



## Smlouva o podpoře č. 20/600/0148

Níže uvedeného dne, měsíce a roku byla mezi smluvními stranami uzavřena podle ustanovení § 2586 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „OZ“), a s přihlédnutím k zákonu č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „autorský zákon“), smlouva níže uvedeného znění na akci

### „POSKYTOVÁNÍ TECHNICKÉ A ODBORNÉ PODPORY A PROVOZNÍ SPRÁVY SYSTÉMU FIREWALL a DATOVÝCH SÍTÍ FINet-CIS“

#### Smluvní strany

##### ANECT a.s.

**Se sídlem:** Vídeňská 204/125, Přízřenice 619 00 Brno  
**Zapsaná:** v OR u Krajského soudu v Brno oddíl B, vložka 2113  
**Zastoupená:** Janem Zinkem, předsedou představenstva  
**Spojení:** [REDACTED]

**IČ:** 25313029  
**DIČ:** CZ25313029  
**Bankovní spojení:** Unicredit Bank  
**Číslo účtu:** 378619024/2700  
**Adresa pro doručování korespondence:** Lomnického 1742, 140 00 Praha 4

dále jen „zhotovitel“ nebo též „poskytovatel“

a

##### Česká republika – Generální ředitelství cel

**Se sídlem:** Budějovická 7, 140 96 Praha 4  
**Jednající:** [REDACTED]

**Spojení:** [REDACTED]

**IČ:** 71214011  
**DIČ:** CZ71214011  
**Bankovní spojení:** ČNB Praha 1  
**Číslo účtu:** 1020011/0710  
**Adresa pro doručování korespondence:** Budějovická 7, 140 96 Praha 4

dále jen „objednatel“

Objednatel a zhotovitel (dále také jako „smluvní strany“) uzavírají tuto smlouvu o dílo s názvem „POSKYTOVÁNÍ TECHNICKÉ A ODBORNÉ PODPORY A PROVOZNÍ SPRÁVY SYSTÉMU FIREWALL a DATOVÝCH SÍTÍ FINet-CIS“ (dále jen „smlouva“).



Smluvní strany se dohodly, že se jejich závazkový vztah řídí OZ s přihlédnutím k autorskému zákonu a zákonem č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZZVZ“).

## I. Předmět smlouvy

Předmětem smlouvy je závazek

### A. Zhotovitele spočívající v:

- 1.1. Poskytování technické podpory systému firewall – Cisco ASA (včetně poskytování provozní podpory v rámci aktivit označovaných jako „značení lihu“).
- 1.2. Poskytování technické podpory datových sítí FINet-CIS.
- 1.3. Poskytování odborné podpory, konzultační a poradenské činnosti při provozu a rozvoji datových sítí FINet-CIS a systému firewall.

(Dále jen „**plnění, dílo či podpora**“.)

### B. Objednatel v souladu s ustanoveními smlouvy zaplatit zhotoviteli za bezvadně provedené dílo dohodnutou cenu.

## II. Povinnosti smluvních stran

### 2.1. Povinnosti zhotovitele:

- a) Zhotovitel je povinen dodat řádně a včas dílo dle této smlouvy bez faktických a právních vad. Zhotovitel je povinen zajistit, že při plnění předmětu díla budou dodány a implementovány pouze objednatel schválené produkty a služby.
- b) Zhotovitel je povinen zajistit ochranu dokumentů a dokumentace, v datové anebo listinné podobě, které od objednatel obdržel pro potřebu plnění předmětu díla nebo které vytvořil v rámci plnění předmětu díla. Zhotovitel je povinen takové dokumenty a dokumentaci po předání díla objednateli prokazatelně předat, nebo je se souhlasem objednatel prokazatelně zlikvidovat či je vést a prokazatelně evidovat. Zhotovitel je povinen zajistit, že takové dokumenty a dokumentace nebudou poskytnuty třetí straně nebo užity ve prospěch třetí strany.
- c) Veškeré podklady, které byly objednatel zhotoviteli předány, zůstávají v jeho vlastnictví a zhotovitel za ně odpovídá od okamžiku jejich převzetí jako skladovatel a je povinen je vrátit objednateli po splnění svého závazku (předání díla), pokud není ujednáno jinak.
- d) Zhotovitel je povinen zajistit plnění povinností ze zákona o kybernetické bezpečnosti uvedené v Příloze č. 6 této smlouvy.
- e) Zhotovitel po dobu plnění smlouvy zpřístupní objednateli aplikaci Servicedesk v režimu 24/7 a poskytne přístup do této aplikace oprávněným osobám objednatel.

### 2.2. Zhotovitel je povinen zajistit, že:

- a) před instalací prostředků pro zpracování informací, které jsou předmětem díla, bude jeho zaměstnanci provedena kontrola, že tyto prostředky neobsahují viry nebo jiné škodlivé programy,
- b) při likvidaci prostředků pro zpracování informací, které jsou nahrazeny v rámci díla, budou v likvidovaných prostředcích obsažená data a licencované programy odstraněny,
- c) při změně programového vybavení v rámci vývoje či servisu jím bude vytvořena záloha původního programového vybavení včetně jeho konfigurace, kterou předá



určenému zaměstnanci objednatele uvedenému ve čl. XIII této smlouvy.

- d) Zhotovitel je povinen provádět vývoj privátních programů a jejich testování mimo provozní prostředky Informačního systému Celní správy ČR (dále jen „ISCS“). Jsou-li k testování užitá provozní data, je zhotovitel povinen zajistit jejich modifikaci tak, aby nemohla být zneužita.
- e) Zhotovitel je povinen poskytnout seznam zaměstnanců, kteří budou vstupovat do objektu objednatele, tento seznam bude v případě potřeby aktualizován.
- f) Zhotovitel je povinen seznámit své pracovníky podle předloženého seznamu se zásadami BOZP a PO v objektu objednatele minimálně v rozsahu přílohy č. 7 této smlouvy.

### 2.3. Zaměstnanci zhotovitele podléající se na plnění díla jsou povinni:

- a) zachovávat mlčenlivost ve vztahu k informacím, se kterými jakýmkoliv způsobem přijdou do styku při plnění díla,
- b) zdržet se pokusů o neoprávněný fyzický přístup do objektů anebo prostor objektů objednatele, které nesouvisí s plněním díla,
- c) zdržet se pokusů o neoprávněný logický přístup k objektům ISCS, které nesouvisí s plněním díla,
- d) zdržet se jakýchkoliv aktivit v objektech objednatele, které nesouvisí s plněním díla,
- e) seznámit se se zásadami BOZP a PO v objektu objednatele dle přílohy č. 7 „Školení zaměstnanců externích společností ze zásad bezpečnosti a ochrany zdraví při práci“, podpisem stvrdit tento úkon na objednatelém předloženém seznamu zaměstnanců,
- f) vést individuální nebo skupinový provozní deník a všechny aktivity související s plněním předmětu díla do deníku zaznamenávat, přičemž tyto aktivity musí být záznamem v deníku předem schváleny určeným zaměstnancem objednatele, pokud je tak možné učinit (mimo řešení havarijních stavů),
- g) při podpoře provozní správy ISCS, jmenovitě při protokolování bezpečnostních událostí ISCS, zajistit řízený přístup k prostředkům protokolování a k záznamům protokolů.

2.4. Zhotovitel díla může pověřit jeho provedením jinou osobu (subdodavatele). V tomto případě má zhotovitel odpovědnost, jako by dílo prováděl sám. Zhotovitel má povinnost neprodleně informovat objednatele o tom, že pověřil provedením díla nebo jeho části subdodavatele.

2.5. Pracovníci zhotovitele nebudou kromě odpovědné osoby objednatele navazovat žádné další pracovní kontakty s jinými pracovníky objednatele pro řešení předmětu této smlouvy ani tyto jiné pracovníky seznamovat se stavem řešení díla bez předchozího rozhodnutí oprávněné osoby na straně objednatele.

### 2.6. Povinnosti objednatele:

- a) Umožnit přístup pracovníků zhotovitele do prostor objednatele v rozsahu, který je nezbytný pro provedení potřebných činností, které vyplývají z plnění díla, a umožnit přístup k dalším souvisejícím prostředkům. Vzdálený přístup do ISCS bude zhotoviteli umožněn na základě uzavřené „Dohody o užívání služby vzdáleného přístupu k ISCS“, jejíž vzor je uveden v příloze č. 5 této smlouvy.
- b) Poskytovat v dohodnutých termínech zhotoviteli informace a podklady, které potřebuje k řádné realizaci díla podle této smlouvy, zejména pak poskytnout zhotoviteli technologickou infrastrukturu a součinnost v míře, kvalitě a termínech, které budou



- stanoveny a odsouhlaseny oběma stranami pro příslušná plnění díla na základě „Měsíčního výkazu práce – vzor“, který je uveden v příloze č. 4.
- c) Zajistit zhotoviteli pro plnění díla vývojové a testovací prostředí.
  - d) Zajistit přístup a připojení k vývojovému, testovacímu a provoznímu prostředí.
  - e) Převzít bezvadné dílo ve smyslu této smlouvy a podepsat příslušné dokumenty v souladu s ustanoveními této smlouvy.
  - f) Dodržovat provozní podmínky užívání dodané zhotovitelem a písemná doporučení zhotovitele.
  - g) Realizovat příslušnou součinnost v rozsahu této smlouvy.
  - h) Realizovat případnou další součinnost odsouhlasenou zástupci smluvních stran.
- 2.7. Pokud objednatel neposkytne zhotoviteli řádně a včas veškerou součinnost vyplývající z této smlouvy, má zhotovitel v takovém případě právo posunout termín předání dílčích prací a požadavků zaznamenaných v Servicedesku zhotovitele, ke kterým se neposkytnutí součinnosti vztahuje, o dobu trvající maximálně počet dní, po které zhotovitel nemohl řádně smlouvu plnit.
- 2.8. Objednatel je oprávněn po ukončení díla, ale před jeho předáním, provést operativní rizikovou analýzu za účelem zjištění, zda dílo negativně neovlivnilo bezpečnost ISCS.
- 2.9. Objednatel je oprávněn neprodleně po převímce díla odebrat fyzická a logická přístupová práva, která byla poskytnuta zaměstnancům zhotovitele podílejícím se na díle, včetně práv privilegovaných a práv vzdáleného přístupu do ISCS.
- 2.10. Objednatel je oprávněn svými určenými zaměstnanci provádět v objektech objednatele trvalý nebo namátkový dohled aktivit zaměstnanců zhotovitele podílejících se na díle a každý dohled zaznamenat do provozního deníku.
- 2.11. Objednatel je oprávněn svými určenými zaměstnanci dle potřeby pravidelně nebo namátkově kontrolovat úplnost a správnost záznamů individuálních i skupinových provozních deníků zaměstnanců zhotovitele podílejících se na díle.
- 2.12. Objednatel je oprávněn schvalovat změny zaměstnanců zhotovitele podílejících se na díle, vstupujících do objektů objednatele, seznámených se zásadami BOZP a PO v objektu objednatele, a to formou číslovaného dodatku smlouvy, prvotní seznam takových zaměstnanců je uveden ve čl. XIII této smlouvy. Pro doplňování dodatků platí pravidla uvedená v čl. XVII. – Závěrečná ustanovení.
- 2.13. Objednatel je oprávněn při porušení nebo nedodržení bezpečnostních podmínek uvedených v odst. 1 až 5 tohoto článku uplatnit vůči zhotoviteli sankce podle čl. X – Smluvní sankce podle této smlouvy.
- 2.14. Zaměstnanci objednatele určení podle odst. 10 a 11 tohoto článku jsou uvedeni v čl. XIII. této smlouvy.
- 2.15. Zaměstnancem zhotovitele odpovědným za plnění bezpečnostních podmínek specifikovaných objednatelem je [REDACTED]
- 2.16. Zaměstnancem objednatele odpovědným za dohled plnění bezpečnostních podmínek uvedených v odst. 1 až 5 tohoto článku specifikovaných objednatelem a plněných zhotovitelem je [REDACTED]



### III. Podmínky a způsob plnění smlouvy

- 3.1. Podpora dle článku I. Předmět smlouvy je běžně poskytována v režimech uvedených v Příloze č.1 – „Technická a servisní specifikace služeb“ a na zařízeních uvedených v Příloze č. 2 – Soupis HW, SW vybavení a služeb této smlouvy formou služby SERVIS KI, ODBORNÁ PODPORA a SPRÁVA ICT ZNAČENÍ LIHU.
- 3.2. Plnění úkonů podpory dle článku I. Předmět smlouvy je poskytováno následujícími způsoby:
- Na místě s fyzickou přítomností pracovníků zhotovitele při vážných haváriích, pokud nelze službu poskytnout dle písmene b), c);
  - Dálkovým způsobem;
  - Telefonicky, e-mailem.
- Priorita způsobu poskytování služeb je c), b), a).
- 3.3. Objednatel bude zadávat jednotlivé požadavky na provedení prací v rámci díla prostřednictvím Servicedesku zhotovitele. Postup díla a výsledky díla budou sledovány a vyhodnocovány v Servicedesku zhotovitele.
- 3.4. Zadávat jednotlivé požadavky do Servicedesku zhotovitele, nejde-li o hlášení závad a požadavky na jejich odstranění dle odst. 3.5., jsou oprávněny za objednatele pouze osoby určené dle čl. XIII.
- 3.5. Odpovědní zástupci objednatele, kteří jsou pověřeni vzájemnou součinností smluvních stran při plnění této smlouvy, tj. mají mj. oprávnění nahlásit závadu zhotoviteli a požadovat její odstranění v rámci provozní podpory:
- [REDACTED]
- 3.6. Zástupci objednatele, kteří mají v případě nejasných či sporných požadavků rozhodnou pravomoc týkající se rozsahu a způsobu plnění předmětu této smlouvy:
- [REDACTED]
- 3.7. Požadavky na činnosti dle článku I., odst. 1.1.3. v režimu 24 x 7 jsou evidovány jak u zhotovitele, tak u objednatele. Zhotovitel zajišťuje objednateli disponibilní kapacitu práce v rozsahu 1116 hodin po dobu účinnosti smlouvy, předpokládaný objem čerpání prací je 93 hodin měsíčně. Vyúčtování bude prováděno měsíčně v ceně 93 hodin bez ohledu na skutečný objem čerpání prací za cenu dle článku VII. odst. 7.2. této smlouvy. Případně nevyčerpané hodiny se převádějí do dalších období a mohou být objednatelem vyčerpany kdykoliv v průběhu trvání této smlouvy. Podkladem pro zjištění počtu čerpaných/nevyčerpaných hodin je měsíční Výkaz práce podepsaný odpovědnou osobou objednatele, který bude přílohou každé faktury. Oprávnění schválit provedení Služby mají pouze odpovědní zástupci objednatele, kteří jsou uvedeni v odstavci 3.4. a 3.5. tohoto článku smlouvy. Vzor Výkazu práce je Přílohou č. 4 této smlouvy.
- 3.8. Nutnou podmínkou pro poskytování technické podpory systému datových sítí FINet-CIS a systému firewall je platná podpora výrobce zařízení (maintenance). Zajišťování prodlužování platnosti maintenance není předmětem této smlouvy. Technická podpora pro zařízení (případně software), které není kryto platnou podporou výrobce zařízení, bude poskytnuta za podmínek uvedených v Příloze č.1 – „Technická a servisní specifikace služeb“ v části „Upřesňující podmínky“.



#### IV. Změnové řízení

- 4.1. Obě smluvní strany mají možnost požádat o zahájení změnového řízení ve formě změny příslušného požadavku v Servicedesku zhotovitele. Výsledkem změnového řízení může být provedení obsahových nebo termínových změn u příslušného požadavku v Servicedesku zhotovitele.
- 4.2. Jakákoliv sjednaná změna výše uvedeného charakteru musí být odsouhlasena oprávněnými zástupci obou smluvních stran, jinak zůstává v platnosti původní požadavek.

#### V. Převzetí předmětu smlouvy

- 5.1. Zhotovitel bude dodávat dílo postupně, formou dílčích plnění díla ve lhůtách stanovených objednatel a potvrzených zhotovitelem v Servicedesku zhotovitele, a to formou Protokolu technické podpory (dále též jen „Předávací protokol“), jehož vzor je v příloze č. 3 této smlouvy, který bude podepsán oprávněnými osobami objednatele a zhotovitele uvedenými v článku XIII. této smlouvy.
- 5.2. Objednatel má právo na vyjádření, resp. na vrácení výsledků dodaných prací zhotoviteli ve lhůtě 14 (slovy: čtrnácti) dnů od předání výsledků dodávaných prací zhotovitelem objednateli.
- 5.3. Pokud objednatel ve lhůtě 14 (slovy: čtrnácti) dnů od předání výsledků dílčích plnění díla zjistí, že předané výsledky neodpovídají zadání úkolu a stanoveným výsledkům a cílům, má právo výsledky dodaných dílčích plnění díla vrátit zhotoviteli k dopracování s konkrétními písemně formulovanými připomínkami a důvody, proč je nepřevzal.
- 5.4. Zhotovitel má povinnost ve lhůtě 14 (slovy: čtrnácti) dnů ode dne vrácení výsledků dílčích plnění díla objednatel odstranit vady podle požadavků objednatele. V případě, že se objednatel nevyjádří, resp. nevrátí výsledky dílčích plnění díla zhotoviteli ve lhůtě 14 (slovy: čtrnácti) dnů od předání výsledků dodaných prací zhotovitelem, považují se výsledky za převzaté.
- 5.5. Objednatel je oprávněn převzít výsledky dodaných prací na díle od zhotovitele i před uplynutím 14 (slovy: čtrnácti) dnů od předání výsledků dodaných prací na díle, a to podepsáním Předávacího protokolu, jehož vzor je uveden v příloze 3 této smlouvy, odpovědnou osobou uvedenou v čl. XIII. této smlouvy, na kterém bude výslovně uvedeno, že objednatel netrvá na čtrnáctidenní lhůtě.

#### VI. Místo a termín plnění díla

- 6.1. Místem plnění předmětu smlouvy je sídlo objednatele, tj. Budějovická 7, 140 96 Praha 4 či Generální ředitelství cel, dále všechna pracoviště útvarů Celní správy České republiky a Státní pokladna Centrum sdílených služeb, s.p., Na Vápence 915/14, 130 00 Praha 3 - Žižkov.
- 6.2. Technickou podporu systému datových sítí FINet-CIS bude zhotovitel provádět na pracovištích objednatele (případně dle charakteru a povahy zásahu vzdáleným přístupem) vybavených komunikačními zařízeními uvedenými v Příloze č. 2 – Soupis HW, SW vybavení a služeb (v části Datová síť FINet-CIS) této smlouvy formou služby „SERVIS KI“.
- 6.3. Technickou podporu systémů firewall bude zhotovitel provádět na pracovištích objednatele (případně vzdáleným přístupem dle charakteru a povahy zásahu) na zařízeních uvedených v Příloze č. 2 – Soupis HW, SW vybavení a služeb (v části



- Soupis komponent systému firewall Cisco ASA) této smlouvy formou služby „SERVIS KI“.
- 6.4. Služby Servis KI a Odborná podpora budou poskytovány na HW zařízeních a SW vybavení uvedeném v Příloze č.2 – „Soupis HW, SW vybavení a služeb za podmínek stanovených v Příloze č.1 – Technická a servisní specifikace služeb“ a v Příloze č.3 – „Obecné podmínky technické podpory ANECT SUPPORT® verze 2.1“ této smlouvy.
- 6.5. Dílo bude plněno v dílčích termínech, které jsou pro jednotlivé typy (úrovně) služeb stanoveny v Příloze č. 1 – Technická a servisní specifikace služeb.

#### **VII. Cena díla**

- 7.1. Cena díla bude sestávat z hodinové sazby za odbornou a technickou podporu vynásobené příslušným počtem hodin a měsíčního paušálu za garanci SLA.
- 7.2. Smluvní cena za 1 hodinu práce je stanovena částkou 1481,- Kč bez DPH, to je 1792,01 Kč se zákonnou sazbou DPH dle § 47 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, ve výši 21 %. Měsíčně bude v souladu s čl. III. odst. 3.7. fakturována cena za 93 hodin práce, která činí 137 733 Kč bez DPH, tj. 166 656,93 Kč s 21% DPH.
- 7.3. Smluvní cena za garanci SLA činí měsíčně 22 660 Kč bez DPH, to je 27 418,60 Kč s 21% DPH.
- 7.4. Smluvní strany se dohodly, že celková cena zhotovitelem dodaného a objednatelům převzatého rozsahu díla za celou dobu trvání této smlouvy, resp. dobu platnosti této smlouvy, nepřekročí částku bez DPH:

**1 924 721,- Kč**

**(slovy: jeden milion devět set dvacet čtyři tisíc sedm set dvacet jedna korun českých),**  
to je s 21% DPH ve výši 396 925,2 Kč celkem

**2 328 912,41 Kč**

**(slovy: dva miliony tři sta dvacet osm tisíc devět set dvanáct korun českých a 41 haléřů).**

Pro rok 2020 nebude překročena maximální částka 962 360,50 Kč bez DPH, to je 1 164 456,21 Kč s 21% DPH,

Pro rok 2021 nebude překročena maximální částka 962 360,50 Kč bez DPH, to je 1 164 456,21 Kč s 21% DPH.

- 7.5. Celková cena je stanovena jako cena nejvýše přípustná a konečná. Cena za dílo zahrnuje veškeré související náklady zhotovitele, zejména náklady na dopravu, pojištění, předání a záruční servis díla.
- 7.6. Celková cena byla stanovena na základě provedeného výběrového řízení čj. 18013/2020.

#### **VIII. Platební podmínky**

- 8.1. Zhotovitel bude fakturovat cenu za provedené práce měsíčně, a to počínaje 10. kalendářním dnem následujícího měsíce. Částka bude stanovena jako součet měsíční ceny za technickou podporu dle čl. VII. odst. 7.2. a měsíční ceny za garanci SLA dle čl. VII. odst. 7.3.



- 8.2. Daňový doklad (faktura) musí obsahovat všechny náležitosti daňového dokladu podle § 435 OZ, podle § 7 zákona č. 90/2012 Sb., o obchodních společnostech a družstvech (zákon o obchodních korporacích), ve znění pozdějších předpisů, podle zákona č. 563/1991 Sb. o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů, a podle § 21 a § 29 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, a odkaz na tuto smlouvu, příslušné předávací protokoly a identifikaci zástupce zhotovitele. Faktura včetně příslušných předávacích protokolů musí být zaslána elektronicky - cestou datové schránky s následujícím parametrem: ID datové schránky „Generální ředitelství cel“: **7puaa4c**
- 8.3. Měsíční výkaz práce bude nedílnou součástí příslušné faktury.
- 8.4. Faktura musí obsahovat také evidenční číslo této smlouvy a kopii předávacího protokolu. Pokud faktura nebude obsahovat stanovené náležitosti dle této smlouvy, nebo v ní nebudou správně uvedené údaje, je objednatel oprávněn vrátit ji ve lhůtě 10 (deseti) pracovních dnů od jejího obdržení zhotoviteli s uvedením chybějících náležitostí nebo nesprávných údajů. V takovém případě bude faktura zhotovitelem opravena a nová lhůta splatnosti začne plynout doručením opravené faktury zpět objednateli. V případě, že objednatel fakturu vrátí, přestože faktura je správná a předepsané náležitosti obsahuje, zůstává v platnosti původní lhůta splatnosti faktury a pokud objednatel fakturu nezplatí v původním termínu splatnosti, je v prodlení.
- 8.5. Doba splatnosti faktury je sjednána na třicet (30) kalendářních dnů od data doručení faktury na adresu objednatele. Takto sjednaná doba splatnosti, není-li průkazně dohodnuto jinak, nahrazuje den splatnosti uvedený na faktuře. V případě, že poslední den splatnosti faktury připadne na den pracovního klidu, resp. volna, bude se za den splatnosti považovat nejbližší následující pracovní den.
- 8.6. Peněžní závazek objednatele se považuje za včas splněný dnem připsání příslušné částky ve prospěch účtu zhotovitele. Platba faktury bude provedena bezhotovostním převodem na bankovní účet zhotovitele, jenž je uvedený na faktuře.
- 8.7. Smluvní strany si dojednaly, že objednatel je oprávněn provést zajišťovací úhradu daně z přidané hodnoty ve smyslu ust. § 109a zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, na účet příslušného správce daně, jestliže se zhotovitel stane ke dni poskytnutí úplaty za uskutečněné zdanitelné plnění nespolehlivým plátcem daně ve smyslu ust. § 106 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů.

#### **IX. Odstraňování závažných technických problémů**

- 9.1. V případě, že dojde ke vzniku závažného technického problému v díle uvedeném v příloze č. 1 této smlouvy, oznámí objednatel tuto skutečnost bezodkladně zhotoviteli prokazatelným způsobem s uvedením, jak se závažný technický problém projevuje. Závažným technickým problémem se rozumí skutečnosti způsobující nefunkčnost systému elektronického zpracování dat v díle dle přílohy č. 1 této smlouvy.
- 9.2. Zhotovitel je povinen zahájit práce na odstranění závažného technického problému v pracovních dnech a pracovní době (9 -17 hodin) nejpozději do 6 (šesti) hodin od jeho oznámení zhotoviteli a tento závažný technický problém odstranit, tj. uvést dílo dle přílohy č. 1 této smlouvy do bezchybného provozu ve lhůtě přiměřené povaze oznámeného závažného technického problému, nejdéle však do 5 (pěti) pracovních dnů.
- 9.3. Pro evidenci těchto případů se použije postup, kdy požadavky na odstranění závažného technického problému bude objednatel zadávat prostřednictvím Servicedesku zhotovitele.





## X. Smluvní sankce

- 10.1. V případě prodlení zhotovitele s dílčím termínem plnění díla uvedeným v Servicedesku zhotovitele, je objednatel oprávněn požadovat smluvní pokutu 5 000,- Kč (slovy: pět tisíc korun českých) za každý den prodlení.
- 10.2. V případě prodlení zhotovitele se zahájením prací na odstranění oznámeného závažného technického problému dle čl. IX. odst. 9.2. nebo s odstraněním oznámeného závažného technického problému ve lhůtě uvedené v čl. VI. odst. 6.3. této smlouvy, je objednatel oprávněn požadovat zaplacení smluvní pokuty ve výši 5 000,- Kč (slovy: pět tisíc korun českých) za každou započatou hodinu prodlení.
- 10.3. V případě prodlení zhotovitele s odstraněním oznámené vady, na kterou se vztahuje záruka, ve lhůtě uvedené v čl. XI. Záruka, náhrada škody a vlastnické právo, odst. 11.4. této smlouvy, je objednatel oprávněn požadovat zaplacení smluvní sankce ve výši 10 000,- Kč (slovy: deset tisíc korun českých) za každý den prodlení zaplacení.
- 10.4. V případě, že objednatel bude v prodlení s jakoukoli platbou dle článku V. Cena plnění a platební podmínky o více než 30 (slovy: třicet) dnů a nedoloží prokazatelně, že zpoždění spočívá v systémových překážkách objednatelům neovlivnitelných, je zhotovitel oprávněn žádat po objednateli zaplacení úroku z prodlení ve výši stanovené nařízením vlády č. 351/2013 Sb., kterým se určuje výše úroků z prodlení a nákladů spojených s uplatněním pohledávky, určuje odměna likvidátora, likvidačního správce a člena orgánu právnické osoby jmenovaného soudem a upravují některé otázky Obchodního věstníku a veřejných rejstříků právnických a fyzických osob. Smluvní strany výslovně sjednávají, že v případě porušení dle tohoto odstavce odpovídá výše úroků náhradě škody.
- 10.5. V případě porušení nebo nedodržení bezpečnostních podmínek uvedených v čl. II. odst. 2.1. písm. b) až c) této smlouvy je objednatel oprávněn požadovat zaplacení smluvní sankce ve výši 5 000,- Kč (slovy: pět tisíc korun českých) za každý prokázaný případ.
- 10.6. V případě porušení nebo nedodržení bezpečnostních podmínek uvedených v čl. II. odst. 2.2. písm. a) až f) této smlouvy je objednatel oprávněn požadovat zaplacení smluvní sankce ve výši 5 000,- Kč (slovy: pět tisíc korun českých) za každý prokázaný případ.
- 10.7. V případě porušení nebo nedodržení bezpečnostních podmínek uvedených v čl. II. odst. 2.3. písm. b) až g) této smlouvy je objednatel oprávněn požadovat zaplacení smluvní sankce ve výši 5 000,- Kč (slovy: pět tisíc korun českých) za každý prokázaný případ.
- 10.8. V případě porušení nebo nedodržení bezpečnostních podmínek uvedených v čl. II. odst. 2.4. a 2.5. této smlouvy je objednatel oprávněn požadovat zaplacení smluvní sankce ve výši 10 000,- Kč (slovy: deset tisíc korun českých) za každý prokázaný případ.
- 10.9. Vznikne-li objednateli neplněním povinností ze strany zhotovitele uvedených v čl. II. odst. 2.1. až 2.5. této smlouvy škoda, uhradí ji zhotovitel v prokázané výši.
- 10.10. V případě porušení povinnosti mlčenlivosti dle článku 15. Utajení informací je druhá smluvní strana oprávněna požadovat zaplacení smluvní sankce ve výši 50.000,- Kč (slovy: padesát tisíc korun českých) za každý jednotlivý případ porušení.
- 10.11. Vznikne-li objednateli neplněním povinností ze strany zhotovitele uvedených v článku I. Předmět smlouvy škoda nad rámec smluvních sankcí, uhradí ji zhotovitel v prokázané výši.
- 10.12. Ustanoveními o smluvních sankcích (pokutách) není dotčeno právo objednatele na náhradu vzniklé škody. Smluvní sankce je splatná do 10 dnů ode dne doručení jejího vyúčtování zhotoviteli.



- 10.13. Smluvní pokuty je objednatel oprávněn započíst proti pohledávce zhotovitele.
- 10.14. Výslovně se touto smlouvou sjednávají dále stanovené smluvní sankce. Smluvní strany si výslovně ujednaly, že k jiným než zde uvedeným a dále např. ústně sjednaným smluvním sankcím, jakož i k smluvním sankcím sjednaným dodatečně nebude přihlíženo.
- 10.15. Smluvní strany si výslovně ujednaly vyloučení aplikace ust. § 1806 OZ, tzn. že úroky z úroků nelze požadovat.

### **XI. Záruka, náhrada škody a vlastnické právo**

- 11.1. Zhotovitel poskytuje záruku v délce 6 (slovy: šest) měsíců na jakost a odbornost poskytovaného předmětu smlouvy. Záruční doba počíná běžet převzetím dílčího plnění díla dle čl. V. Převzetí předmětu smlouvy.
- 11.2. Záruční doba se prodlužuje o dobu, po kterou nebylo možné plnění využívat z důvodu jeho vad.
- 11.3. Vadou se pro účely této smlouvy rozumí neshoda s touto smlouvou, resp. s příslušným požadavkem v Servicedesku zhotovitele.
- 11.4. Objednatel uplatní reklamaci u Zhotovitele písemně bez zbytečného odkladu. Zhotovitel se zavazuje na své náklady odstranit reklamované vady plnění nejpozději do pěti (5) pracovních dnů od uplatnění reklamace Objednatelem.
- 11.5. Záruka se nevztahuje na vady a nedostatky vzniklé neodvratitelnou událostí, neodbornou manipulací pracovníků Objednatele a poruchami či špatnou funkcí elektrické sítě. Záruka se rovněž nevztahuje na vady či špatnou funkci zapříčiněné komponenty nebo službami, jež nejsou součástí předmětu plnění dle této smlouvy, nebo vzniklé jinak bez zavinění Zhotovitele.
- 11.6. Zhotovitel ručí společně a nerozdílně se subdodavatelem za škody způsobené v rámci plnění tohoto díla. Smluvní strany si dojednaly vyloučení ust. § 2914 OZ.
- 11.7. Objednatel je vlastníkem dodávaného díla.
- 11.8. V případě, že v rámci realizace díla vznikne výsledek, který podléhá autorskému zákonu, resp. licenci, uděluje tímto zhotovitel licenci časově, místně a co do počtu uživatelů neomezenou.
- 11.9. Smluvní strany si výslovně ujednaly vyloučení aplikace ust. § 2370 OZ.

### **XII. Omezení odpovědnosti zhotovitele**

- 12.1. Zhotovitel nebude, v případě prokázaného porušení pracovních postupů, návodů a technických omezení uvedených v dokumentaci dle článku I. odst. 6 nebo porušení všeobecně známých technických a bezpečnostních standardů objednatel, ručit za škody ani za vady plynoucí z užití produktů, ztráty nebo chybné interpretace dat.
- 12.2. Zhotovitel nemůže ručit za včasné dodání prací dle požadavků v Servicedesku zhotovitele, pokud nebude možné ze strany objednatel specifikovat zadání nebo poskytnout podklady, například v důsledku zpoždění schvalování zákonných a podzákonných norem, které jsou nezbytným podkladem pro dodávku prací zhotovitelem.
- 12.3. Zhotovitel nemůže ručit za včasné dodání prací operativně požadovaných objednatel, pokud charakter prací vyžaduje součinnost objednatel a/nebo třetí strany, tato byla zhotovitelem vyžádána a nebyla prokazatelně včas a dostatečně poskytnuta.



### XIII. Součinnost a komunikace smluvních stran

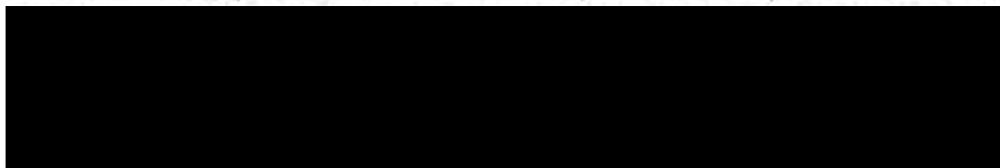
13.1. Při plnění této smlouvy jsou na straně objednatele pověřeni roli **oprávněné osoby** /nebo vedoucí projektu/:



Tyto oprávněné osoby budou vyvíjet součinnost se zhotovitelem při plnění předmětu smlouvy, a to:

- a) oprávněný zástupce ve věcech smluvních (s právem předávat zhotoviteli všechny informace potřebné pro plnění smluvního závazku zhotovitele, o které ke splnění závazků v souladu s touto smlouvou požádá, a přebírat od něho všechna plnění uskutečněná dle této smlouvy),
- b) oprávněný zástupce ve věcech technických (s právem přebírat a předávat technické informace potřebné pro plnění smluvního závazku dle této smlouvy od druhé smluvní strany, o které druhá smluvní strana ke splnění závazků v souladu s touto smlouvou požádá)
- c) pracovníci objednatele, kteří mají právo vyžadovat služby dle předmětu této smlouvy, včetně akceptování odhadnutého rozsahu práce potřebného k jejich realizaci, tyto služby po jejich realizaci od zhotovitele převzít a následně akceptovat jejich řádné dodání.

13.2. Při plnění této smlouvy jsou na straně zhotovitele pověřeni roli **oprávněné osoby**:



Tyto oprávněné osoby budou vyvíjet součinnost s objednatelem při plnění předmětu smlouvy, a to:

- a) Oprávněný zástupce ve věcech smluvních (s právem přebírat všechny informace potřebné pro plnění tohoto smluvního závazku od objednatele, o které ke splnění závazků v souladu s touto smlouvou požádá a předávat mu všechna plnění uskutečněná dle této smlouvy),
- b) oprávněný zástupce ve věcech technických (s právem přebírat a předávat technické informace potřebné pro plnění smluvního závazku dle této smlouvy od druhé smluvní strany, o které druhá smluvní strana ke splnění závazků v souladu s touto smlouvou požádá),
- c) pracovníci zhotovitele, kteří mají právo přebírat požadavky na služby dle předmětu této smlouvy, včetně odhadování rozsahu práce potřebného k jejich realizaci, tyto služby po jejich realizaci objednateli předat a následně akceptovat jejich řádné dodání budou uvedeni.

### XIV. Platnost a účinnost smlouvy

14.1. Smlouva se uzavírá na dobu určitou ode dne podpisu smlouvy do 30. 6. 2021.

14.2. Tato smlouva nabývá platnosti podpisem zástupců obou smluvních stran a účinnosti dnem zveřejnění v registru smluv, nejdříve však od 1. 7. 2020.



- 14.3. Tuto smlouvu je možno ukončit písemnou dohodou obou smluvních stran.
- 14.4. Shledá-li objednatel nebo zhotovitel podstatné porušení plnění předmětu smlouvy druhou stranou, má právo na okamžité odstoupení od smlouvy, jehož písemné vyhotovení musí být druhé straně doručeno. Za podstatné porušení smlouvy ze strany zhotovitele se považuje prodlení při plnění termínů stanovených v Servicedesku zhotovitele delší než 30 (slovy: třicet) dnů. Podstatným porušením smlouvy ze strany objednatele se rozumí zejména prodlení při hrazení smluvní ceny zhotoviteli delší než 30 (slovy: třicet) dnů a porušení kterékoliv licenční podmínky vztahující se k nakládání s produkty a dokumentací ze strany objednatele.
- 14.5. Odstoupení od smlouvy je platné dnem doručení oznámení o odstoupení. Strana, kvůli jejímuž porušení smlouvy došlo k odstoupení od smlouvy, je povinna zaplatit odstupující straně na základě faktury vystavené odstupující stranou do 14 (slovy: čtrnácti) dnů ode dne doručení takové faktury veškeré náklady odstupující strany jakožto přímý důsledek odstoupení od smlouvy.
- 14.6. Strany souhlasí s tím, že v případě předčasného ukončení účinnosti této smlouvy z jakýchkoliv důvodů bude dokončeno dílo dle v okamžiku předčasného ukončení této smlouvy schválených požadavků v Servicedesku zhotovitele za podmínek uvedených v této smlouvě.
- 14.7. Ustanovení článků této smlouvy, jejichž cílem je upravit vztahy mezi smluvními stranami po ukončení účinnosti této smlouvy, zůstanou platná i po ukončení této smlouvy.

#### **XV. Zvláštní ujednání**

- 15.1. Žádná ze smluvních stran není odpovědná za škodu způsobenou okolnostmi vylučujícími odpovědnost ve smyslu ust. § 2913 odst. 2 OZ.
- 15.2. Objednatel souhlasí s tím, že zhotovitel má právo zmiňovat tuto smlouvu jako referenci vůči třetím stranám, avšak při dodržení závazků vyplývajících z čl. XVI. Utajení informací.
- 15.3. Objednatel nemá bez souhlasu zhotovitele právo na šíření předaných produktů ani jakéhokoliv duševního vlastnictví zhotovitele, se kterým se seznámil v průběhu smluvního vztahu, třetím stranám.
- 15.4. Zhotovitel nemá bez souhlasu objednatele právo na šíření předaných produktů ani jakéhokoliv duševního vlastnictví objednatele, se kterým se seznámil v průběhu smluvního vztahu, třetím stranám.
- 15.5. Dojde-li k rozporu mezi zněním vlastního textu této smlouvy a zněním jejich příloh, použije se to ustanovení, které je pro objednatele výhodnější.

#### **XVI. Utajení informací**

- 16.1. Zhotovitel se zavazuje k mlčenlivosti o osobních údajích osob činných v rámci objednatele, o technickém vybavení objednatele, jakož i o všech skutečnostech, o kterých se v souvislosti s plněním předmětu smlouvy dověděl.
- 16.2. Zhotovitel se zavazuje k mlčenlivosti týkající se údajů, které se dozví v souvislosti s plněním povinností z této smlouvy vyplývajících.
- 16.3. Zhotovitel se zavazuje dodržovat všechny platné právní předpisy o ochraně osobních údajů v souladu se zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů.
- 16.4. Za účelem závazku mlčenlivosti uzavře zhotovitel se všemi svými zaměstnanci, kteří budou na díle spolupracovat Dohodu o mlčenlivosti.



- 16.5. Objednatel se zavazuje k mlčenlivosti o veškerých skutečnostech, o kterých se dověděl na základě této smlouvy nebo v souvislosti s touto smlouvou, a které byly zhotovitelem prokazatelně označeny za obchodní tajemství dle § 504 OZ, pokud svým obsahem odpovídají definici obchodního tajemství dle OZ.
- 16.6. Obě smluvní strany se zavazují zachovat mlčenlivost až do doby, kdy se předmětné informace stanou obecně známými za předpokladu, že se tak nestane porušením povinnosti mlčenlivosti. Za porušení mlčenlivosti se nepovažuje, je-li smluvní strana povinna předmětnou informací sdělit na základě zákonem stanovené povinnosti. Povinnost mlčenlivosti trvá bez ohledu na účinnost nebo platnost této smlouvy.

## XVII. Závěrečná ujednání

- 17.1. Tato Smlouva a veškeré záležitosti z ní vyplývající nebo s ní související se řídí právním řádem České republiky a spadá pod jurisdikci soudů České republiky. V otázkách Smlouvou výslovně neupravených se uplatní významem nejbližší ustanovení OZ, nebo předpisu, jež jej nahradí. Smluvní strany se zavazují, že případné rozpory vzniklé při realizaci této smlouvy budou řešit v souladu s právními předpisy. Každá ze smluvních stran se dále zavazuje, že k soudnímu řešení uvedených sporů přistoupí až po vyčerpání možností jejich vyřízení mimosoudní cestou.
- 17.2. Veškeré změny, úpravy nebo doplnění Smlouvy mohou být prováděny jen na základě dohody Smluvních stran formou písemných, vzestupně číslovaných dodatků ke Smlouvě. Dodatek nabývá platnosti po schválení a podpisu statutárními zástupci smluvních stran. Dodatek se poté stává nedílnou součástí této Smlouvy.
- 17.3. Stanou-li se některá ustanovení této Smlouvy zcela nebo zčásti neplatná, nebo pokud by některá ustanovení chyběla, není tím dotčena platnost zbývajících ustanovení. Místo neplatného ustanovení platí jako dohodnuté takové ustanovení, které odpovídá smyslu a účelu neplatného ustanovení. Schází-li ustanovení zcela, platí za dohodnuté takové ustanovení, které odpovídá tomu, co by podle smyslu a účelu této Smlouvy bylo ujednáno, kdyby tato skutečnost byla známa od počátku. Totéž platí, vyskytnou-li se ve Smlouvě či jejích dodatcích případné mezery.
- 17.4. Zhotovitel výslovně souhlasí s tím, že objednatel tuto smlouvu uveřejní na svém profilu v plném znění v souladu se ZZVZ.
- 17.5. Smluvní strany si ujednaly, že závazky vyplývající z této smlouvy se promlčují ve lhůtě 5 let ode dne, kdy smluvní strana mohla poprvé toto právo uplatnit.
- 17.6. V souladu se zákonem č. 340/2015 Sb., o registru smluv, se strany dohodly, že objednatel zašle tuto smlouvu správci registru smluv k uveřejnění ve lhůtě, stanovené tímto zákonem. Osobní údaje stran před odesláním budou anonymizovány v souladu se zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů.
- 17.7. Smluvní strany si výslovně ujednaly, že tuto smlouvu nelze postoupit na řad. Žádná ze smluvních stran není oprávněna vtělit jakékoliv právo plynoucí jí ze smlouvy nebo z jejího porušení do podoby cenného papíru.
- 17.8. Smluvní strany potvrzují, že si přečetly a přijaly všechny smluvní podmínky uvedené v této smlouvě.
- 17.9. Smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech s platností originálu, přičemž každá ze smluvních stran obdrží po jednom vyhotovení.
- 17.10. Nedílnou součástí smlouvy jsou:



Příloha č. 1 – Technická a servisní specifikace služeb

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

Příloha č. 3 – Obecné podmínky technické podpory ANECT SUPPORT® verze 2.1 včetně Požadavku na technickou podporu a Protokolu technické podpory

Příloha č. 4 – „Měsíční výkaz práce“ – vzor

Příloha č. 5 – „Dohoda o externím užívání služby vzdáleného přístupu k ISCS“ – vzor

Příloha č. 6 – „Opatření vyplývající ze zákona o kybernetické bezpečnosti“

Příloha č. 7 – „Školení zaměstnanců externích společností ze zásad bezpečnosti a ochrany zdraví při práci, požární ochrany“

17.11. Smluvní strany potvrzují, že smlouva byla uzavřena svobodně a vážně, že nebyla ujednána v tísní a za jinak jednostranně nevýhodných podmínek.

17.12. Smluvní strany na důkaz svého souhlasu připojují své podpisy

V Praze, dne

Digitálně podepsal Jan  
Zinek  
Datum: 2020.04.15  
12:49:55 +02'00'

.....  
za zhotovitele  
Jan Zinek  
předseda představenstva  
ANECT a.s.



## Příloha č. 1 – Technická a servisní specifikace služeb

<b>Dohoda o úrovni služby</b>					
<b>Služba SERVIS KI (KOMUNIKAČNÍ INFRASTRUKTURY)</b>					
<b>Předmětem dohody o úrovni služeb jsou následující služby:</b>					
Služba:	<b>SERVIS KI</b>	Označení:	<b>DoNPD - 5x8</b>	<b>Dz6/Do24 - 7x24</b>	<b>Dz6 - 5x8</b>
<b>Cíl služby:</b>					
Servisní služba slouží k odstranění náhlých závad komunikační infrastruktury zákazníka, jejím cílem je uvedení komunikačního systému zákazníka do provozuschopného stavu ve smluvně garantovaných časech.					
<b>Objednatel/zákazník – kontaktní údaje</b>					
Obchodní jméno / název:	<b>Česká republika – Generální ředitelství cel</b>				
Oprávněné/kontaktní osoby zákazníka:	Jméno a příjmení	telefon	email	fax	
<i>V případě potřeby jsou oprávněné osoby kontaktovány v pořadí zde uvedeném</i>					
Kontakt pro eskalace (major incidenty)					
Dispečink/řízení provozu zákazníka	www adresa	telefon	email	fax	
<b>Dodavatel/poskytovatel – kontaktní údaje</b>					
Obchodní jméno / název:	<b>ANECT a.s.</b>				
Kontakty na poskytovatele – <i>v případě potřeby jsou požity kontakty v uvedeném pořadí</i>					
Kontakt na dispečink/řízení provozu poskytovatele	www adresa	telefon	Email	mobil	fax
Kontakt pro eskalace (major incidenty)	Jméno a příjmení	telefon	email	mobil	
<b>Parametry služby – definice SLA</b>					
Označení	<b>DoNPD - 5x8</b>	<b>Dz6/Do24 - 7x24</b>	<b>Dz6 - 5x8</b>		
Popis SLA	Servisní služba poskytovaná 5 pracovních dnů v týdnu, 8 hodin denně v době od 8:00 do 16:00, s povinností oznámit zákazníkovi jméno řešitele požadavku do 1 hodiny a odstranit závadu do konce následujícího pracovního dne po elektronickém nebo faxovém potvrzení požadavku na servisní zásah. Vztahuje se na výpadky hardware a je řešena výměnou vadného zařízení.	Servisní služba poskytovaná 7 dnů v týdnu, 24 hodin denně s povinností oznámit zákazníkovi jméno řešitele požadavku do 1 hodiny, zahájit činnosti spojené s řešením závady do 6 hodin a odstranit závadu do 24 hodin po elektronickém nebo faxovém potvrzení požadavku na servisní zásah. Vztahuje se na výpadky hardware a je řešena výměnou vadného zařízení.	Servisní služba poskytovaná 5 pracovních dnů v týdnu, 8 hodin denně v době od 8:00 do 16:00, s povinností oznámit zákazníkovi jméno řešitele požadavku do 1 hodiny a zahájit práce na odstranění závady do 6 hodin po elektronickém nebo faxovém potvrzení požadavku na servisní zásah. Závadu odstraní v dohodnuté lhůtě, případně ve lhůtě přiměřené povaze závady.		
Provozní doba (dny)	5 pracovních dnů v týdnu, 8 hodin denně	7 dnů v týdnu, 24 hodin denně	5 pracovních dnů v týdnu, 8 hodin denně		
Provozní doba (hodiny)	8:00 – 16:00	0:00 – 24:00	8:00 – 16:00		
Výjimky z provozní doby	Nejsou	Nejsou	Nejsou		
Garantovaný čas zahájení prací na odstranění závady	-	6 hodin	6 hodin		



<b>Garantovaný čas odstranění závady</b>	<b>Do konce následujícího pracovního dne</b>	<b>24 hodin</b>	-
<b>Rozsah služby</b>			
Seznam systémů a zařízení, jichž se SLA týká je obsahem Přílohy č.2 – „Soupis servisovaného HW, SW a služeb“ smlouvy.			
<b>Jak se o službu žádá:</b>			
Elektronicky (tiket ServiceDesk):		nebo	Elektronicky (email):
Telefonicky (zelená linka):		nebo	Telefonicky (mobil):
Faxem (zelená linka):		nebo	Faxem:
<b>Plánovaná přerušení:</b>			
Žádná přerušení nejsou plánována			
<b>Limity pracovní zátěže</b>			
<b>Předpokládaný maximální počet požadavků na poskytování služby za jeden měsíc (tato hodnota není omezující pro poskytnutí služby):</b>		<b>15</b>	
<b>Odpovědnost zákazníka</b>			
Zákazník umožní zaměstnancům poskytovatele přístup do objektů, místností a k zařízením v rozsahu nezbytném pro plnění této služby v době uvedené v části "Parametry služby"			
Při provádění servisního zásahu zajistí oprávněné osoby zákazníka přítomnost jimi pověřené osoby v místě servisního zásahu, a to minimálně při započetí a ukončení činnosti servisního technika poskytovatele.			
Oprávněné osoby zákazníka zajistí, aby jiné osoby než servisní technici poskytovatele, neprováděly po dobu účinnosti této dohody o úrovni služeb opravu nebo modifikaci zařízení nebo nepoužily materiál či příslušenství, které nevyhovuje specifikaci výrobce. Poskytovatel neodpovídá za škody na zařízeních, vzniklé v důsledku porušení tohoto ustanovení.			
<b>Odpovědnost poskytovatele</b>			
Poskytovatel odpovídá za to, že jeho zaměstnanci budou při plnění této dohody o úrovni služeb dodržovat veškeré obecně závazné předpisy, vztahující se k vykonávané činnosti, zejména předpisy o bezpečnosti práce a o požární bezpečnosti a budou se řídit organizačními pokyny oprávněných osob zákazníka.			
<b>Výjimky v podmínkách stanovených v SLA</b>			
U softwarových závad na KI není možné garantovat dobu opravy poruchy z důvodu závislosti jejich odstranění na výrobcí zařízení/software. Pro závady tohoto charakteru (závady na software) poskytovatel nasadí vlastní kapacity, případně do řešení zapojí středisko technické podpory výrobce, aby byl servisní případ vyřešen v co nejkratším možném termínu. Závady, u nichž dojde k překročení garantované doby řešení z tohoto důvodu, nepodléhají sankčním ujednáním.			
<b>Popis a způsob provedení služby:</b>			
Službu Servis bude poskytovatel provádět na pracovištích zákazníka, případně vzdáleným přístupem dle charakteru a povahy zásahu.			
Služba Servis KI zahrnuje:			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Servisní pohotovost v době uvedené v části Parametry služby.</li> <li>• Přístup do ServiceDesku Poskytovatele pro hlášení závad/požadavků a sledování průběhu řešení závady/požadavku.</li> <li>• Diagnostiku závady zařízení.</li> <li>• Řešení incidentů na konfigurační úrovni zařízení.</li> <li>• Zajištění náhradního dílu.</li> <li>• Obnovení funkce zařízení po ztrátě systémových dat nahráním zálohy nebo instalací SW</li> <li>• Krytí nákladů na práce technika při řešení servisních požadavků včetně cestovních výloh.</li> </ul>			
Při řešení servisního požadavku provede řešitel nezbytné kroky vedoucí k úspěšnému odstranění závady. Řešitel:			
<ul style="list-style-type: none"> <li>• kontaktuje oprávněnou kontaktní osobu zákazníka a oznámí jí čas a způsob řešení požadavku na servisní zásah,</li> <li>• uloží aktuální konfiguraci zařízení (u HW závad) a tuto pak použije jako zálohu při servisním zásahu,</li> <li>• u SW závad si vždy uloží aktuální konfiguraci nebo zjistí způsob zálohování a zajistí možnost návratu do výchozího nastavení,</li> <li>• v případě řešení HW závady v lokalitě zákazníka zkontroluje, případně doplní popis datových kabelů před jejich odpojením tak, aby následně nedošlo k záměně při opětovném připojení kabelů k servisovanému zařízení,</li> <li>• pokud servisní zásah může omezit funkce servisovaného zařízení nebo funkcionalitu některého celku, vyžádá si souhlas s plánovaným zásahem od oprávněné kontaktní osoby zákazníka,</li> <li>• o servisním zásahu uvědomí dohledové centrum zákazníka (pokud takové zákazník provozuje) i dohledové centrum poskytovatele,</li> <li>• zjistí rozsah a dopad závady na celkovou funkčnost systému a přistoupí k takovému řešení, které minimalizuje „následné škody“, byť by tento postup překročil rozsah povinností vymezených smluvními podmínkami. V takovém případě informuje oprávněnou kontaktní osobu zákazníka a dispečera dohledového centra poskytovatele o způsobu řešení,</li> <li>• lokalizuje problém a zjištěnou závadu odstraní,</li> <li>• v případě, že pro odstranění závady je nutné vyměnit vadný HW za nový, pak řešitel zodpovídá za uvedení údajů o původním a</li> </ul>			





novém HW do „Protokolu technické podpory“. Zde doplní především údaje o názvu zařízení, jeho sériovém čísle, počtu kusů, místě instalace a vyžádá si podpis protokolu oprávněnou osobou zákazníka,

- před ukončením servisního zásahu (před odjezdem z místa závady) je povinen:
  - zapsat do „Protokolu technické podpory“ zjištěné mimořádné příčiny závady,
  - otestovat funkčnost komunikační infrastruktury,
  - otestovat funkčnost systémové infrastruktury, tj. dostupnost servisovaného zařízení a/nebo služby – dle podstaty servisního zásahu,
  - provést o testu záznam do „Protokolu technické podpory“,
  - po vyřešení požadavku je povinen informovat zákazníka (oprávněnou osobu) o ukončení své činnosti a jejím výsledku,
  - po vyřešení požadavku je povinen doplnit do ServiceDesku informace o provedených úkonech a způsobu vyřešení a po odsouhlasení ze strany zákazníka je tiket v ServiceDesku označen jako „Vyřešený“,
  - po ukončení servisního zásahu zaznamená skutečný čas ukončení servisního zásahu do „Protokolu technické podpory“, který předá k podpisu zákazníkovi, originál protokolu si ponechá poskytovatel, zákazník obdrží kopii,
  - zákazník je o způsobu a čase vyřešení požadavku následně informován e mailem, v němž je také požádán o vyjádření míry spokojenosti se způsobem řešení.

### Plnění SLA

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

### Řízení změn SLA

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

### Upřesňující podmínky:

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

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

Nepodporovaný HW:

- zařízení s ukončenou dobou životnosti (vyhlašuje výrobce zařízení) – tzv. End of Life nebo
- zařízení s ukončenou dobou podpory (vyhlašuje výrobce zařízení) – tzv. End of Support nebo
- zařízení, na které nemá zákazník zakoupenou platnou podporu výrobce zařízení (maintenance).  
Jedná se zařízení, která výrobce zařízení již nepodporuje nebo o zařízení, pro které nemá zákazník zaplacenou maintenance – pro tato zařízení již nelze získat aktualizované verze SW, ani žádat o opravu chyb v SW nebo výměnu vadného HW za nový.

V případě závady na nepodporovaném HW:

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

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



## Dohoda o úrovni služby Služba ODBORNÁ PODPORA

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

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

### Cíl služby:

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

### Zákazník - kontaktní údaje

Obchodní jméno / název:	<b>Česká republika - Generální ředitelství cel</b>			
Oprávněné/kontaktní osoby zákazníka: <i>V případě potřeby jsou oprávněné osoby kontaktovány v pořadí zde uvedeném</i>	Jméno a příjmení	telefon	email	fax
Kontakt pro eskalace (major incidenty)				
Dispečink/řízení provozu zákazníka	www adresa	telefon	email	fax

### Poskytovatel - kontaktní údaje

Obchodní jméno / název:	<b>ANECT a.s.</b>				
Kontakty na poskytovatele - <i>v případě potřeby jsou použity kontakty v uvedeném pořadí</i>					
Kontakt na dispečink/řízení provozu poskytovatele	www adresa	telefon	email	mobil	fax
Kontakt pro eskalace (major incidenty)					

### Parametry služby:

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

### Rozsah služby

Odborná podpora bude poskytována v oblastech:

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

Rozsah Odborné podpory je stanoven na **57 člověkohodin za měsíc**, nevyčerpané hodiny Odborné podpory lze převádět bez omezení do následujícího období (měsíců) po dobu účinnosti smlouvy o technické podpoře ANECT/GŘC\_1/2020/002 (1 rok).

### Jak se o službu žádá:



Elektronicky (tiket ServiceDesk):		
Telefonicky (zelená linka):		
Faxem (zelená linka):		
<b>Plánovaná přerušení:</b>		
Žádná přerušení nejsou plánována		
<b>Limity pracovní zátěže</b>		
Předpokládaný maximální počet požadavků na poskytování služby za jeden měsíc (tato hodnota není omezující pro poskytnutí služby):	<b>15</b>	
<b>Řízení změn SLA</b>		
O změnu SLA je možné požádat prostřednictvím oprávněných kontaktních osob na straně poskytovatele a zákazníka. Každá změna SLA je na straně poskytovatele řízena standardním procesem "Řízení změn".		
<b>Odpovědnost zákazníka</b>		
Zákazník umožní zaměstnancům poskytovatele přístup do objektů, místností a k zařízením v rozsahu nezbytném pro plnění této služby v době uvedené v části "Parametry služby"		
Při poskytování služby Odborná podpora v lokalitě u zákazníka zajistí oprávněné osoby zákazníka přítomnost jimi pověřené osoby v místě poskytování odborné podpory, a to minimálně při započeti a ukončení činnosti pracovníka poskytovatele.		
<b>Odpovědnost poskytovatele</b>		
Poskytovatel odpovídá za to, že jeho zaměstnanci budou při plnění této dohody o úrovni služeb dodržovat veškeré obecně závazné předpisy, vztahující se k vykonávané činnosti, zejména předpisy o bezpečnosti práce a o požární bezpečnosti a budou se řídit organizačními pokyny oprávněných osob zákazníka.		
<b>Výjimky v podmínkách stanovených v SLA</b>		
Žádné výjimky nejsou stanoveny		
<b>Upřesňující podmínky:</b>		
Podmínkou pro poskytování služby s uvedenými parametry je umožnění vzdáleného přístupu prostřednictvím zabezpečeného připojení pracovníkům Poskytovatele k podporovaným systémům a zařízením.		
Odborná podpora není určena k řešení poruchových stavů ani k významné změně funkčnosti informačního systému zákazníka. Veškeré činnosti při poskytování Odborné podpory jsou řízeny dispečinkem technické podpory ANECT a všechny požadavky zákazníka jsou evidovány ve www aplikaci ServiceDesk.		



## Dohoda o úrovni služby Služba SPRÁVA ICT – ZNAČENÍ LIHU

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

Služba / modul:	<b>SPRÁVA ICT</b>	Označení:	<b>Dz6 – 5x8</b>	<b>Dz8 – 5x8</b>
-----------------	-----------------------	-----------	------------------	------------------

### Cíl služby

Správa ICT je pravidelná řízená činnost spočívající ve vyřešení požadavků Zákazníka, které souvisejí s běžným provozem jeho ICT, ve smluvně stanovených časech.

### Zákazník – kontaktní údaje

Obchodní jméno / název:	<b>Česká republika - Generální ředitelství cel</b>			
Oprávněné / kontaktní osoby Zákazníka: <i>V případě potřeby jsou oprávněné osoby kontaktovány v pořadí zde uvedeném</i>	jméno a příjmení	telefon	e-mail	fax
	[REDACTED]			
Kontakt pro eskalace (závažné – major incidenty)	[REDACTED]			
Dispečink / řízení provozu Zákazníka	www adresa	telefon	e-mail	fax

### Poskytovatel – kontaktní údaje

Obchodní jméno / název:	<b>ANECT a.s.</b>				
Kontakty na Poskytovatele – <i>v případě potřeby jsou kontakty použity v uvedeném pořadí</i>					
Kontakt na dispečink / řízení provozu Poskytovatele	www adresa	telefon	e-mail	mobil	fax
	[REDACTED]				
Kontakt pro eskalace (major incidenty)	[REDACTED]				

### Parametry služby

Provozní doba:	<b>5x8 (5 pracovních dnů v týdnu, 8 hodin denně)</b>	<b>Přidání nového subjektu:</b> Dz6 - 5x8 = služba je poskytována 5 pracovních dnů v týdnu, 8 hodin denně, v době od 8:00 do 16:00, s povinností zahájit činnosti spojené s řešením požadavku nejpozději do 6 hod. po elektronickém či faxovém potvrzení požadavku
Výjimky z provozní doby:	<b>nejsou</b>	<b>Změnový požadavek:</b> Dz8 - 5x8 = služba je poskytována 5 pracovních dnů v týdnu, 8 hodin denně, v době od 8:00 do 16:00, s povinností zahájit činnosti spojené s řešením požadavku nejpozději do 8 hod. po elektronickém či faxovém potvrzení požadavku

### Rozsah služby

Zařízení a služby sítě specifikované v Příloze č. 2

### O službu lze požádat

Elektronicky (tiket ServiceDesk):



Telefonicky (zelená linka):	
Faxem (zelená linka):	
<b>Plánovaná přerušeni</b>	
Žádná přerušeni nejsou plánována.	
<b>Limity pracovní zátěže</b>	
Předpokládaný maximální počet požadavků na poskytování služby za jeden měsíc (tato hodnota není omezující pro poskytnutí služby):	50
<b>Odpovědnost Zákazníka</b>	
<p>Zákazník umožní zaměstnancům Poskytovatele přístup do objektů, místností a k zařízením v rozsahu nezbytném pro plnění této služby v době uvedené v části „Parametry služby“.</p> <p>Podmínkou poskytování služby s uvedenými parametry je umožnit pracovníkům Poskytovatele vzdálený přístup k servisovaným zařízením a systémům prostřednictvím zabezpečeného připojení.</p> <p>Při provádění servisního zásahu zajistí oprávněné osoby Zákazníka přítomnost jimi pověřené osoby v místě řešení požadavku, a to minimálně při započetí a ukončení činnosti technologického specialisty Poskytovatele.</p> <p>Oprávněné osoby Zákazníka zajistí, aby jiné osoby než servisní technici Poskytovatele neprováděly po dobu účinnosti této dohody o úrovni služeb opravu nebo modifikaci zařízení, ani nepoužily materiál či příslušenství, které nevyhovuje specifikaci výrobce. Poskytovatel neodpovídá za škody na zařízeních vzniklé v důsledku porušení tohoto ustanovení.</p>	
<b>Odpovědnost Poskytovatele</b>	
Poskytovatel odpovídá za to, že jeho zaměstnanci budou při plnění této dohody o úrovni služeb dodržovat veškeré obecně závazné předpisy vztahující se k vykonávané činnosti, zejména předpisy o bezpečnosti práce a požární bezpečnosti, a budou se řídit organizačními pokyny oprávněných osob Zákazníka.	
<b>Výjimky v podmínkách stanovených v SLA</b>	
Žádné výjimky nejsou stanoveny.	
<b>Popis a způsob provedení služby</b>	
<p>Službu Správa ICT bude Poskytovatel provádět vzdáleným přístupem, případně na pracovištích Zákazníka dle charakteru a povahy zásahu.</p> <p>Služba je poskytována na vyžádání. Na základě požadavku Zákazníka jsou technologickými specialisty Poskytovatele v garantovaných časech provedeny odborné práce na prvcích Zákazníkovy komunikační infrastruktury.</p> <p>Způsob provedení:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Zákazník zadá požadavek na změnu konfigurace aktivního prvku</li> <li>• Technologický specialista ANECT ověří možnosti a dopady provedení změny v provozní dokumentaci</li> <li>• Následně kontaktuje zadavatele požadavku a dohodne s ním termín provedení požadované činnosti</li> <li>• Před zásahem provede zálohu konfigurace daného prvku komunikační infrastruktury</li> <li>• Po provedení zásahu otestuje správnou funkčnost</li> <li>• Informuje zadavatele o uskutečněné změně a rozsahu provedených prací a požádá zadavatele o jejich akceptaci</li> </ul> <p>Služba Správa ICT neslouží k řešení poruchových stavů (servis) na prvcích komunikační infrastruktury ani k významné změně funkčnosti.</p> <p>Veškeré činnosti při poskytování služby Správa ICT jsou řízeny dispečinkem technické podpory ANECT a všechny požadavky Zákazníka jsou evidovány ve www aplikaci ServiceDesk.</p>	
<b>Plnění SLA</b>	
O plnění SLA jsou Zákazníkoví v pravidelných periodách předkládány reporty, jejichž forma a obsah podléhají dohodě obou smluvních stran. Periodicita reportů: minimálně 1x za rok.	
<b>Řízení změn SLA</b>	
O změnu SLA je možné požádat prostřednictvím oprávněných kontaktních osob na straně Poskytovatele a Zákazníka. Každá změna SLA je na straně Poskytovatele řízena standardním procesem „Řízení změn“.	
<b>Upřesňující podmínky</b>	



## Dohoda o úrovni služby

### Služba SPRÁVA ICT - PRAVIDELNÉ ZÁLOHOVÁNÍ KONFIGURACÍ

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

Služba/modul:	<b>SPRÁVA ICT</b>	Označení:	<b>DzNPD - 5x8</b>
---------------	-----------------------	-----------	--------------------

#### Cíl služby:

Správa ICT je pravidelná řízená činnost spočívající požadavků zákazníka souvisejících s běžným provozem ICT zákazníka ve smluvně stanovených časech.

#### Zákazník - kontaktní údaje

Obchodní jméno / název:	<b>Česká republika - Generální ředitelství cel</b>			
Oprávněné/kontaktní osoby zákazníka: <i>V případě potřeby jsou oprávněné osoby kontaktovány v pořadí zde uvedeném</i>	jméno a příjmení	telefon	e-mail	fax
Kontakt pro eskalace (major incidents)				
Dispečink/řízení provozu zákazníka	www adresa	telefon	e-mail	fax

#### Poskytovatel - kontaktní údaje

Obchodní jméno / název:	<b>ANECT a.s.</b>				
Kontakty na poskytovatele - <i>v případě potřeby jsou požity kontakty v uvedeném pořadí</i>					
Kontakt na dispečink/řízení provozu poskytovatele	www adresa	telefon	email	mobil	fax
Kontakt pro eskalace (major incidents)					

#### Parametry služby:

Označení	DzNPD – 5x8
Popis SLA	Služba poskytovaná 5 pracovních dnů v týdnu, 8 hodin denně v době od 8:00 do 16:00, s povinností zahájit činnost spojené s řešením požadavku nejpozději do konce následujícího pracovního dne po elektronickém nebo faxovém potvrzení požadavku.
Provozní doba (dny)	5 pracovních dnů v týdnu, 8 hodin denně
Provozní doba (hodiny)	8:00 – 16:00
Výjimky z provozní doby	nejsou
Garantovaný čas oznámení jména řešitele	1 hodina
Garantovaný čas zahájení prací na řešení požadavku	Do konce následujícího pracovního dne

#### Rozsah služby

Zařízení komunikační infrastruktury specifikované v Příloze č.2 Soupis HW, SW vybavení a služeb smlouvy ANECT/GŘC/1801/.

#### Jak se o službu žádá:

Elektronicky (tiket ServiceDesk):	
Telefonicky (zelená linka):	
Faxem (zelená linka):	

**Plánovaná přerušení:**

Žádná přerušení nejsou plánována

**Limity pracovní zátěže**

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

4

**Řízení změn SLA**

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

**Odpovědnost zákazníka**

Zákazník umožní zaměstnancům poskytovatele přístup do objektů, místností a k zařízením v rozsahu nezbytném pro plnění této služby v době uvedené v části "Parametry služby"

Při provádění zásahu vyžadujícího přítomnost technologického specialisty poskytovatele v lokalitě zákazníka zajistí oprávněné osoby zákazníka přítomnost jimi pověřené osoby v místě řešení požadavku, a to minimálně při započetí a ukončení činnosti technologického specialisty poskytovatele.

Oprávněné osoby zákazníka zajistí, aby jiné osoby než technologičtí specialisté poskytovatele neprováděly po dobu účinnosti této dohody o úrovni služeb zásahu nebo modifikaci na zařízení podléhající Správě ICT nebo nepoužily materiál či příslušenství, které nevyhovuje specifikaci výrobce. Poskytovatel neodpovídá za škody na zařízeních, vzniklé v důsledku porušení tohoto ustanovení.

**Odpovědnost poskytovatele**

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

**Výjimky v podmínkách stanovených v SLA**

Žádné výjimky nejsou stanoveny

**Popis a způsob provedení služby:**

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

Správa ICT zahrnuje pravidelné zálohování konfigurací, které bude probíhat 1x týdně.

**Upřesňující podmínky:**

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

Služba Správa ICT neslouží k řešení poruchových stavů (servis) na prvcích komunikační infrastruktury ani k významné změně funkčnosti. Veškeré činnosti při poskytování služby Správa ICT jsou řízeny dispečinkem technické podpory ANECT a všechny požadavky zákazníka jsou evidované ve www aplikaci ServiceDesk.



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

Part number	Popis	Serial number	Počet ks	Lokalita	SLA Servis	Odborná podpora	Hostname
<b>WS-C3850-48T</b>	Stackable 48 10/100/1000 Ethernet ports, IP Services feature set	FOC1836X0RU	1	BUD Praha	Dz6/Do24 - 7x24	OpNPD - 5x8	DMZSW-BUD
C3850-NM-4-1G		FOC18345MKT	1	BUD Praha	Dz6/Do24 - 7x25	OpNPD - 5x8	DMZSW-BUD
PWR-C1-350WAC		DCB1826H0W9	1	BUD Praha	Dz6/Do24 - 7x26	OpNPD - 5x8	DMZSW-BUD
PWR-C1-350WAC		DCB1826H0W4	1	BUD Praha	Dz6/Do24 - 7x27	OpNPD - 5x8	DMZSW-BUD
GLC-T=	1000BASE-T SFP	00000MTC102905L	1	BUD Praha	Dz6/Do24 - 7x24	OpNPD - 5x8	DMZSW-BUD
GLC-T=	1000BASE-T SFP	00000MTC102905J	1	BUD Praha	Dz6/Do24 - 7x24	OpNPD - 5x8	DMZSW-BUD
GLC-T=	1000BASE-T SFP	00000MTC102905M	1	BUD Praha	Dz6/Do24 - 7x24	OpNPD - 5x8	DMZSW-BUD
GLC-T=	1000BASE-T SFP	00000MTC1028027	1	BUD Praha	Dz6/Do24 - 7x24	OpNPD - 5x8	DMZSW-BUD
GLC-LH-SMD	1000BASE-T SFP	FNS1926187J	1	BUD Praha	Dz6/Do24 - 7x24	OpNPD - 5x8	DMZSW-BUD
<b>WS-C3850-48T</b>	Stackable 48 10/100/1000 Ethernet ports, IP Services feature set	FCW1837C0XL	1	BUD Praha	Dz6/Do24 - 7x25	OpNPD - 5x8	DMZSW-BUD
C3850-NM-4-1G		FOC18346QRQ	1	BUD Praha	Dz6/Do24 - 7x25	OpNPD - 5x8	DMZSW-BUD
PWR-C1-350WAC		DCB1822H236	1	BUD Praha	Dz6/Do24 - 7x25	OpNPD - 5x8	DMZSW-BUD
PWR-C1-350WAC		DCB1822H238	1	BUD Praha	Dz6/Do24 - 7x25	OpNPD - 5x8	DMZSW-BUD
GLC-T=	1000BASE-T SFP		1	BUD Praha	Dz6/Do24 - 7x26	OpNPD - 5x8	DMZSW-BUD
GLC-T=	1000BASE-T SFP	00000MTC0836044	1	BUD Praha	Dz6/Do24 - 7x27	OpNPD - 5x8	DMZSW-BUD
GLC-T=	1000BASE-T SFP	00000MTC0832016	1	BUD Praha	Dz6/Do24 - 7x28	OpNPD - 5x8	DMZSW-BUD
GLC-T=	1000BASE-T SFP	00000MTC0836043	1	BUD Praha	Dz6/Do24 - 7x29	OpNPD - 5x8	DMZSW-BUD
GLC-LH-SMD	1000BASE-T SFP	FNS1926187S	1	BUD Praha	Dz6/Do24 - 7x24	OpNPD - 5x8	DMZSW-BUD
<b>CISCO3925-CHASSIS</b>	Cisco 3925E w/SPE200 4GE 3EHWIC 3DSP 2SM 256MBCF 1GBDRAM IPB	FCZ184170CX	1	BUD Praha	Dz6/Do24 - 7x24	OpNPD - 5x8	DMZRT-BUD
C3900-SPE200/K9	Cisco Services Performance Engine 200 for Cisco 3925E	FOC18386YAT	1	BUD Praha	Dz6/Do24 - 7x24	OpNPD - 5x8	DMZRT-BUD
HWIC-2CE1T1-PRI	2 port channelized T1/E1 and PRI HWIC (data only)	FOC173289AY	1	BUD Praha	Dz6/Do24 - 7x24	OpNPD - 5x8	DMZRT-BUD
PWR-3900-AC	Cisco 3925/3945 AC Power Supply	QCS18271D2P	1	BUD Praha	Dz6/Do24 - 7x24	OpNPD - 5x8	DMZRT-BUD
PWR-3900-AC	Cisco 3925/3945 AC Power Supply	QCS18271D4A	1	BUD Praha	Dz6/Do24 - 7x24	OpNPD - 5x8	DMZRT-BUD
<b>ASA5515-FPWR-K9</b>	ASA 5515-X with SW, 6 GE Data, 1 GE Mgmt, AC	FTX2044Y26Z	1	NDC Praha	Dz6 - 5x8	OpNPD - 5x8	DMZVP N-NAV
<b>ASA5515-FPWR-K9</b>	ASA 5515-X with SW, 6 GE Data, 1 GE Mgmt, AC	FTX2044Y28X	1	NDC Praha	Dz6 - 5x8	OpNPD - 5x8	DMZVP N-NAV
<b>ASA5515-FPWR-K9</b>	ASA 5515-X with FirePOWER Services 6GE A	FGL1941707W	1	NDC Praha	Dz6/Do24 - 7x24	OpNPD - 5x8	DMZVP N-BUD
<b>ASA5515-FPWR-K9</b>	ASA 5515-X with FirePOWER Services 6GE A	FGL1934712M	1	NDC Praha	Dz6/Do24 - 7x24	OpNPD - 5x8	DMZVP N-BUD
<b>CISCO3925E/K9</b>	Cisco 3925E w/SPE200,4GE,3EHWIC,3DSP,2SM	FCZ1935604M	1	NDC Praha	Dz6/Do24 - 7x24	OpNPD - 5x8	DMZRT-NAV
PWR-3900-AC/2	Cisco 3925/3945 AC Power Supply (Seconda	SNI1922C9NT	1	NDC Praha	Dz6/Do24 - 7x24	OpNPD - 5x8	DMZRT-NAV





HWIC-2CE1T1-PRI	2 port channelized T1/E1 and PRI HWIC (d	LIT19200X28	1	NDC Praha	Dz6/Do24 - 7x24	OpNPD - 5x8	DMZRT-NAV
PWR-3900-AC	Cisco 3925/3945 AC Power Supply	SNI1922C9NT	1	BUD Praha	Dz6/Do24 - 7x24	OpNPD - 5x8	DMZRT-NAV
PWR-3900-AC	Cisco 3925/3945 AC Power Supply	SNI1922C9PE	1	BUD Praha	Dz6/Do24 - 7x24	OpNPD - 5x8	DMZRT-NAV
<b>WS-C3850-48T-E</b>	Cisco Catalyst 3850 48 Port Data IP Serv	FCW1930C1X4	1	NDC Praha	Dz6/Do24 - 7x24	OpNPD - 5x8	DMZSW-NAV
<b>WS-C3850-48T-E</b>	Cisco Catalyst 3850 48 Port Data IP Serv	FCW1930C1VS	1	NDC Praha	Dz6/Do24 - 7x24	OpNPD - 5x8	DMZSW-NAV
PWR-C1-350WAC/2	350W AC Config 1 SecondaryPower Supply	LIT19200WX5	1	NDC Praha	Dz6/Do24 - 7x24	OpNPD - 5x8	DMZSW-NAV
PWR-C1-350WAC/2	350W AC Config 1 SecondaryPower Supply	LIT19200X28	1	NDC Praha	Dz6/Do24 - 7x24	OpNPD - 5x8	DMZSW-NAV
C3850-NM-4-1G	Cisco Catalyst 3850 4 x 1GE Network Modu	FOC1928CEBC	1	NDC Praha	Dz6/Do24 - 7x24	OpNPD - 5x8	DMZSW-NAV
C3850-NM-4-1G	Cisco Catalyst 3850 4 x 1GE Network Modu	FOC1928CERB	1	NDC Praha	Dz6/Do24 - 7x24	OpNPD - 5x8	DMZSW-NAV
GLC-T=	1000BASE-T SFP	AGM1933404G	1	NDC Praha	Dz6/Do24 - 7x24	OpNPD - 5x8	DMZSW-NAV
GLC-T=	1000BASE-T SFP	AGM1933404N	1	NDC Praha	Dz6/Do24 - 7x24	OpNPD - 5x8	DMZSW-NAV
GLC-T=	1000BASE-T SFP	AGM19334051	1	NDC Praha	Dz6/Do24 - 7x24	OpNPD - 5x8	DMZSW-NAV
GLC-T=	1000BASE-T SFP	AGM1933405H	1	NDC Praha	Dz6/Do24 - 7x24	OpNPD - 5x8	DMZSW-NAV
GLC-T=	1000BASE-T SFP	AGM1933404F	1	NDC Praha	Dz6/Do24 - 7x24	OpNPD - 5x8	DMZSW-NAV
GLC-T=	1000BASE-T SFP	AGM1933404M	1	NDC Praha	Dz6/Do24 - 7x24	OpNPD - 5x8	DMZSW-NAV
GLC-T=	1000BASE-T SFP	AGM1933404R	1	NDC Praha	Dz6/Do24 - 7x24	OpNPD - 5x8	DMZSW-NAV
GLC-T=	1000BASE-T SFP	AGM19334053	1	NDC Praha	Dz6/Do24 - 7x24	OpNPD - 5x8	DMZSW-NAV
GLC-LH-SMD	1000BaseLX SFP	FNS19261KYY	1	NDC Praha	Dz6/Do24 - 7x24	OpNPD - 5x8	DMZSW-NAV
GLC-LH-SMD	1000BaseLX SFP	FNS1926186M	1	NDC Praha	Dz6/Do24 - 7x24	OpNPD - 5x8	DMZSW-NAV
<b>ASA5545-FPWR-K9</b>	ASA 5545-X with FirePOWER Services 8GE	FGL19347179	1	BUD Praha	Dz6/Do24 - 7x24	OpNPD - 5x8	DMZFW-BUD
ASA-PWR-AC	ASA 5545-X/5555-X AC Power Supply	57Y23J	1	BUD Praha	Dz6/Do24 - 7x24	OpNPD - 5x8	DMZFW-BUD
ASA-PWR-AC	ASA 5545-X/5555-X AC Power Supply	5AK17Y	1	BUD Praha	Dz6/Do24 - 7x24	OpNPD - 5x8	DMZFW-BUD
<b>ASA5545-FPWR-K9</b>	ASA 5545-X with FirePOWER Services 8GE	FGL1934717B	1	BUD Praha	Dz6/Do24 - 7x24	OpNPD - 5x8	DMZFW-BUD
ASA-PWR-AC	ASA 5545-X/5555-X AC Power Supply	57Y25R	1	BUD Praha	Dz6/Do24 - 7x24	OpNPD - 5x8	DMZFW-NAV
ASA-PWR-AC	ASA 5545-X/5555-X AC Power Supply	5CF124	1	BUD Praha	Dz6/Do24 - 7x24	OpNPD - 5x8	DMZFW-NAV
<b>ASA5545-FPWR-K9</b>	ASA 5545-X with FirePOWER Services 8GE	FGL1934717A	1	NDC Praha	Dz6/Do24 - 7x24	OpNPD - 5x8	DMZFW-NAV
ASA-PWR-AC	ASA 5545-X/5555-X AC Power Supply	57Y23L	1	NDC Praha	Dz6/Do24 - 7x24	OpNPD - 5x8	DMZFW-NAV
ASA-PWR-AC	ASA 5545-X/5555-X AC Power Supply	5AK16D	1	NDC Praha	Dz6/Do24 - 7x24	OpNPD - 5x8	DMZFW-NAV
<b>ASA5545-FPWR-K9</b>	ASA 5545-X with FirePOWER Services 8GE	FTX2043Y37P	1	NDC Praha	Dz6/Do24 - 7x24	OpNPD - 5x8	DMZFW-NAV
ASA-PWR-AC	ASA 5545-X/5555-X AC Power Supply	68Y1J9	1	NDC Praha	Dz6/Do24 - 7x24	OpNPD - 5x8	DMZFW-NAV
ASA-PWR-AC	ASA 5545-X/5555-X AC Power Supply	68Y1JB	1	NDC Praha	Dz6/Do24 - 7x24	OpNPD - 5x8	DMZFW-NAV
<b>FPR2130-NGFW-K9</b>	Cisco Firepower 2130 NGFW Appliance, 1U, 1 x NetMod Bay	FCZ2341M0EH	1	BUD Praha	Dz6/Do24 - 7x24	OpNPD - 5x8	ftd-bud-1



FPR2K-PWR-AC-400	Cisco Firepower 2000 Series AC 400W Power Supply	DCC2320P1 JD	1	BUD Praha	Dz6/Do24 - 7x24	OpNPD - 5x8	ftd-bud-1
FPR2K-PWR-AC-400	Cisco Firepower 2000 Series AC 400W Power Supply	DCC2320P1 3A	1	BUD Praha	Dz6/Do24 - 7x24	OpNPD - 5x8	ftd-bud-1
<b>FPR2130-NGFW-K9</b>	Cisco Firepower 2130 NGFW Appliance, 1U, 1 x NetMod Bay	FCZ2341M0 JV	1	BUD Praha	Dz6/Do24 - 7x24	OpNPD - 5x8	ftd-bud-2
FPR2K-PWR-AC-400	Cisco Firepower 2000 Series AC 400W Power Supply	DCC2320P1 7K	1	BUD Praha	Dz6/Do24 - 7x24	OpNPD - 5x8	ftd-bud-2
FPR2K-PWR-AC-400	Cisco Firepower 2000 Series AC 400W Power Supply	DCC2320P1 3P	1	BUD Praha	Dz6/Do24 - 7x24	OpNPD - 5x8	ftd-bud-2
<b>FPR2130-NGFW-K9</b>	Cisco Firepower 2130 NGFW Appliance, 1U, 1 x NetMod Bay	FCZ2341M0 EM	1	NDC Praha	Dz6/Do24 - 7x24	OpNPD - 5x8	ftd-nav-1
FPR2K-PWR-AC-400	Cisco Firepower 2000 Series AC 400W Power Supply	DCC2320P1 1E	1	NDC Praha	Dz6/Do24 - 7x24	OpNPD - 5x8	ftd-nav-1
FPR2K-PWR-AC-400	Cisco Firepower 2000 Series AC 400W Power Supply	DCC2320P1 15	1	NDC Praha	Dz6/Do24 - 7x24	OpNPD - 5x8	ftd-nav-1
<b>FMC2600-K9</b>	Cisco Firepower Management Center 2600 Chassis	WZP232810 JD	1	BUD Praha	Dz6/Do24 - 7x24	OpNPD - 5x8	fmc-bud
FMC-M5-PS-AC-770W	Cisco FMC 770W AC Power Supply	ART2334FB LM	1	BUD Praha	Dz6/Do24 - 7x24	OpNPD - 5x8	fmc-bud
FMC-M5-PS-AC-770W	Cisco FMC 770W AC Power Supply	ART2334FB G6	1	BUD Praha	Dz6/Do24 - 7x24	OpNPD - 5x8	fmc-bud
<b>FMC2600-K9</b>	Cisco Firepower Management Center 2600 Chassis	WZP232903 C0	1	NDC Praha	Dz6/Do24 - 7x24	OpNPD - 5x8	fmc-nav
FMC-M5-PS-AC-770W	Cisco FMC 770W AC Power Supply	ART2334FB PG	1	NDC Praha	Dz6/Do24 - 7x24	OpNPD - 5x8	fmc-nav
FMC-M5-PS-AC-770W	Cisco FMC 770W AC Power Supply	ART2334FB P9	1	NDC Praha	Dz6/Do24 - 7x24	OpNPD - 5x8	fmc-nav



### Příloha č.3 - Obecné podmínky technické podpory ANECT SUPPORT®

1. Odpovědní pracovníci zákazníka jsou oprávněni požadovat technickou podporu u společnosti ANECT při řešení změn ve svém IS. ANECT zaručuje, že veškeré požadavky odstraní ve lhůtách definovaných u jednotlivých služeb.  
*Pozn. V případě služby s garantovanou dobou opravy čas potřebný na rekonstrukci uživatelských dat nespadá do této doby.*
2. Odpovědní pracovníci zákazníka zadávají požadavky na technickou podporu pomocí internetu na [redacted] nebo e-mailem na adresu [redacted]. V případě nedostupnosti internetu mohou také využít telefonickou komunikaci s Dispečinkem TP ANECT na čísle [redacted] (případně pro slovenské zákazníky [redacted] vždy s následným založením požadavku v systému ServiceDesk ANECT nebo jeho potvrzením e-mailem. V případě nedostupnosti systému ServiceDesk ANECT lze použít faxový formulář „**Požadavek na technickou podporu**“, který odpovědný pracovník zákazníka po vyplnění všech povinných položek odešle na [redacted]. Lhůty na odstranění závad pro jednotlivé typy služeb technické podpory počínají běžet od okamžiku založení požadavku v systému ServiceDesk ANECT, nebo od okamžiku odeslání požadavku na technickou podporu faxem. O změnách telefonních nebo faxových čísel bude ANECT zákazníka neprodleně písemně informovat.
3. Uživatelský přístup do systému ServiceDesk je zřízen vybraným odpovědným pracovníkům zákazníka na základě písemného požadavku předaného společnosti ANECT. Změny uživatelů systému ServiceDesk a jejich účtů provádí ANECT pouze na základě písemného požadavku zákazníka. Z důvodu bezpečnosti není možné pro tyto účely používat nezabezpečenou elektronickou komunikaci (e-mail).
4. Dispečer technické podpory ANECT přidělí řešitele po přijetí požadavku na základě platných smluvních podmínek a podle typu, priority a obsahu požadavku.
5. Dispečer technické podpory ANECT, v čase definovaném smluvními parametry poskytované služby, oznámí po převzetí požadavku na technickou podporu odpovědnému pracovníkovi, který jej zadal, čas, kdy bude požadavek řešen, a jméno řešitele – pracovníka TP ANECT.
6. Řešení požadavku na technickou podporu může být v některých případech provedeno vzdáleně. Podmínkou je platná dohoda o vzdáleném přístupu pracovníků TP ANECT do IS zákazníka. Výhodou vzdáleného řešení problémů je významné zkrácení průměrné doby opravy.
7. V případě, že nelze provést řešení vzdáleně, zajistí řešitel (servisní technik ANECT) po příjezdu na místo závady kontrolu předmětného technického vybavení a kontrolu provozních podmínek (silové napájení, okolní teplotu, vlhkost a prašnost, umístění a fyzický přístup k zařízení). Při nedodržení provozních podmínek daných výrobcem technického vybavení bude zásah evidován jako „mimořádný“ a bude o něm proveden záznam do „**Protokolu technické podpory**“. Řešitel si poté vyžádá potvrzení protokolu kontaktní osobou zákazníka v místě závady.
8. Řešitel při řešení požadavku na technickou podporu provede nezbytné kroky vedoucí k úspěšnému vyřešení požadavku. V případě, že v jeho průběhu zjistí neoprávněný zásah do konfigurace předmětného HW nebo SW, zajistí v datové formě výpis této konfigurace před vyřešením požadavku a po něm, označí jej jako „mimořádný“ a provede o něm zápis do „**Protokolu technické podpory**“. Řešitel si poté vyžádá potvrzení protokolu kontaktní osobou zákazníka v místě závady.
9. V případě, že pro odstranění závady je nutné vyměnit vadný HW za nový, pak řešitel zodpovídá za uvedení údajů o původním a novém HW do „**Protokolu technické podpory**“. Zde doplní především údaje o názvu zařízení, jeho sériovém čísle, počtu kusů, místě instalace a vyžádá si potvrzení protokolu kontaktní osobou zákazníka v místě závady.
10. V průběhu řešení požadavku informuje řešitel kontaktní osobu zákazníka o postupu řešení. Po vyřešení požadavku jsou do tiketu v ServiceDesk ANECT řešitelem doplněny informace o způsobu vyřešení a po odsouhlasení ze strany zákazníka je tiket označen v ServiceDesk ANECT jako „Vyřešený“. Zákazník je o způsobu a čase vyřešení požadavku následně informován e-mailem, v němž je také požádán o vyjádření míry spokojenosti se způsobem řešení.
11. Originál „**Protokolu technické podpory**“ si ponechá ANECT, odpovědný pracovník zákazníka obdrží jeho kopii.



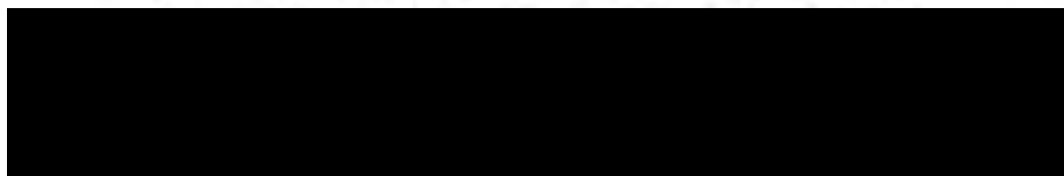
12. Po dobu platnosti smlouvy o technické podpoře nebude zákazník bez vědomí ANECT samostatně ani prostřednictvím třetí osoby zasahovat do hardwarové ani softwarové konfigurace servisovaných zařízení. ANECT neodpovídá za škody na zařízení vzniklé v důsledku porušení tohoto ustanovení zákazníkem. Takto vzniklé závady, stejně jako závady způsobené nedodržením provozních podmínek, odstraní ANECT dle stejných podmínek daných touto smlouvou pro běžnou technickou podporu, avšak budou zpoplatněny samostatně, nad rámec smluvně dohodnutých poplatků.
13. ANECT udržuje po dobu platnosti smlouvy o technické podpoře potřebný počet náhradních dílů, zařízení a materiálu tak, aby bylo možné odstraňovat závady na hardwarovém i softwarovém vybavení ve smluvně dohodnutých lhůtách.
14. K odstranění závady je ANECT oprávněn použít zástupný díl (komponentu nebo celé zařízení) pokud tím nebudou podstatně sníženy užité vlastnosti díla a jeho funkční způsobilost. ANECT je povinen zástupný díl nahradit dílem předepsaným nejdéle do 60 dnů po odstranění závady.
15. V případě, že ANECT poskytuje zákazníkovi službu Dohled sítě, operátor Dohledového centra ANECT monitoruje provoz informačního systému zákazníka. Pokud zjistí závadu nebo mezní stav IS, nejprve provede primární lokalizaci závady a následně informuje pověřenou kontaktní osobu na straně zákazníka o zjištěné závadě a doporučeném způsobu řešení. Pokud se jedná o závadu v části sítě, pro kterou zajišťuje společnost ANECT technickou podporu, pak operátor založí požadavek na technickou podporu v systému ServiceDesk ANECT a aktivně se podílí na jeho řešení.
16. ANECT garantuje, že v případě vzdáleného přístupu do IS zákazníka budou tento přístup využívat pouze oprávnění pracovníci ANECT. Zákazník zodpovídá za nastavení rozsahu práv a stanovení bezpečnostních pravidel pro přístup a zásahy pracovníků ANECT na svých zařízeních.

## Protokoly technické podpory

# ANECT

Louňického 1742, 140 00 Praha 4 | T +420 271 100 100 | F +420 271 100 101  
Videňská 204/125, Přízřenice, 619 00 Brno | T +420 547 100 100 | F +420 547 100 101  
Pražská 84/15, 301 00 Plzeň | T +420 271 100 100 | F +420 271 100 101  
Jarošova 1, 831 03 Bratislava | T +421 (2) 3220 4111 | F +421 (2) 4821 3199

## Požadavek na technickou podporu



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

\*) vyplnění položky není povinné

## Protokol technické podpory

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



**Příloha č. 5 – „Dohoda o externím užívání služby vzdáleného přístupu k ISCS“ - vzor**

**Dohoda o externím užívání služby vzdáleného přístupu k ISCS**

Č.j.:		Kategorie citlivosti:	C3
Počet stran:	4	Počet příloh	0
Počet výtisků:	3	Stupeň kritičnosti / ochrany:	3 / 3
		Výtisk č.:	
		Revize:	1x ročně
Adresát výtisku č. 1:	Smluvní technický gestor dodávky		
Adresát výtisku č. 2:	Smluvní technický garant dodávky		
Adresát výtisku č. 3:	Sekretariát odboru 12		
Osoba oprávněná číst:	Služební funkcionáři, kontrolní orgány CS, orgány uživatele služby		
Skartační znak a lhůta:	V5	ID:	

**Poskytovatel služby**

Česká republika – Generální ředitelství cel

Zastoupený smluvním technickým gestorem dodávky / užívání  
/jméno, příjmení, útvár/ .....

**Uživatel služby**

ANECT a.s.

Zastoupená smluvním technickým garantem dodávky / užívání  
/jméno, příjmení, funkce/

**Čl. 1**

- (1) Tato dohoda vyplývá ze smlouvy č. xxx na dodávku / užívání ISCS ....., uzavřenou dne ..... mezi Českou republikou – Generálním ředitelstvím cel a ANECT a.s..
- (2) Tato dohoda stanoví rozsah a způsob poskytnutí služby vzdáleného přístupu (dále jen „služba“) k informačnímu systému Celní správy České republiky (dále jen „ISCS“) poskytovatelem uživateli.

**Čl. 2**

**Žádost o poskytnutí služby**

Poskytnutí služby je založeno na žádosti, kterou zpracovává smluvní technický gestor dodávky / užívání. Věcná část žádosti vychází z této dohody.

**Čl. 3**

**Objekty ISCS**

- (1) Objekty ISCS, ke kterým bude po dobu trvání platnosti smlouvy uvedené v čl. 1 odst. 1 poskytnut vzdálený přístup (dále jen „objekty služby“), jsou specifikovány jménem objektu, IP adresou objektu, portem. Specifikace objektů služby:

Číslo	Objekt (jméno), IP adresa, port

- (2) Důvod potřeby vzdáleného přístupu ke každému objektu služby vyplývá z výše uvedené smlouvy:

Číslo	Důvod



--	--

#### Čl. 4

##### **Doba poskytování služby**

Doba poskytování služby je totožná s dobou účinnosti výše uvedené smlouvy, tj. ode dne účinnosti smlouvy do 30. 6. 2021. Dnem ukončení účinnosti smlouvy bude služba zrušena.

#### Čl. 5

##### **Fyzické osoby – uživatelé služby**

- (1) Technický garant dodávky / užívání zajistí, že fyzickými osobami, uživateli služby, budou pouze ti zaměstnanci uživatele, kteří se podílejí na technologickém řešení dodávky nebo užívání ISCS potřebují ke své činnosti.
- (2) Technický gestor dodávky / užívání je povinen seznámit technického garanta dodávky / užívání s bezpečnostními podmínkami externího užívání služby. Toto seznámení musí být podepsáno seznamujícím i seznámenou osobou.
- (3) Technický garant dodávky / užívání je povinen s bezpečnostními podmínkami externího užívání služby seznámit všechny fyzické osoby, externí uživatele služby. Toto seznámení musí být podepsáno seznamujícím i seznámenou osobou.

#### Čl. 6

##### **Technické podmínky užívání služby**

- (1) Uživatelské účty ISCS pro vzdálený přístup do ISCS oprávněné třetí strany jsou:

Jméno uživatele	Uživatelský účet

- (2) IP adresy informačně komunikačních zařízení (ICT) využívaných pro vzdálený přístup do ISCS oprávněnou třetí stranou jsou:

Pořadové číslo	IP adresa

- (3) Externí ICT technologie užitá pro vzdálený přístup do ISCS musí být vybaveny antivirovou ochranou s aktuálními virovými definicemi a aktualizovaným operačním systémem a mít aplikovány bezpečnostní opatření, například dle zákona č. 181/2014 Sb. o kybernetické bezpečnosti, zejména k nim musí být řízen přístup.

#### Čl. 7

##### **Bezpečnostní podmínky užívání služby**

- (1) Přístupové heslo pro vzdálený přístup do ISCS oprávněné třetí strany je vygenerováno administrátorem služby vzdáleného přístupu do ISCS. Toto heslo musí být změněno při prvním přihlášení, nestane-li se tak, musí být následující pokus o přístup odmítnut. Dále

bude administrátorem služby změněno vždy po uplynutí 180 dnů. Heslo musí mít délku minimálně 17 znaků a musí splňovat alespoň 3 požadavky z následujících podmínek (nejméně jedno velké písmeno (A–Z), nejméně jedno malé písmeno (a–z), nejméně jedno číslo (0–9) a nejméně jeden znak odlišný od bodů 1 až 3) a nesmí být opakováno dříve než po užívání nejméně 12 jiných hesel.

- (2) Technický garant dodávky / užívání je povinen s bezpečnostními podmínkami externího užívání služby seznámit všechny fyzické osoby, externí uživatele služby - viz Čl. 5.
- (3) Externí uživatel služby v rámci služby využívá jemu zřízený uživatelský účet do domény CS. Přihlašovací údaje uživatelského účtu je externí uživatel služby povinen chránit před ztrátou nebo zneužitím jinou osobou.
- (4) Administrátor služby oprávněnost externího užívání služby v pravidelných intervalech, nejméně jednou ročně, kontroluje. Kontrolu provádí tak, že technickému gestorovi dodávky / užívání zašle e-mail s přehledem poskytnutých přístupových práv služby se žádostí o potvrzení jejich potřeby. V zaslaném e-mailu je uvedena doba, do které musí být zaslán zpět e-mail potvrzující potřebnost externího užívání služby. V případě neobdržení tohoto e-mailu administrátor služby externí užívání služby pozastaví. Není-li dále do 2 měsíců žádná odezva ohledně pozastavené služby, pak administrátor služby na pokyn ředitele odboru 12 GRČ tuto službu zruší.
- (5) Administrátor služby ke dni ukončení platnosti příslušné smlouvy na dodávku produktu nebo služby pro ISCS službu vzdáleného přístupu do ISCS poskytnutou třetí straně zruší a o této skutečnosti technického garanta dodávky / užívání e-mailem informuje.
- (6) Zjistí-li administrátor služby, že podmínky bezpečného užívání služby byly externím uživatelem služby porušeny nebo jsou porušovány, takové užívání služby pozastaví a upozorní na tuto skutečnost technického garanta dodávky / užívání. V případě, že nedojde k nápravě, je ředitel odboru 12 GRČ oprávněn takové užívání služby dočasně či trvale zrušit.
- (7) Zaměstnanec oprávněné třetí strany jako fyzická osoba a externí uživatel služby je při užívání služby povinen:
  - a) zajistit, že při přihlašovací proceduře nebude přítomna neoprávněná osoba, která by mohla odezírat přihlašovací údaje a heslo,
  - b) neposkytnout nebo zabránit zpřístupnění přihlašovacích údajů a hesla neoprávněné osobě,
  - c) zajistit, že technický prostředek pro užití služby při přihlášení se vzdáleným přístupem do ISCS nebude přístupný neoprávněné osobě,
  - d) zjistí-li ztrátu či vyzrazení přihlašovacích údajů anebo hesla nebo má podezření na pokus o získání přihlašovacích údajů anebo hesla neoprávněnou osobou, nahlásí tuto skutečnost neprodleně technickému garantovi dodávky / užívání a ten technickému gestorovi dodávky / užívání,
  - e) řídit se pokyny technického garanta dodávky / užívání.

## Čl. 8

### Změny

- (1) Při potřebě změny mezi poskytovatelem a uživatelem služby bude uzavřen číslovaný dodatek této dohody. Při uzavření nové smlouvy o dodávce a za podmínky, že dodavatel a předmět smlouvy je tentýž, se užívání služby podle uzavřené dohody prodlužuje

s uplatněním změn uvedených v dodatku původní dohody a s využitím původních uživatelských účtů. Každá strana obdrží jedno vyhotovení dodatku jimi podepsaného.

- (2) Po uzavření této dohody a určení uživatelských účtů je technický gestor oprávněn, ale současně povinen tyto účty zapsat do tabulky v čl. 6 odst. 1 ve svém výtisku dohody a sdělit je technickému garantu, který učiní totéž ve svém výtisku.
- (3) Dále bude administrátorem služby zajištěna změna hesla vždy po uplynutí 90 dnů.

V Praze dne .....

Za poskytovatele:

Za uživatele:

## **Příloha č. 6 - Opatření vyplývající ze zákona o kybernetické bezpečnosti**

Zhotovitel bere na vědomí, že předmět plnění dle této smlouvy může souviset s užitím, správou, či rozvojem Kritické informační infrastruktury nebo Významného informačního systému ve smyslu ustanovení § 2, písm. b) nebo d) zákona č. 181/2014 Sb. o kybernetické bezpečnosti. Zhotovitel a objednatel jsou povinni postupovat podle ustanovení o bezpečnosti informací, které je obsaženo v této příloze smlouvy.

Zhotovitel se zavazuje dodržovat bezpečnostní opatření objednatele, s přihlédnutím k předmětu plnění dle této smlouvy a dále v průběhu plnění dle této smlouvy upozornit objednatele na případný zjištěný nesoulad se zákonem.

### **Ustanovení o bezpečnosti informací**

(1) Objednatel stanoví z řad svých zaměstnanců osoby do rolí

a) odborný gestor dodávky, který je odpovědný za stanovení rizik spojených s dodávkou a za dohled bezpečného plnění dodávky,

b) technický gestor dodávky, který je odpovědný za dohled věcného plnění dodávky.

(2) Odborným gestorem dodávky je [REDACTED] a technickým gestorem dodávky je [REDACTED]

(3) Zhotovitel stanoví z řad svých zaměstnanců osoby do rolí

a) odborný garant dodávky, který je odpovědný za eliminaci rizik spojených s dodávkou a za bezpečné plnění dodávky

b) technický garant dodávky, který je odpovědný za věcné plnění dodávky.

(4) Odborným garantem dodávky je [REDACTED] a technickým garantem dodávky je [REDACTED]

(5) Bezpečnostní opatření na straně zhotovitele. Zhotovitel je povinen:

a) zajistit, že jeho zaměstnanci podílející se na užívání ISCS zachovají mlčenlivost ve vztahu k informacím, se kterými jakýmkoliv způsobem přijdou do styku při užívání,

b) zajistit, že jeho zaměstnanci podílející se na užívání ISCS dodrží bezpečnostní podmínky užívání ISCS dodané objednavatelem,

c) zajistit, že jeho zaměstnanci podílející se na užívání ISCS se zdrží pokusů o logický přístup k objektům ISCS, které nesouvisejí s užíváním,

d) zajistit, že jeho zaměstnanci podílející se na užívání ISCS nebudou kromě technického gestora zhotovitele navazovat žádné další pracovní kontakty s jinými pracovníky objednatele bez předchozího rozhodnutí technického gestora objednatele.

(6) Bezpečnostní opatření na straně objednatele. Objednatel je povinen:

a) v dohodnutých termínech dodávat zhotoviteli informace a podklady, které potřebuje k řádnému užívání ISCS,

b) kontrolovat dodržování bezpečnostních podmínek užívání ISCS zhotovitelem,

c) neprodleně po ukončení užívání odebrat přístupová práva, která byla poskytnuta zhotoviteli, včetně práv vzdáleného přístupu do ISCS,

d) při porušení nebo nedodržení bezpečnostních podmínek uvedených v této smlouvě uplatnit vůči zhotoviteli sankce podle sankčních ustanovení této smlouvy.

(7) Kontrola zavedení a užití bezpečnostních opatření

Zhotovitel se na výzvu zavazuje umožnit objednateli provedení kontroly zavedení bezpečnostních opatření. Zhotovitel v této věci poskytne objednateli, nebo jím určené třetí straně, nutnou součinnost. Při těchto kontrolách bude vždy přihlédnuto k povaze a rozsahu plnění dle této smlouvy.

(8) Kontrola bezpečnosti dodávky

Zhotovitel souhlasí, že pokud si to povaha a rozsah plnění dle této smlouvy vyžádá nebo pokud to objednatel bude považovat za nezbytné, může být zavedeno sledování aktivit pracovníků zhotovitele v ICT prostředí objednatele logováním všech provedených aktivit (vyjma logování zadaných přihlašovacích údajů a hesel) nebo nahráváním obsahu všech aktivních obrazovek.

(9) Změna v zavedených či užitých bezpečnostních opatřeních

Seznam vyžadovaných bezpečnostních opatření se může měnit buď v souvislosti se změnou povahy a rozsahu plnění dle této smlouvy nebo v návaznosti na povinnosti objednatele vyplývající z § 13 zákona č 181/2014 Sb. o kybernetické bezpečnosti. Pokud NBÚ objednateli uloží povinnost, v návaznosti na výskyt kybernetické bezpečnostní události či incidentu, zavést či užívat určité bezpečnostní opatření, dotýká-li se toto jakkoliv povahy či rozsahu plnění dle této smlouvy, má zhotovitel povinnost toto bezpečnostní opatření zavést či užívat, nebo objednateli poskytnout nutnou součinnost.

## Příloha č. 7

### Školení zaměstnanců externích společností ze zásad bezpečnosti a ochrany zdraví při práci, požární ochrany

#### Zaměstnanci externích společností jsou povinni:

1. Při vstupu do budovy se vždy ohlásit u zaměstnance odboru 12, majícího danou práci na starosti.
2. Pohybovat se jen v prostoru opravovaného zařízení, na které byli přivoláni.
3. Počínat si při práci tak, aby nedošlo k ohrožení zdraví, dodržovat předpisy o ochraně a bezpečnosti při práci a stanovené pracovní postupy.
4. Vstupovat do kontrolovaných prostor jen se svolením vedoucího střediska, mistra nebo mechanika, a to v předepsaném ochranném oděvu. Vstup do čistých a kontrolovaných prostor je povolen v kombinézách z bezúletového materiálu a příslušné obuvi.
5. Zaměstnanci externích firem jsou povinni během práce dodržovat pořádek a vždy po vykonání určené práce uvést pracoviště do původního stavu.
6. Oznamovat vedoucímu zaměstnanci ihned nedostatky a závady, které by mohly ohrozit bezpečnost a zdraví ostatních zaměstnanců.
7. Řídit se bezpečnostními tabulkami, které jsou v objektu umístěny.
8. Nezabraňovat přístupu k rozvaděčům energií, hasicím přístrojům a únikovým východům.
9. Při odchodu z pracoviště odpojit elektrické spotřebiče.
10. Před započítím práce se informovat, v jakém stavu se nachází zařízení, na kterém se bude pracovat.
11. Oprava, seřizování, úprava, údržba a čištění zařízení se provádějí, jen je-li zařízení odpojeno od přívodu energií. Není-li to technicky možné, musí se učinit vhodná ochranná opatření.
12. Při práci v prostředí s nebezpečím výbuchu se musí používat nejméně nářadí, antistatický oděv a antistatická obuv.
13. Před zahájením prací s otevřeným ohněm a po jejich ukončení se musí o této skutečnosti informovat preventista GŘC (2729) nebo požární technik GŘC (2015).
14. Při vyhlášení požárního poplachu urychleně opustit ohrožený prostor a odebrat se na shromaždiště dle evakuačního plánu pracoviště, na kterém vykonává svou činnost.
15. Počínat si tak, aby svým chováním, jednáním a činností nezavdal příčinu k požáru, ekologické nebo jiné havárii.
16. Dodržovat a respektovat platné příkazy, zákazy a nařízení, se kterými byli seznámeni, dále všechny bezpečnostní tabulky, nápisy, symboly a příkazy.
17. Počínat si při výkonu činnosti tak, aby svým jednáním nebo chováním nebo vlastní činností neohrožovali zdraví a životy zaměstnanců a osob zdržujících se v areálu nebo majetek celní správy.
18. V souvislosti se svou činností dodržovat na pracovištích pořádek a čistotu, zabezpečovat průchodnost přístupových a únikových komunikací.
19. Zajišťovat bezpečnost používaných strojů a mechanismů, provádět kontrolu stavu pracoviště, používaného nářadí a nástrojů a zjištěné závady neprodleně odstraňovat.
20. Oznamovat svým nadřízeným příp. pověřeným zaměstnancům celní správy ty závady a nedostatky, které by mohly být příčinou bezpečnostní nehody (úrazu) nebo havárie, a které nejsou schopni odstranit vlastními silami a prostředky.
21. Vykonávat pracovní činnost pouze na určených, vyhrazených a převzatých pracovištích za dohodnutých podmínek, ze kterých se nesmějí bez souhlasu pověřeného zaměstnance celní správy svévolně vzdalovat s výjimkou naléhavých případů (nevolnost, nemoc, úraz apod.) a odchodu na přestávku v práci dle zákoníku práce v platném znění.
22. Dodržovat zákaz kouření v celém areálu budovy GŘC s výjimkou míst k tomu určených a označených jako „Kuřárna“. Kouření je povoleno pouze v kuřárnách, které jsou umístěny na schodištích.

23. Používat otevřený oheň a jiné zdroje zapálení (svažování, pálení, broušení, řezání, vrtání, letování, natahování apod.) pouze na určených a schválených údržbářských pracovištích (např. svažovna). Mimo tato místa je možné používat otevřený oheň a jiné zdroje zapálení jen se souhlasem odpovědných zaměstnanců GŘC (preventisty GŘC (2729) nebo požárního technika GŘC (2015)), kteří musí před zahájením prací vyhodnotit rozsah požárního rizika v daném místě dle platné směrnice o požární ochraně. V každém případě musí být vystaveno pro externí společnost "Příkaz k provedení prací se zvýšeným nebezpečím požáru" a splněna v něm stanovená opatření. Je nutno při používání otevřeného ohně v průběhu prací i po jejich ukončení dbát zvýšené opatrnosti.
24. Oznamovat svým nadřízeným resp. pověřeným zaměstnancům celní správy snížení zdravotní způsobilosti k výkonu práce (nevolnost, nemoc, zdravotní indispozice) nebo jiných okolností, které mohou ovlivnit bezpečný výkon práce.
25. Respektovat rozhodnutí, příkazy a doporučení pověřených zaměstnanců celní správy a zaměstnanců, kteří vykonávají kontrolní a dozorcí činnost na úseku bezpečnosti a ochrany zdraví při práci, požární ochrany, ostražky majetku.
26. Řídit se dalšími obecně závaznými předpisy a normami, jakož i místními předpisy a organizačními normami v oblasti BOZP a PO, se kterými byly zaměstnanci externí společnosti seznámeny v rámci proškolení BOZP a PO.
27. Na základě vyhledání rizik při vykonávané pracovní činnosti používat vhodné osobní ochranné pracovní prostředky (dále jen „OOPP“).
28. V případě vzniku požáru v budově GŘC jsou zaměstnanci externích společností povinni zakročit k odvrácení škody, pokud tím nevystavují vážnému ohrožení sebe, nebo ostatní přítomné zaměstnance a ohlásit požár dle požárních poplachových směrnic na ohlašovnu požáru kl. 2782.
29. Každý zaměstnanec externí společnosti, který se stane svědkem úrazu je povinen na místě, v rámci svých schopností a možností poskytnout okamžitou předlékařskou první pomoc a přivolat lékaře. Lékařskou první pomoc zajišťuje v pracovní dny v ordinacních hodinách závodní lékař (ordinace lékaře v přízemí budovy GŘC) na tel. kl. 2454 nebo 2458. V ostatních případech ZZS HMP na tel. č. 155, případně integrovaný záchranný systém tel. č. 112. Neprodleně oznámit vedoucímu zaměstnanci celní správy kde došlo k úrazu.
30. Dodržovat zákaz požívání alkoholických nápojů, návykových látek a omamných prostředků na všech pracovištích. Uvedený zákaz se vztahuje i na donášení alkoholických nápojů a omamných prostředků ve všech prostorách a objektech celní správy. Dodržovat povinnost přicházet na pracoviště ve střízlivém stavu a setrvat v něm po celou pracovní dobu.

#### Používání OOPP:

1. OOPP nutné pro běžnou servisní činnost je povinná zajistit externí společnost sama.
2. Zaměstnanci externích společností jsou povinni předepsaným způsobem použít speciální OOPP dle rizik, vyplývajících z povahy vykonávané práce. (např. rukavice, polomasky, antistatická obuv, spec. oděvy - kombinézy, ochranné brýle atd.).

### Zaměstnancům je zakázáno:

1. Přinášet a používat (i před vstupem) alkoholické nápoje do objektů či areálu Celní správy ČR.
2. Požívat či jinak zneužít účinné látky nebo přípravky, které se na střediscích používají nebo vyrábějí.
3. Odstraňovat nebo poškozovat bezpečnostní zařízení, kryty, značky. Odstraňovat nebo poškozovat instalované bezpečnostní, požární a informativní tabulky, nápisy, symboly, vyřazovat z činnosti další bezpečnostní opatření (ochrany, kryty, zábradlí, zábrany apod.) svévolně provádět další nepovolené úpravy bezpečnostního a protipožárního vybavení pracoviště.
4. Pokud se provádí práce v čistém prostoru musí se dodržet pravidla chování v čistých prostorech podle provozního řádu střediska.
5. Používat nástroje, nářadí, stroje, zařízení a dopravní a manipulační prostředky, které nesplňují požadavky bezpečnosti a ochrany zdraví při práci a nebyly u nich provedeny předepsané prohlídky, zkoušky a revize.

### Seznámení zaměstnance externích společností s rizikem požáru:

1. Každý zaměstnanec provádějící činnost v areálu společnosti je povinen řídit se požárním řádem pracoviště a v případě vzniku mimořádné události (požár, havárie apod.) také požárním evakuačním plánem a poplachovými směrnicemi.
2. Při zpozorování požáru je každý povinen jej uhasit pomocí ručních hasicích přístrojů případně spuštěním stabilního hasicího zařízení. Není-li to možné, bezodkladně vyhlásit požární poplach a ohlásit vznik požáru - tel.kl.150 nebo tlačítkem EPS.

### Životní prostředí:

Je povinností všech zaměstnanců externích společností zdržovat se veškerých činností, které by mohly vést k ohrožení či poškození životního prostředí (např. volně odhazovat či netřídit odpad do nádob k tomu určených, vylévat zbytky kapalin do kanalizace, používat zařízení, která nevyhovují technickým požadavkům, aj.).