 1450B |
| Předávání směrovacích informací mezi CPE Poskytovatele a CE VZP ČR – centrální lokality | Protokol BGP |
| Předávání směrovacích informací mezi CPE Poskytovatele a CE VZP ČR – ostatní lokality | Protokol OSPF |
| Synchronizace času | Zajištění časové synchronizace na časový normál protokolem NTP v obou centrálních lokalitách – poskytnutí připojení k alespoň dvěma NTP serverům Poskytovatele. |
| Požadavky na infrastrukturu Poskytovatele | * V případě přípojek realizovaných **rádiovou cestou** je striktně požadována realizace těchto přípojek vždy a pouze v licencovaném pásmu.
* Poskytovatel je povinen do Předávacího protokolu uvést konkrétní informaci o frekvenčním pásmu (přesnou frekvenci), ve kterém bude přípojka realizována.
* Souhrnnou informaci o všech přípojkách realizovaných rádiovým spojem včetně uvedení přesné frekvence, na které je konkrétní rádiový spoj provozován je Poskytovatel povinen VZP ČR poskytnout kdykoliv na vyžádání od VZP ČR.
 |
| QoS - Běžné IP QoS na bázi Diffserv dle RFC 2474, 2475, 2597, 3246, 3260, 3270, 4594, 5462, 5865 | Podrobná specifikace parametrů jednotlivých tříd v kapitole: **Specifikace QoS** pod touto Tabulkou č. 1.VZP ČR si vyhrazuje právo změnit parametry QoS dle aktuálních komunikačních požadavků. Počet QoS tříd nebude změněn.Síťový provoz bude markován na zařízení VZP ČR. Poskytovatel musí důvěřovat takto omarkovanému provozu a nesmí jej remarkovat. |
| Podpora VoIP v síti Poskytovatele | Celé řešení VPS, které Poskytovatel nabídne, musí umožňovat přenos hlasového provozu (VoIP).  |
| Podpora multicastů v síti Poskytovatele | Celé řešení VPS, které Poskytovatel nabídne, musí umožňovat přenos a routování multicastů.  |
| Dohled | Při pádu P2P propoje se směrovačem VZP ČR ve kterékoliv lokalitě, zašle Směrovač CPE Poskytovatele, sítí Poskytovatele, SNMP TRAP (link down, link up), který bude doručen do dohledového systému VZP ČR v centrálních lokalitách |

### Specifikace QoS

Následující Tabulka č. 2 obsahuje podrobné technické parametry jednotlivých QoSových tříd.

Tabulka 2 - Podrobná specifikace QoS

|  |
| --- |
| **Real-time třída** |
| **Parametr** | **Hodnota** |
| Garance šířky pásma (bandwidth): | maximálně N% kapacity přípojky, N={1,5,10,15,20,25,30} |
| Garance zpoždění (latency): | max. 100ms (G.114) |
| Garance variability zpoždění (jitter): | max. 60ms |
| Garance ztrátovosti paketů (loss): | max. 0.25% |
| Garance zachování pořadí paketů: | Ano |
| Realizace: | striktně prioritní fronta, FIFO se shora omezenou rychlostí algoritmem Token Bucket |
| **Zbytková třída (Default)** |
| **Parametr** | **Hodnota** |
| Garance šířky pásma (bandwidth): | není (zbytkové pásmo) |
| Garance zpoždění (latency): | Není |
| Garance variability zpoždění (jitter): | Není |
| Garance ztrátovosti paketů (loss): | Není |
| Garance zachování pořadí paketů: | Ano |
| Realizace: | samostatně plánovaná fronta, WFQ + WRED |
| **Aplikační třídy**  |
| **Web provoz** (webová třída) |
| **Parametr** | **Hodnota** |
| Garance šířky pásma (bandwidth): | minimálně N% kapacity přípojky, N={10,20,30,…90} |
| Garance zpoždění (latency): | max. 250ms |
| Garance variability zpoždění (jitter): | Není |
| Garance ztrátovosti paketů (loss): | Není |
| Garance zachování pořadí paketů: | Ano |
| Realizace: | samostatně plánovaná fronta, FIFO s omezenou hloubkou fronty algoritmem WRED (min. 4 profily) |
| **Interaktivní provoz** (terminálová třída)  |
| **Parametr** | **Hodnota** |
| Garance šířky pásma (bandwidth): | minimálně N% kapacity přípojky, N={10,20,30,…90} |
| Garance zpoždění (latency): | max. 200ms |
| Garance variability zpoždění (jitter): | max. 40ms |
| Garance ztrátovosti paketů (loss): | max. 0.1% |
| Garance zachování pořadí paketů: | Ano |
| Realizace: | QoS algoritmus je Flow-based WFQ (min. 16 dynamických konverzací), samostatně plánovaná fronta, omezená hloubka front s algoritmem WRED |
| **TV provoz** (RT video třída)  |
| **Parametr** | **Hodnota** |
| Garance šířky pásma (bandwidth): | minimálně N% kapacity přípojky, N={10,20,30,…40} |
| Garance zpoždění (latency): | max. 200ms (DVB-IPI) |
| Garance variability zpoždění (jitter): | max. 20ms (DVB-IPI) |
| Garance ztrátovosti paketů (loss): | max. 1 noticeable artifact per-stream/per-hour (DVB-IPI) |
| Garance zachování pořadí paketů: | Ano |
| Realizace: | samostatně plánovaná fronta, FIFO s omezenou hloubkou fronty algoritmem WRED (min. 2 profily) |
| **Scavenger** **třída** (DoS, P2P, ...) |
| **Parametr** | **Hodnota** |
| Garance šířky pásma (bandwidth): | maximálně N% kapacity přípojky, N={5,10,15), minimálně M% kapacity přípojky, M={5,10,15), M<N. |
| Garance zpoždění (latency): | Není |
| Garance variability zpoždění (jitter): | Není |
| Garance ztrátovosti paketů (loss): | Není |
| Garance zachování pořadí paketů: | Ano |
| Realizace: | samostatně plánovaná fronta, FIFO s WRED a policerem. |
| **Poznámky:** |
|
| Běžné IP QoS na bázi Diffserv dle 2474, 2475, 2597, 3246, 3260, 3270, 4594, 5462, 5865 |
|
| Garance šířky pásma je vždy *minimální*, tj. pokud se na ostatních třídách nevysílá, je možno využít pásma ostatních tříd. Výjimku tvoří pouze real-time a scavenger třída se striktním plánováním, kde jde o garanci *maximální* (z bezpečnostních důvodů je nutno třídu omezit shora policerem). Všechny třídy vzájemně váhovány WFQ. Měření SLA pro QoS parametrů Real-Time třídy. |
|
|
|

**Služba VPS – seznam lokalit**

V dokumentu Příloha č. 3, List č. 1 „**Služba VPS**“ je uveden Seznam lokalit plnění pro Službu VPS.

## Přenosová kapacita přípojky – možnosti změny

VZP ČR specifikuje v dokumentu Příloha č. 3, List č. 1 „**Služba VPS**“ u každé jednotlivé přípojky přenosovou kapacitu „A“, kterou bude požadovat v období A. Poskytovatel zajistí povýšení přenosové kapacity všech přípojek na přenosovou kapacitu „B“, která je specifikována v dokumentu Příloha č. 3, List č. 1 „**Služba VPS**“, a to pro období B.

Mimo to VZP ČR nevylučuje možnost, že v průběhu trvání Smlouvy bude nucena navýšit svoje požadavky na přenosovou kapacitu individuálních přípojek nad rámec specifikovaný v dokumentu Příloha č. 3, List č. 1 „**Služba VPS**“. Pro takový případ si Objednatel v zadávací dokumentaci k veřejné zakázce „**Datové služby VZP ČR II.“** vyhradil možnost použití jednacího řízení bez uveřejnění formou vyhrazené změny závazku dle § 100 odst. 3 ZZVZ.

# Konektivita do Internetu

## Popis stávajícího řešení VZP ČR

VZP ČR je v současné době připojena do Internetu ve dvou **centrálních lokalitách**:

* Praha 9, Pod Táborem 369/8a
* Praha 3, Orlická 2020/4

VZP ČR využívá Provider independent rozsah IPv4 adres třídy C: 193.228.234.0/24.

Rozsah je rozdělen mezi tyto dvě centrální lokality a je směrován následovně:

* Praha 9, Pod Táborem 369/8a - 193.228.234.128/25
* Praha 3, Orlická 2020/4 - 193.228.234.0/24

VZP ČR má přidělený IPv6 prefix: 2001:67c:1314::/48.

Tento prefix je rovněž rozdělen mezi obě centrální lokality a je směrován následovně:

* Praha 9, Pod Táborem 369/8 - 2001:067c:1314:A000::/52
* Praha 3, Orlická 2020/4 - 2001:67c:1314::/48

## Obecné požadavky na Konektivitu do Internetu

VZP ČR požaduje připojení datové sítě VZP ČR do Internetu prostřednictvím dvou vzájemně zálohovaných přípojek k síti Poskytovatele dle dokumentu Příloha č. 3, List č. 2 „**Konektivita do Internetu**“ a dle parametrů specifikovaných v Tabulce č. 3, aby i v případě výpadku jedné přípojky byla zajištěna plná funkcionalita internetového připojení.

Konektivita do Internetu musí být dostupná v režimu 24/7 s garancí požadované kapacity a s požadovaným SLA.

Tabulka 3 - Obecné požadavky na službu: Konektivita do Internetu.

|  |  |
| --- | --- |
| **Popis parametru** | **Požadovaná hodnota** |
| **Koncové zařízení** | Koncové zařízení (CPE) spravované Poskytovatelem, které dle veřejně dostupné dokumentace výrobce splňuje níže požadovaná kapacitní kritéria |
| **Interface (rozhraní)** | 2 x 1Gbit/s Ethernet RJ45, ukončené kabely zapojenými do zařízení VZP ČR  |
| **Filtrování provozu** | Služba nesmí filtrovat provoz VZP ČR |
| Předávání směrovacích informací mezi CPE Poskytovatele a CE VZP ČR | Protokol OSPF nebo BGP |
| **Podpora IPv6** | Plná podpora komunikace protokolem IPv6 |
| **Konektivita Poskytovatele do Internetu - peering** | Minimálně 2 x 10 Gbps do NIX a 1 x 10 Gbps do zahraničí |
| **Komunikace s RIPE** | Zajištění komunikace s RIPE |
| **Funkce LIR** | Funkce lokálního internetového registrátora (LIR) pro správu Independent Internet Number Resources přidělených RIPE NCC |

## Konektivita do Internetu - seznam lokalit

Seznam lokalit pro připojení do Internetu je uveden v dokumentu Příloha č. 3, List č. 2 „**Konektivita do Internetu**“.

# Konektivita do CMS

## Popis stávajícího řešení VZP ČR

VZP ČR je v současné době připojena do CMS verze 2 (dále jen CMS) ve dvou **centrálních lokalitách**:

* Praha 9, Pod Táborem 369/8a
* Praha 3, Orlická 2020/4

VZP ČR má od současného poskytovatele přiděleny IP adresy umožňující překlad adres mezi VPS VZP ČR a sítí CMS (adresní rozsah interních IP adres v síti VZP ČR je shodný s rozsahem adres CMS).

## Obecné požadavky na Konektivitu do CMS

VZP ČR požaduje zajištění konektivity do Centrálního místa služeb (CMS) veřejné správy a zajištění zálohování dvou přístupových bodů do CMS dle parametrů v Tabulce 4 v lokalitách, které jsou společně s požadovanou přenosovou kapacitou specifikovány v dokumentu Příloha č. 3, List č. 3 „Konektivita do CMS“

Konektivita do CMS musí být dostupná v režimu 24/7 s garancí požadované kapacity a s požadovaným SLA.

Tabulka 4 - Obecné požadavky na službu: Konektivita do CMS.

|  |  |
| --- | --- |
| **Popis parametru** | **Požadovaná hodnota** |
| Koncové zařízení | koncové zařízení (CPE) spravované Poskytovatelem, které dle veřejně dostupné dokumentace výrobce splňuje níže požadovaná kapacitní kritéria |
| Interface (rozhraní) v centrálních lokalitách | 1 x 1Gbit/s Ethernet RJ45 ukončený kabelem zapojeným do zařízení VZP ČR |
| Adresní prostor | VZP ČR požaduje přidělení IP adres umožňující překlad adres mezi VPS VZP ČR a sítí CMS (adresní rozsah interních IP adres v síti VZP ČR je shodný s rozsahem adres CMS). |
| Filtrování provozu | služba nesmí filtrovat provoz VZP ČR |
| Podmínky provozovatele CMS | Poskytovatel musí splnit podmínky stanovené provozovatelem CMS |

## Konektivita do CMS - seznam lokalit

Seznam lokalit pro připojení do CMS je uveden v dokumentu Příloha č. 3, List č. 3 „**Konektivita do CMS**“.

# Související služby

Souvisejícími službami se rozumí:

1. Provozní statistiky - monitoring kvality infrastruktury.
2. Proaktivní dohled - řešení výpadků.
3. Zákaznická podpora.

## Požadavky na související služby

Tabulka 5 - Požadavky na související služby

|  |  |
| --- | --- |
| **Popis parametru** | **Požadovaná hodnota** |
|
| **Zákaznická podpora** | V případě jakýchkoliv technických problémů, poruch, závad a incidentů (dále též jen „závada“ nebo „incident“) nebo připomínek, dotazů apod. (to vše společně též jen „servisní požadavek“ nebo „SP“) je Objednatel oprávněn kontaktovat Poskytovatele dle níže popsaných pravidel. Poskytovatel bude na vyžádání k dispozici k jednání v místě sídla VZP ČR. |
| Komunikace mezi VZP ČR a Poskytovatelem - Hlášení servisních požadavků:1. **V pracovních dnech v době od 6:00 do 22:00 hod** bude komunikace mezi VZP ČR a Poskytovatelem při poskytování podpory probíhat prostřednictvím aplikace Service Desk VZP ČR (e-mail: servicedesk@vzp.cz), a to výhradně na bázi elektronické komunikace v českém nebo slovenském jazyce. Tento způsob komunikace bude použit pro nahlášení nefunkční přípojky, vady zařízení, sledování průběhu odstraňování vady a zprovoznění komunikace konkrétní přípojky.

VZP ČR bude hlásit servisní požadavek (SP) prostřednictvím Service Desku VZP ČR na kontaktní místo (Help Desk) Poskytovatele: e-mail: servis@ha-vel.cz , tel.: 552 305 321. Použití telefonní linky je v této době možné pouze v případě, kdy nelze využít e-mailové komunikace.1. **V době od 22:00 do 6:00 hod a ve dnech pracovního volna (soboty, neděle a svátky)** použije Poskytovatel pro nahlášení závady zjištěné v rámci svého Proaktivního monitoringu zaslání nestrukturovaného e-mailu na adresu: servicedesk@vzp.cz, ve kterém stanoví čas zahájení servisního zásahu. Objednatel si v tuto dobu vyhrazuje právo kontaktovat HelpDesk Poskytovatele prostřednictvím telefonní linky s tím, že v Service desku VZP ČR bude příslušný SP či jiný obsah telefonického hovoru zaevidován následně.
2. Použití telefonní linky ze strany Objednatele je rovněž možné při postupu dle čl. VIII. odst. 2. Smlouvy.

Komunikace mezi VZP ČR a Poskytovatelem – Forma komunikace:1. Komunikace mezi VZP ČR a Poskytovatelem bude obsahovat zpravidla tyto kroky:
	1. Zadání požadavku ze strany VZP ČR – (zaslání e-mailu Poskytovateli).
	2. Odeslání automatické „Zprávy o doručení požadavku Poskytovateli“ potvrzující doručení požadavku VZP ČR – (zaslání e-mailu VZP ČR).
	3. Potvrzení přijetí požadavku Poskytovatelem do 60 minut od Odeslání automatické „Zprávy o doručení požadavku Poskytovateli“ dle předchozího bodu – (zaslání e-mailu VZP ČR).
	4. Odpověď Poskytovatele nestrukturovaným e-mailem (zaslání e-mailu do VZP ČR) do 4 hodin od Potvrzení přijetí požadavku Poskytovatelem – dle předchozího bodu. V odpovědi je Poskytovatel povinen uvést:
		1. Podrobný popis návrhu řešení SP;
		2. Požadavky na nezbytnou součinnost VZP ČR při realizaci SP;
		3. Termín realizace plnění SP.
	5. Vyřešení SP Poskytovatelem – (zaslání e-mailu do VZP ČR), kde Poskytovatel je povinen uvést:
		1. Stručný popis závady a její odstranění;
		2. Datum a čas vyřešení SP.
	6. Případný nesouhlas s řešením Poskytovatele – (zaslání e-mailu Poskytovateli).
	7. Potvrzení o vyřešení požadavku – (zaslání e-mailu Poskytovateli).
2. Okamžikem vyřešení SP se rozumí datum a čas uvedený v e-mailu „Vyřešení Servisního požadavku Poskytovatelem“, který bude poslán do VZP ČR po vyřešení SP (v případě jeho akceptace ze strany VZP ČR).
3. Pokud se ukáže, že řešení není správné a SP je vrácen Poskytovateli, doby řešení se sčítají.
4. VZP ČR si vyhrazuje možnost dotazu (e-mailem) na stav nevyřešeného SP, na nějž Poskytovatel odpoví nestrukturovaným e-mailem.
 |
| V případě účasti více subjektů zúčastněných na odstranění závady musí Poskytovatel koordinovat jejich činnost a zajistit kontrolu nad průběhem řešení. |
| V případě, že Poskytovatel zjistí, že příčina závady je na straně VZP ČR, vyzve VZP ČR k realizaci kroků, které závadu odstraní. |
| V případě, že se závada nahlášená VZP ČR nepotvrdí být závadou, nebude VZP ČR povinna Poskytovateli uhradit vynaložené náklady související s řešením této závady. |
| V případě plánování termínů výlukových oken a plánovaných prací, které se jakýmkoliv způsobem dotknou poskytovaných Služeb, musí Poskytovatel minimálně 10 pracovních dnů před plánovanou událostí informovat VZP ČR a vyžádat si písemný souhlas s plánovaným termínem. |
| Poskytovatel umožní Objednateli on-line přístup přes web rozhraní k zobrazení vytížení všech přípojek včetně vytížení definovaných QoS tříd v dohledovém systému Poskytovatele. |
| **Výkaz poskytovaných Služeb, provozní statistiky - monitoring kvality infrastruktury** | Zpracování **měsíčního** Výkazu poskytovaných Služeb, který bude obsahovat následující:* Dostupnost v rámci SOT. (Statistickou dostupnost v rámci 24/7/365 se zohledněním plánovaných odstávek.)
* Informace o plnění SLA jednotlivých přípojek
* Informace o incidentech:
	+ Počtu incidentů, obdržených Poskytovatelem prostřednictvím HelpDesku pro hlášení Incidentů;
	+ Reakční doby na incidenty;
	+ Fix time incidentů.
* Informace o údržbě infrastruktury:
	+ Výčet prací, které měli za následek nedostupnost služby, skutečná doby výpadku služby.
 |
| Zpracování **ročního** (výročního – za každých uplynulých 12 měsíců poskytování Služeb) Výkazu poskytovaných Služeb obsahujícího:* Souhrnnou statistiku incidentů, reakčních dob a fix time za uplynulé období.
* Dostupnost v rámci SOT. (Statistickou dostupnost v rámci 24/7/365 se zohledněním plánovaných odstávek).
* Informace o plnění SLA jednotlivých přípojek.
* MTBF parametr - (Mean Time Between Failures), Střední doba mezi závadami - slouží k hodnocení spolehlivosti poskytovaného systému služeb.MTBF = Čas provozu v rámci SOT/Počet výpadků v daném časovém období.

Výkaz bude Poskytovatelem Objednateli předložen do 20 pracovních dnů od uplynutí předchozího 12měsíčního období poskytování Služeb. |
| **Proaktivní dohled Poskytovatele - řešení výpadků** | Zajištění **proaktivního** dohledu jednotlivých přípojek Poskytovatelem. V případě zhoršení SLA u konkrétní přípojky zahájí Poskytovatel nezbytné kroky vedoucí k dosažení požadované úrovně SLA bez nutnosti inicializace ze strany Objednatele v režimu 24/7/365. O této skutečnosti neprodleně informuje Objednatele formou nestrukturovaného e-mailu na adresu: servicedesk@vzp.cz. |
| Objednatel požaduje, aby Poskytovatel provozoval vlastní HelpDesk pro dohled vlastní datové sítě, jejíž služby poskytuje Objednateli.  |
|  HelpDesk Poskytovatele musí fungovat v nepřetržitém provozu (24/7/365) a musí poskytovat Objednateli proaktivní monitoring poskytovaných služeb.VZP ČR reaguje na jakákoliv zjištění ze strany HelpDesku Poskytovatele v době kdy ServiceDesk VZP ČR není funkční první následující pracovní den.  |

**Příloha č. 2 – SLA - požadovaná úroveň poskytovaných služeb**

Služby poskytované na základě Smlouvy budou v rámci SLA poskytovány na této úrovni:

1. **Poskytovatel se zavazuje zajistit následující dostupnost poskytovaných Služeb:**
2. Poskytovatel **garantuje minimální měsíční dostupnost služby specifikovanou pro každou přípojku dle Přílohy č. 3 – listy: Služba VPS, Konektivita do Internetu a Konektivita do CMS** **a maximální dobu odezvy po nahlášení závady 60 minut** (viz Příloha č. 1 Smlouvy, Tabulka č. 5 – Požadavky na související služby, část „Zákaznická podpora“).
3. Měsíční dostupnost = (HM-HP)/HM x 100 [%],

kde HM je celkový počet hodin ve sledovaném měsíci, HP je součet všech dob trvání nedostupnosti (nefunkčnosti) dané přípojky ve sledovaném měsíci, tj. celkový čas, po který byla Služba ve sledovaném měsíci nedostupná, s výjimkou nedostupnosti služby způsobené výlučně na straně VZP ČR. Celkový čas nedostupnosti se vyjadřuje v hodinách se zaokrouhlením na dvě desetinná místa. Pokud nedostupnost přesahuje z jednoho do následujícího kalendářního měsíce, započítává se do dostupnosti pouze ta část nedostupnosti, která trvala ve sledovaném kalendářním měsíci.

1. **Poskytovatel se dále zavazuje:**
2. měřit měsíční dostupnost;
3. vést prokazatelným způsobem evidenci o měření;
4. zpracovávat výstupy z měření a provozního sledování tak, aby z nich byla zřejmá úroveň dostupnosti;
5. **Poskytovatel zajistí:**
6. úplnost, správnost a pravdivost evidence pro pozdější kontrolu. VZP ČR je oprávněna provádět vlastní nezávislé měření dostupnosti, k čemuž Poskytovatel poskytne nezbytnou součinnost.
7. Do patnáctého dne každého kalendářního měsíce, počínaje 5. kalendářním měsícem od nabytí účinnosti Smlouvy, předá Poskytovatel VZP ČR (e-mailem zaslaným Pověřené osobě Objednatele) Výkaz všech Služeb, poskytnutých Objednateli v předcházejícím kalendářním měsíci, včetně plnění SLA, jak je specifikováno výše v Tabulce 5 – Požadavky na související služby v Příloze č. 1 Smlouvy. Tento výkaz bude vždy též nedílnou součástí příslušné faktury.
8. **Výluky a plánované práce**

V případě plánování termínů výlukových oken a plánovaných prací, které se jakýmkoliv způsobem dotknou poskytovaných Služeb, musí Poskytovatel minimálně 10 pracovních dnů před plánovanou událostí informovat e-mailem ServiceDesk VZP ČR e-mail: servicedesk@vzp.cz a vyžádat si písemný souhlas s plánovaným termínem. VZP ČR v případě nesouhlasu odešle do 3 pracovních dnů od doručení tohoto e-mailu informaci o nesouhlasu s navrženým termínem. Pokud tento nesouhlas nebude včas zaslán, má se za to, že VZP ČR s navrženým termínem souhlasí. V případě nesouhlasu VZP ČR s termínem si Smluvní strany dohodnou jiný termín. Veškerá tato komunikace bude realizována výhradně cestou kontaktního e-mailu VZP ČR tj. servicedesk@vzp.cz.

**Příloha č. 3 – Tabulka lokalit, technických parametrů a cen poskytovaných služeb**

**Příloha č. 4 – Všeobecné obchodní podmínky Poskytovatele**