



## Smlouva o podpoře č. 20/600/0185

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 služeb pro řešení F5“

#### Smluvní strany

**Název firmy:** ALEF NULA, a.s.  
**Se sídlem:** Praha 8, Karlín, Pernerova 691/42  
**Zapsaná:** v obchodním rejstříku Městského soudu v Praze, odděl B., vložka 2727  
**Zastoupená:** Ing. Milanem Zinkem, předsedou představenstva  
**Spojení:** [REDAKCE]  
**IČ:** 61858579  
**DIČ:** CZ61858579  
**Bankovní spojení:** Komerční banka, a.s.  
**Číslo účtu:** 51-3717150237/0100  
**Adresa pro doručování korespondence:** Praha 8, Karlín, Pernerova 691/42

dále jen „zhotovitel“ nebo „poskytovatel“

a

**Česká republika – Generální ředitelství cel**  
**Se sídlem:** Budějovická 7, 140 96 Praha 4

**Jednající:** [REDAKCE]

**Spojení:** [REDAKCE]

**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 služeb pro řešení F5“ (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“).

## 1. Předmět smlouvy

Předmětem smlouvy je závazek

**A.** Zhotovitele provádět servisní podporu systému F5 pro řízení přístupu do sítě, ochranu kritických webových portálů a akceleraci aplikačního provozu objednatele. Servisní podporou se rozumí zejména poskytování následujících služeb:

- 1.1. služby SW Repair, spočívající v diagnostice a opravě SW vad systému F5, dodaných zhotovitelem,
- 1.2. služby Prevention, spočívající v pravidelné kontrole fyzického stavu HW vybavení a stavů logů SW vybavení F5,

podrobný popis a parametry poskytovaných služeb jsou uvedeny v přílohách č. 1 a 2.

Dále jen „**dílo**“.

**B.** Objednatele v souladu s ustanoveními smlouvy bezvadné dílo převzít a zhotoviteli zaplatit v souladu s ustanoveními článku 5. Cena díla a čl. 6. Platební podmínky této smlouvy.

## 2. 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 objednatelům schválené produkty a služby.
- b) Zhotovitel je povinen zajistit ochranu dokumentů a dokumentace, v datové anebo listinné podobě, které od objednatele 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 objednatele 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 objednatelům 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).

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 oprávněné osobě objednatele,
- d) při změně operačních systémů bude v rámci díla jeho zaměstnanci provedeno testování vlivu takové změny na aplikace Informační systém Celní správy ČR (dále jen

„ISCS“),

- e) zhotovitel je povinen provádět vývoj privátních programů a jejich testování mimo provozní prostředky ISCS. Jsou-li k testování užitá provozní data, je zhotovitel povinen zajistit jejich modifikaci tak, aby nemohla být zneužita.

2.3. Zaměstnanci zhotovitele podílející 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 nesouvisejí s plněním díla,
- c) zdržet se pokusů o neoprávněný logický přístup k objektům ISCS, které nesouvisejí s plněním díla,
- d) zdržet se jakýchkoliv aktivit v objektech objednatele, které nesouvisejí s plněním díla,
- e) v objektech objednatele dodržovat obecné zásady BOZP a PO,
- f) seznámit se s bezpečnostními předpisy ISCS vztahujícími se k plnění podpory a tyto předpisy dodržovat.

2.4. Zhotovitel díla může pověřit jeho provedením jinou právnickou 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 oprávněných osob 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. 4 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.
- c) V případě potřeby 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 zpracované zhotovitelem a písemná doporučení zhotovitele prokazatelně předaná objednateli.
- 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, ke které 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 převjímcce 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, a to formou číslovaného dodatku smlouvy, prvotní seznam takových zaměstnanců je uveden ve čl. 11 této smlouvy. Pro doplňování dodatků platí pravidla uvedená v čl. 16. – Závěrečná ujednání.
- 2.13. Objednatel je oprávněn při porušení nebo nedodržení bezpečnostních podmínek uvedených v odst. 2.1. až 2.5. tohoto článku uplatnit vůči zhotoviteli sankce podle čl. 7 – Smluvní sankce podle této smlouvy.
- 2.14. Zaměstnanci objednatele určení podle odst. 2.10. a 2.11. tohoto článku jsou uvedeni v čl. 11. 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. 2.1. až 2.5. tohoto článku specifikovaných objednatelem a plněních zhotovitelem je [REDACTED]

### **3. Podmínky a způsob plnění smlouvy, změnové řízení, převzetí předmětu smlouvy**

- 3.1. Zhotovitel bude dodávat služby průběžně, formou dílčích plnění díla ve lhůtách uvedených v přílohách č. 1 a 2 a stanovených objednatelem a potvrzených zhotovitelem v aplikaci ServiceDesk zhotovitele. Objednatel bude zadávat jednotlivé požadavky na provedení prací v rámci díla prostřednictvím požadavku na technickou podporu v aplikaci ServiceDesk poskytovatele. Postup díla a výsledky díla budou sledovány a vyhodnocovány.
- 3.2. Zadávat jednotlivé požadavky jsou oprávněny za objednatele pouze osoby určené dle čl. 11.
- 3.3. Obě smluvní strany mají možnost požádat o zahájení změnového řízení ve formě změny příslušného požadavku. Výsledkem změnového řízení bude provedení obsahových nebo termínových změn u příslušného požadavku.
- 3.4. Jakákoliv sjednaná změna výše uvedeného charakteru musí být odsouhlasena oprávněnými zástupci obou smluvních stran.



- 3.5. Zhotovitel bude dodávat dílo postupně, formou dílčích plnění díla ve stanovených lhůtách, a to formou Předávacího protokolu, jehož vzor je v příloze č. 3 této smlouvy, který bude podepsán oprávněnými osobami objednatele a zhotovitele uvedenými v článku 11. této smlouvy.
- 3.6. 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.
- 3.7. 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.
- 3.8. 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.
- 3.9. 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 č. 3 této smlouvy, odpovědnou osobou uvedenou v čl. 11. této smlouvy, na kterém bude výslovně uvedeno, že objednatel netrvá na 14 (slovy: čtrnácti) denní lhůtě.

#### **4. Místo a termín plnění díla**

- 4.1. Místem plnění díla je sídlo objednatele, tj. Budějovická 7, 140 96 Praha 4 a datové centrum v podniku Státní pokladna Centrum sdílených služeb, s.p., Na Vápence 915/14, 130 00 Praha 3 - Žižkov.
- 4.2. Plnění dodávek prací na díle této smlouvy bude probíhat dle parametrů služeb uvedených v přílohách 1 a 2 a dle schváleného harmonogramu po celou dobu účinnosti smlouvy. Harmonogram bude sestaven a podepsán oprávněnými osobami obou smluvních stran před započítím (dílčího) plnění smlouvy způsobem blíže specifikovaným v článku 3. odst. 3.1.

#### **5. Cena díla**

- 5.1. Cena za poskytované služby je paušální a činí měsíčně 39 250,- Kč bez DPH, to je 47 492,50 Kč s 21% DPH.
- 5.2. Smluvní strany se dohodly, že celková cena poskytovatelem dodaných a objednatel převzatých služeb za celou dobu trvání této smlouvy, resp. dobu platnosti této smlouvy, nepřekročí částku bez DPH:

**471 000,- Kč,**

**(slovy: čtyři sta sedmdesát jedna tisíc korun českých),**

to je s 21% DPH ve výši 98 910,- Kč celkem

**569 910,- Kč**

**(slovy: pět set šedesát devět tisíc devět set deset korun českých).**

- 5.3. Celková cena je stanovena jako cena nejvýše přípustná a konečná. Cena za dílo zahrnuje veškeré související náklady zhotovitele, zejména náklady na dopravu, předání a záruční servis díla.

## 6. Platební podmínky

- 6.1. Zhotovitel bude fakturovat cenu za dodané služby měsíčně, a to počínaje 10. kalendářním dnem následujícího měsíce, ve výši dle odst. 5.1. a na základě vzájemně odsouhlasených předávacích protokolů a k nim příslušných výkazů práce podepsaných oprávněnými osobami obou smluvních stran uvedenými v článku 11. této smlouvy.
- 6.2. 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, výkazy práce 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**
- 6.3. Faktura musí obsahovat také evidenční číslo této smlouvy. Pokud faktura nebude obsahovat stanovené náležitosti dle této smlouvy, nebo v ní nebudou správně uvedené údaje, je objednatel oprávněn vrátit ji ve lhůtě 10 (slovy: 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 nezaplatí v původním termínu splatnosti, je v prodlení.
- 6.4. Doba splatnosti faktury je sjednána na 30 (slovy: třicet) 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.
- 6.5. 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.
- 6.6. 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.

## 7. Smluvní sankce

- 7.1. V případě prodlení zhotovitele s dokončením zadání (provedením úkolu), oproti schválenému harmonogramu, je objednatel oprávněn požadovat zaplacení smluvní sankce ve výši 3000,- Kč (slovy: tři tisíce korun českých) za každý den prodlení.
- 7.2. V případě prodlení zhotovitele s odstraněním oznámené vady ve lhůtě uvedené v odstavci 3.8. článku 3. Převzetí předmětu plnění smlouvy a/nebo s odstraněním oznámené vady, na kterou se vztahuje záruční lhůta, ve lhůtě uvedené v odstavci 8.3. článku 8. Záruka a vlastnické právo této smlouvy, je objednatel oprávněn požadovat zaplacení smluvní sankce ve výši 2000,- Kč (slovy: dva tisíce korun českých) za každý den prodlení.
- 7.3. V případě, že objednatel bude v prodlení s jakoukoli platbou dle článku 6. Platební podmínky o více než 30 (slovy: třicet) dnů a nedoloží prokazatelně, že zpoždění spočívá v systémových překážkách objednatelem 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.
- 7.4. V případě porušení nebo nedodržení bezpečnostních podmínek uvedených v čl. 2. odst. 1 písm. b) až c) této smlouvy je objednatel oprávněn požadovat zaplacení smluvní sankce ve výši 2000,- Kč (slovy: dva tisíce korun českých) za každý prokázaný případ.
- 7.5. V případě porušení nebo nedodržení bezpečnostních podmínek uvedených v čl. 2. odst. 2 písm. a) až e) této smlouvy je objednatel oprávněn požadovat zaplacení smluvní sankce ve výši 2000,- Kč (slovy: dva tisíce korun českých) za každý prokázaný případ.
- 7.6. V případě, že zaměstnanci zhotovitele podílející se na plnění díla poruší nebo nedodrží bezpečnostní podmínky uvedené v čl. 2. odst. 2.3. písm. b) až f) této smlouvy je objednatel oprávněn požadovat zaplacení smluvní sankce ve výši 2000,- Kč (slovy: dva tisíce korun českých) za každý prokázaný případ.
- 7.7. V případě porušení nebo nedodržení bezpečnostních podmínek uvedených v čl. 2. odst. 4 a 5 této smlouvy je objednatel oprávněn požadovat zaplacení smluvní sankce ve výši 3000,- Kč (slovy: tři tisíce korun českých) za každý prokázaný případ.
- 7.8. Vznikne-li objednateli neplněním povinností ze strany zhotovitele uvedených v čl. 2. odst. 1 až 5 této smlouvy škoda, uhradí ji zhotovitel v prokázané výši.
- 7.9. 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. Tímto ustanovením není dotčeno právo na náhradu škody.
- 7.10. Ustanoveními o smluvních sankcích (smluvních pokutách) není dotčeno právo objednatele na náhradu vzniklé škody. Smluvní sankce je splatná do 10 dnů ode dne doručení jejího vyúčtování zhotoviteli.
- 7.11. Smluvní pokuty je objednatel oprávněn započíst proti pohledávce zhotovitele.
- 7.12. Výslovně se touto smlouvou sjednávají smluvní sankce stanovené v tomto článku. 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.

- 7.13. Smluvní strany si výslovně ujednaly vyloučení aplikace ust. § 1806 OZ, tzn. že úroky z úroků nelze požadovat.

## **8. Záruka na dílo**

- 8.1. Zhotovitel poskytuje na dílo záruku v délce 12 (slovy: dvanáct) měsíců ode dne převzetí objednatelem. Záruční doba se prodlužuje o dobu, po kterou objednatel nemohl užívat výsledky dílčích plnění v důsledku odstraňování oznámené vady, na kterou se vztahuje záruka.
- 8.2. Vadou se pro účely této smlouvy rozumí neshoda s touto smlouvou, resp. s příslušným požadavkem objednatele.
- 8.3. Objednatel je povinen vadu, na kterou se vztahuje záruka, bez zbytečného odkladu po jejím zjištění prokazatelně oznámit v písemné formě zhotoviteli. Zhotovitel je povinen na své náklady oznámenou vadu odstranit, tj. uvést výsledky díla do bezchybného provozu ve lhůtě přiměřené povaze oznámené vady, nejpozději však do 30 dnů od oznámení vady zhotoviteli.
- 8.4. Zhotovitel ručí společně a nerozdílně se subdodavatelem za škody způsobené v rámci plnění tohoto díla. Smluvní strany si dojednaly vyloučení ust. § 2914 OZ

## **9. Vlastnické právo, licence a zásahy do díla**

- 9.1. Objednatel je vlastníkem dodávaného díla.
- 9.2. 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. Smluvní strany si také ujednaly vyloučení postupu podle ust. § 2370 OZ.
- 9.3. Právo k užití díla (SW) a odpovídající dokumentace dle této smlouvy vznikne objednateli podle podmínek stanovených touto smlouvou okamžikem akceptace daného díla dle této smlouvy, přičemž v případě, že objednatel nezaplatí řádně a včas cenu za plnění dle této smlouvy, a to ani do 14 (slovy: čtrnácti) dní po výzvě zhotovitele, výše uvedené právo bude pozastaveno a bude obnoveno úplným zaplacením veškerých splatných faktur dle této smlouvy.
- 9.4. Okamžikem nabytí práva na užití díla nabývá objednatel také právo do díla zasahovat, a to například upravovat jej, rozmnožovat jej, překládat jej a zpracovávat jeho zdrojové kódy, a to jak ze strany objednatele, tak ze strany jiného subjektu vybraného objednatelem, a to za účelem dalšího rozvoje díla (vytvoření nových funkcionalit anebo rozvoje či změny stávajících funkcionalit) a nebo jeho napojení na jiné aplikace (SW), užívané, provozované nebo vytvářené objednatelem nebo jím vybraným subjektem, případně funkční propojení s jinými aplikacemi užívanými, provozovanými či vytvářenými objednatelem nebo jím vybraným subjektem. S tímto zhotovitel výslovně souhlasí.

## **10. Omezení odpovědnosti zhotovitele**

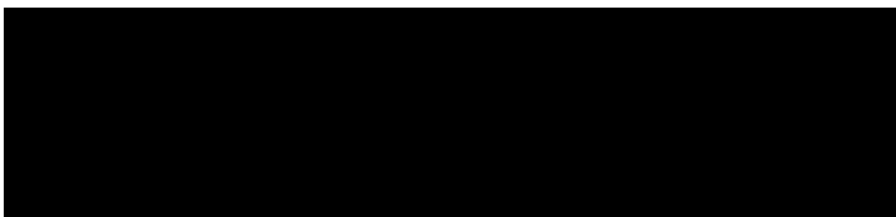
- 10.1. Zhotovitel nebude, v případě prokázaného porušení pracovních postupů, návodů a technických omezení uvedených v dokumentaci dle článku 2. odst. 2.6., která byla objednateli prokazatelně předána, nebo porušení všeobecně známých technických a

bezpečnostních standardů objednatelem, ručit za škody ani za vady plynoucí z užití produktů, ztráty nebo chybné interpretace dat.

- 10.2. Zhotovitel nemůže ručit za včasné dodání prací dle požadavků objednatele, pokud nebude možné ze strany objednatele specifikovat zadání nebo poskytnout podklady, například v důsledku zpoždění schvalování zákonných a podzákonných norem, které jsou nezbytným podkladem pro dodávku prací zhotovitelem.
- 10.3. Zhotovitel nemůže ručit za včasné dodání prací operativně požadovaných objednatelem, pokud charakter prací vyžaduje součinnost objednatele a/nebo třetí strany, tato byla zhotovitelem vyžádána a nebyla prokazatelně včas a dostatečně poskytnuta.

## 11. Součinnost a komunikace smluvních stran

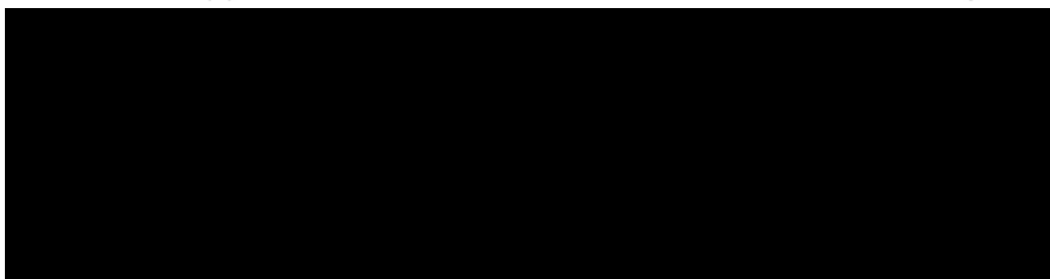
11.1. Při plnění této smlouvy jsou na straně objednatele pověřeni rolí **oprávněné osoby**:



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.

11.2. Při plnění této smlouvy jsou na straně zhotovitele pověřeni rolí **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.

## **12. Platnost a účinnost smlouvy**

- 12.1. Smlouva se uzavírá na dobu určitou ode dne podpisu smlouvy do 30. 6. 2021.
- 12.2. Tato smlouva nabývá platnosti podpisem zástupců obou smluvních stran a účinnosti dnem zveřejnění v registru smluv, nejdříve však dnem 1. 7. 2020.
- 12.3. Tuto smlouvu je možno ukončit písemnou dohodou obou smluvních stran.
- 12.4. 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 stanovených termínů 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.
- 12.5. 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.
- 12.6. Strany souhlasí s tím, že v případě předčasného ukončení účinnosti této smlouvy z jakýchkoliv důvodů bude dokončeno plnění dle v okamžiku předčasného ukončení této smlouvy schválených požadavků za podmínek uvedených v této smlouvě.
- 12.7. Ustanovení článků této smlouvy, jejichž cílem je upravit vztahy mezi smluvními stranami po ukončení účinnosti této smlouvy, zůstanou platná i po ukončení této smlouvy.

## **13. Zvláštní ujednání**

- 13.1. Žádná ze smluvních stran není odpovědná za škodu způsobenou okolnostmi vylučujícími odpovědnost ve smyslu § 2913 odst. 2 OZ.
- 13.2. Objednatel souhlasí s tím, že zhotovitel má právo zmiňovat tuto smlouvu jako referenci vůči třetím stranám, avšak při dodržení závazků mlčenlivosti dle čl. 15.

## **14. Okolnosti vylučující odpovědnost**

- 14.1. Pro účely této smlouvy „okolnosti vylučující odpovědnost“ znamenají událost, vymezenou v § 2913 odst. 2 OZ.
- 14.2. Jestliže vznikne situace zaviněná okolnostmi vylučujícími odpovědnost, dotčená strana okamžitě uvědomí druhou smluvní stranu písemně o takových podmínkách a jejich příčině. Pokud není jinak stanoveno písemně ze strany dotčené, bude druhá smluvní strana pokračovat v realizaci svých závazků podle smlouvy tak, jak je to možné a bude hledat veškeré rozumné alternativní prostředky pro realizaci části, kde nebrání okolnosti vylučující odpovědnost.
- 14.3. Žádná ze smluvních stran nebude odpovídat za nesplnění kteréhokoliv ze svých smluvních závazků dle této smlouvy či jejich dodatků v důsledku okolností vylučujících odpovědnost. Platební závazky vzniklé před okolností vylučující odpovědnost nebudou okolností vylučující odpovědnost prominuty. Žádná ze smluvních stran není oprávněna požadovat zaplacení smluvní sankce druhou smluvní stranou za porušení povinností z této smlouvy okolnostmi vylučujícími odpovědnost.
- 14.4. Trvají-li okolnosti vylučující odpovědnost déle než 3 (slovy: tři) měsíce, smluvní strany mohou odstoupit od smlouvy písemně s účinností ke dni doručení odstoupení druhé smluvní straně.
- 14.5. Smluvní strany si výslovně ujednaly vyloučení aplikace ust. § 2914 OZ.

## **15. Utajení informací**

- 15.1. 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.
- 15.2. Zhotovitel se zavazuje k mlčenlivosti týkající se údajů, které se dozví v souvislosti s plněním povinností z této smlouvy vyplývajících.
- 15.3. V případě, že v souvislosti s plněním závazků podle této smlouvy získá zhotovitel přístup k informacím obsahujícím osobní nebo citlivé údaje klientů či zaměstnanců objednatele, se zavazuje dodržovat mlčenlivost o všech těchto údajích vůči třetím osobám, zároveň se zavazuje učinit veškerá technická i organizační opatření, aby nedošlo k porušení povinností plynoucích objednateli z obecně závazných právních předpisů.
- 15.4. Zhotovitel i všichni subdodavatelé zhotovitele se zavazují dodržovat ochranu osobních údajů v souladu se zákonem č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů.
- 15.5. Za účelem závazku mlčenlivosti uzavře zhotovitel se všemi svými zaměstnanci, kteří budou na předmětu plnění smlouvy spolupracovat Dohodu o mlčenlivosti.
- 15.6. 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.
- 15.7. Obě smluvní strany se zavazují zachovat mlčenlivost až do doby, kdy se předmětné informace stanou obecně známými za předpokladu, že se tak nestane porušením povinností mlčenlivosti. Za porušení mlčenlivosti se nepovažuje, je-li smluvní strana

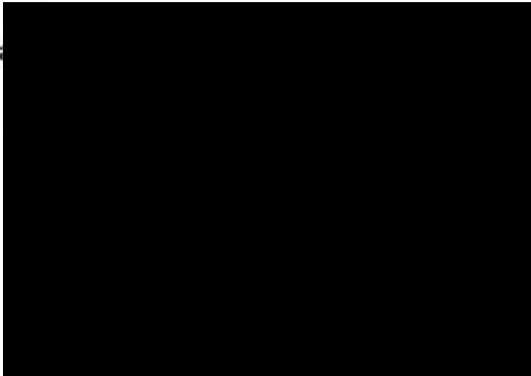
povinna předmětnou informaci sdělit na základě zákonem stanovené povinnosti. Povinnost mlčenlivosti trvá bez ohledu na účinnost nebo platnost této smlouvy.

## 16. Závěrečná ujednání

- 16.1. Veškeré právní jednání směřující ke změně i části této smlouvy, jakož i k jejímu zrušení, musí mít formu vzestupně číslovaných písemných dodatků, schválených oprávněnými zástupci smluvních stran. Dodatek se po schválení stává nedílnou součástí této smlouvy.
- 16.2. 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.
- 16.3. Tato smlouva a veškeré záležitosti z ní vyplývající nebo s ní související se řídí právním řádem České republiky a spadá pod jurisdikci soudů České republiky. Smluvní strany se zavazují, že případné rozpory vzniklé při realizaci této smlouvy budou řešit korektním způsobem a v souladu s právními předpisy a pravidly slušnosti. Každá ze smluvních stran se dále zavazuje, že k soudnímu řešení uvedených sporů přistoupí až po vyčerpání možností jejich vyřízení mimosoudní cestou.
- 16.4. Smluvní strany podle § 89a zákona č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád, ve znění pozdějších předpisů určují jako místně příslušný soud Obvodní soud pro Prahu 1; v případě, že podle procesních předpisů je k rozhodování věci v prvním stupni příslušný krajský soud, určují smluvní strany jako místně příslušný soud Městský soud v Praze.
- 16.5. Pokud se jedna ze smluvních stran vzdá určitého nároku na nápravu v případě porušení nebo nedodržení ustanovení této smlouvy ze strany druhé smluvní strany nebo se zdrží či opomene uplatnit či využít kteréhokoli práva nebo výsady, jež jí podle této smlouvy náleží nebo náležet může, nesmí být takový úkon, a to bez výjimky, považován nebo uplatňován jako precedens do budoucna pro jakýkoli další případ, ani nelze považovat takové jednání za vzdání se jakéhokoli nároku, práva či výsady jednou pro vždy.
- 16.6. Zhotovitel výslovně souhlasí s tím, že objednatel tuto smlouvu uveřejní na svém profilu v plném znění v souladu se ZZVZ.
- 16.7. 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.
- 16.8. 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.
- 16.9. 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.
- 16.10. Smluvní strany prohlašují, že si tuto smlouvu přečetly, že byla uzavřena po vzájemném projednání. Autentičnost této smlouvy potvrzují svým podpisem.

- 16.11. Tato smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech s platností originálu, z nichž každá smluvní strana obdrží po jednom vyhotovení.
- 16.12. Přílohy jsou nedílnou součástí této smlouvy. V případě rozporu mezi touto smlouvou a jejími přílohami platí smlouva.
- 16.13. Nedílnou součástí smlouvy jsou:  
Příloha č. 1 - Dohoda o úrovni služby - ALEF SW REPAIR  
Příloha č. 2 - Dohoda o úrovni služby - ALEF PREVENTION  
Příloha č. 3 - Předávací protokol – vzor  
Příloha č. 4 - Vzor dohody o externím užívání služby vzdáleného přístupu k ISCS  
Příloha č. 5 - Opatření vyplývající ze zákona o kybernetické bezpečnosti
- 16.14. Smluvní strany potvrzují, že smlouva byla uzavřena svobodně a vážně, že nebyla ujednána v tísni a za jinak jednostranně nevýhodných podmínek.
- 16.15. Smluvní strany na důkaz svého souhlasu připojují své podpisy:

V Pr



**Ing. Milan  
Zínek**

Digitally signed by  
Ing. Milan Zínek  
Date: 2020.05.12  
12:22:53 +02'00'

.....  
za Zhotovitele

**Ing. Milan Zínek**

Předseda představenstva  
ALEF NULA, a.s.



**Dohoda o úrovni služby**  
**Příloha č. 1 - ALEF SW REPAIR**

**Cíl služby:**

Diagnostika softwarové závady software F5 řešení a její odstranění, případně snížení jejího vlivu na provoz sítě celní správy v garantovaném času dle priority poruchy.

**Objednatel - kontaktní údaje**

**Poskytovatel - kontaktní údaje**

**Generální ředitelství  
cel**

**ALEF NULA, a.s.**

Jméno a příjmení

Telefon

Mail

Jméno a  
příjmení

Telefon

Mail

**Eskalace 1.  
stupeň**

**Eskalace 1.  
stupeň**

**Eskalace 2.  
stupeň**

**Eskalace 2.  
stupeň**

**Rozsah služby**

- Aktualizace bezpečnostních signatur F5 BIG-IP WAF v případě kritické zranitelnosti aplikace nebo při mimořádné události
- Podpora 2. úrovně řešení bezpečnostních incidentů WAF tj. analýza bezpečnostních incidentů zachycených WAF, vyhodnocení a doporučené řešení
- Podpora při řešení SW defektů v TMOS v souvislosti s modulem WAF, zejména koordinace s výrobcem, plánování aktualizací a jejich realizace
- Konzultace související s provozem a rozvojem konfigurací technologie F5 BIG-IP WAF pro pracovníky Objednatele zodpovědné za její provoz a nastavení bezpečnostní politiky
- Spolupráci s Objednatelem při definici bezpečnostních politik pro nové verze chráněných aplikací
- Spolupráci s Objednatelem při nasazení nové verze aplikace dle harmonogramu nasazení nových verzí aplikací s cílem odstranit případné falešné popluchy

**Služba zahrnuje**

- Služba se týká pouze zařízení a jejich lokalit uvedených v seznamu níže
- Diagnostiku SW problému
- Návrh nápravných opatření
- Realizaci nápravných opatření za účelem odstranění SW chyby nebo snížení její priority

**Služba nezahrnuje**

- 1. úroveň podpory, která bude zajišťována pracovníky GŘC
- Zálohování konfigurací zařízení F5
- Upgrade SW zahrnující nové funkcionality nabízené výrobcem SW
- Řešení závad na HW nebo provádění výměny vadného HW za náhradní zařízení

**Definice SLA (smluvní podmínky služby):**



<b>SW Repair</b> - odstranění závady na softwarovém vybavení F5 zařízení, závady v integraci F5 s dalšími systémy v síti Objednatele, dodaných Poskytovatelem, v garantovaném čase dle priority závady P1, P2 nebo P3		<b>Dostupnost služby</b>
		<b>24x7x365</b>
<b>Označení SLA</b>	<b>Doba zásahu (Response time)</b>	
<b>ALF_SWR_24x7_GLD - priorita P1</b>	<b>4 hodiny</b>	
<b>ALF_SWR_24x7_GLD - priorita P2</b>	<b>6 hodin</b>	
<b>ALF_SWR_24x7_GLD - priorita P3</b>	<b>8 hodin</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Počátek servisního zásahu je počítán od doby přijetí nahlášení servisního požadavku Poskytovatelem v aplikaci ServiceDesk Poskytovatele na adrese <a href="https://sd.alef.com">https://sd.alef.com</a> nebo e-mailem na adresu [redacted] u urgentních požadavků je nutné nahlásit požadavek i telefonicky na hot-line Poskytovatele na tel. [redacted]</li> <li>Časovým limitem doby zásahu (Response time) se rozumí doba od nahlášení požadavku na službu Poskytovateli do okamžiku, kdy je zahájena činnost vedoucí v odstranění SW poruchy nebo snížení její priority odborným pracovníkem Poskytovatele. Odstranění poruchy směřuje k obnově funkcionality systému, byť dočasným řešením a vyřešení poruchy nemusí mít finální charakter. Časová lhůta vyřešení SW poruchy se může prodloužit buď ponížením na nižší kategorii priority služby ALEF SW REPAIR (tedy z P1 na P2, z P2 na P3), nebo eskalací SW poruchy na výrobce SW, pokud Poskytovatel není ani při vynaložení přiměřeného úsilí schopen SW poruchu vyřešit.</li> <li>Dostupnost služby 24x7x365 znamená připravenost Poskytovatele na přijetí požadavku na službu kdykoliv, 24 hodin denně, 7 dní v týdnu, 365 dní v roce tzn. v pracovní i mimopracovní době včetně svátků.</li> </ul>		
<b>Definice kategorií priorit</b>		
P1	Systém F5 je zcela nefunkční, což má kritický vliv na provozní činnost Objednatele pokud nebude jeho funkčnost rychle obnovena. Není dostupné žádné náhradní řešení.	
P2	Funkčnost systému F5 je významně snížena, což podstatně ovlivňuje provozní činnost Objednatele. Je dostupné náhradní řešení.	
P3	Funkčnost systému F5 je zachovaná a většina důležitých operací pokračuje, ale jeho výkon je snížený.	
<b>Náležitosti nahlášení požadavku na službu</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>SN (sériové/výrobní číslo) vadného zařízení,</li> <li>Produkt (servisované zařízení),</li> <li>Kontaktní osoba v místě, její telefon, mail,</li> <li>Lokalita,</li> <li>Popis poruchy,</li> <li>Datum a čas poruchy</li> </ul>		
<b>Upřesňující podmínky služby</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>O změnu SLA je možné požádat písemně prostřednictvím oprávněných kontaktních osob na straně poskytovatele a Objednatele.</li> <li>Na každé servisované zařízení uvedené na seznamu níže musí být Objednatelem smluvně zajištěna technická podpora výrobce servisovaných zařízení, která umožní Poskytovateli aktualizovat SW vybavení servisovaných zařízení.</li> </ul>		
<b>Popis a způsob provedení služby:</b>		

- Obnovení funkčnosti servisovaného zařízení může být provedeno i prostřednictvím prvků, které nejsou softwarově identické s původní instalací.
- Konfigurace servisovaného zařízení bude provedena podle poslední zálohy konfigurace, kterou má Poskytovatel k dispozici ze záloh poskytnutých Objednatelem nejpozději před samotným započítáním obnovy funkčnosti.

#### **Odpovědnost Objednatele a jeho součinnost s Poskytovatelem**

Poskytovatel určuje a plně zodpovídá za stanovení způsobu odstranění poruchy, za stanovení posloupnosti jednotlivých činností a za stanovení doby, kdy tyto činnosti budou prováděny s garantovaným dodržím smluvních lhůt vyřešení poruchy. K tomu je Objednatel povinen poskytnout potřebnou součinnost. V případě, kdy Objednatel neplní některou povinnost, viz výše a dle Smlouvy, není Poskytovatel povinen službu poskytnout, nebude-li písemně dohodnuto jinak.

#### **Seznam servisovaných zařízení**

K zúžení nebo rozšíření dále uvedeného seznamu servisovaných zařízení, na něž je poskytována Poskytovatelem Servisní činnost, může dojít pouze dohodou smluvních stran. Dohoda musí být písemná a bude mít formu dodatku ke Smlouvě.

<b>Profylaxované zařízení</b>	<b>Počet</b>
F5-BIG-LTM-2200S	4
F5-ADD-BIG-APMI46XXB	2
F5-ADD-BIG-AWF-I4XXX	2
F5-BIG-LTM-I4600	2
F5-BIQ-VE-XS	1



**Dohoda o úrovni služby**  
**Příloha č. 2 - ALEF PREVENTION**

**Cíl služby:**

Zajištění periodické profylaxe HW a SW vybavení F5 zařízení v síti Objednatele, která minimalizuje výpadky zařízení.

**Objednatel - kontaktní údaje**

**Poskytovatel - kontaktní údaje**

**Generální ředitelství  
cel**

**ALEF NULA, a.s.**

Jméno a příjmení	Telefon	Mail	Jméno a příjmení	Telefon	Mail
<b>Eskalace 1. stupeň</b>			<b>Eskalace 1. stupeň</b>		

**Eskalace 2.  
stupeň**

**Eskalace 2.  
stupeň**

**Rozsah služby**

Profylaxe HW a SW vybavení spočívá v preventivních kontrolách a údržbové činnosti na prvcích a aplikacích profylaxovaných zařízeních (F5 zařízení) uvedených v seznamu níže. Profylaxe probíhá v periodických termínech dohodnutých s Objednatelem.

**Služba zahrnuje**

**HW profylaxi**

- fyzické označení kabeláže propojující profylaxovaná zařízení se zbývajícími prvky sítě
- vypnutí a odstrojení profylaxovaných zařízení
- kompletní očištění profylaxovaných zařízení od mechanických nečistot
- zpětné složení, zapnutí a propojení profylaxovaných zařízení a kabeláže
- otestování funkčnosti profylaxovaných zařízení

Tyto činnosti jsou prováděny v lokalitě zařízení Datové centrum Praha 4 a Praha 3 – viz. Čl 4.1. smlouvy

**SW profylaxi**

- podpora provozu webového aplikačního firewallu F5 BIG-IP WAF zahrnující 4x ročně provedení profylaxe s analýzou logů a případným doporučením dalších kroků (aktualizace SW, úprava konfigurace apod.)
- podpora související s údržbou a konfigurací webového aplikačního firewallu F5 BIG-IP WAF a nastavení bezpečnostní politiky existujících chráněných aplikací, a to max. v rozsahu 2 člověkodny čtvrtletně
- aktualizace bezpečnostních signatur F5 BIG-IP WAF v pravidelných čtvrtletních intervalech

Tyto činnosti jsou prováděny vzdáleně

**Služba nezahrnuje**

<ul style="list-style-type: none"> <li>Řešení poruchových stavů HW a SW profylaxovaných zařízení.</li> </ul>	
<b>Definice SLA (smluvní podmínky služby):</b>	
<b>Profylaxe – jedná se o profylaktickou prevenci HW nebo SW v časových periodách specifikovaných níže</b>	<b>Dostupnost služby</b>
	<b>8x5</b>
<b>Označení SLA</b>	<b>Perioda poskytování služby</b>
<b>ALF_PREV</b>	<b>HW profylaxe – 1 x za 12 měsíců</b>
<b>ALF_PREV</b>	<b>SW profylaxe – 1 x za 3 měsíce</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Vzdálená kontrola – počátek vykonávání činnosti začíná v 9:00 v předem dohodnutém termínu na profylaxovaných zařízeních prostřednictvím zabezpečeného vzdáleného přístupu VPN. Výstupem je vyhotovený protokol o provedené profylaxi předaný odpovědnému pracovníkovi Objednatele.</li> <li>Kontrola v lokalitě zařízení – aktivita v místě instalace profylaxovaných zařízení za přítomnosti odpovědného pracovníka Objednatele. Výstupem je vyhotovený protokol o provedené profylaxi předaný odpovědnému pracovníkovi Objednatele.</li> <li>Dostupnost služby 8x5 znamená provádění služby Poskytovatelem v pracovních dnech v pracovní době od 9:00 do 17:00 v předem domluveném termínu s odpovědnou osobou Objednatele.</li> </ul>	
<b>Upřesňující podmínky služby</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>SW profylaxe je provedena v maximálním rozsahu prací Poskytovatele 16 hodin za 3 měsíce.</li> </ul>	
<b>Popis a způsob provedení služby:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Profylaxe je Poskytovatelem prováděna po předchozí domluvě s odpovědnou osobou Objednatele, a to v periodě uvedené výše.</li> <li>Poskytovatel určuje a plně zodpovídá za stanovení způsobu provedení profylaxe, za stanovení posloupnosti jednotlivých činností a za stanovení doby, kdy tyto činnosti budou prováděny. K tomu je Objednatel povinen poskytnout potřebnou součinnost.</li> </ul>	
<b>Odpovědnost Objednatele a jeho součinnost s Poskytovatelem</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Objednatel se seznámí s provozními a záručními podmínkami všech profylaxovaných zařízení a dodržuje je.</li> <li>Objednatel se zavazuje poskytnout Poskytovateli vzdálený přístup na veškeré profylaxovaná zařízení, která jsou předmětem této smlouvy.</li> <li>Objednatel je povinen si na vlastní náklady zajistit nárok na updaty a upgrady profylaxovaných SW licencí u výrobce SW.</li> </ul>	
<b>Seznam profylaxovaných zařízení</b>	
K zúžení nebo rozšíření seznamu profylaxovaných zařízení, na něž jsou poskytovány Poskytovatelem profylaktické služby, může dojít pouze dohodou smluvních stran. Dohoda musí být písemná a bude mít formu dodatku ke Smlouvě.	
<b>Profylaxované zařízení</b>	<b>Počet</b>
F5-BIG-LTM-2200S	4
F5-ADD-BIG-APMI46XXB	2
F5-ADD-BIG-AWF-I4XXX	2
F5-BIG-LTM-I4600	2
F5-BIQ-VE-XS	1



**Příloha č. 3 „Předávací protokol – vzor“**

<b>Objednatel:</b>	<b>Generální ředitelství cel</b>	<b>Číslo smlouvy:</b>	<b>XXXXX</b>
<b>Zhotovitel:</b>	<b>ALEF NULA, a.s.</b>		

<b>Předmět předání a převzetí</b> (Specifikace rozsahu předávaného plnění včetně uvedení verzí předávaných dokumentů nebo software)
1.
2.
3.
4.
5.

Podpisem tohoto Předávacího protokolu potvrzuje Oprávněná osoba Zhotovitele, že uvedený předmět plnění k uvedenému dni řádně předala Oprávněné osobě Objednatele.

Podpisem tohoto Předávacího protokolu potvrzuje Oprávněná osoba Objednatele, že uvedený předmět plnění k uvedenému dni řádně převzala v souladu s ustanoveními smlouvy.

Datum předání:

<b>Objednatel:</b>		
Oprávněná osoba:	Telefon, E-mail:	Datum:

<b>Zhotovitel:</b>		
Oprávněná osoba:	Telefon, E-mail:	Datum:



**Příloha č. 4 – „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
Adresát výtisku č. 1:	Smluvní technický gestor dodávky		
Adresát výtisku č. 2:	Smluvní technický garant dodávky		
Adresát výtisku č. 3:	Administrátor služby		
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, útvar/ .....

**Uživatel služby**

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

**Čl. 1**

- (1) Tato dohoda vyplývá ze smlouvy č. .... na dodávku / užívání ISCS ....., uzavřenou dne ..... mezi Českou republikou – Generálním ředitelstvím cel a .....
- (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 platnosti výše uvedené smlouvy, tj. od podpisu smlouvy do 30. 6. 2021. Dnem ukončení platnosti 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 užívané pro vzdálený přístup do ISCS musí být vybaveny antivirovou ochranou s aktuálními virovými definicemi a aktualizovaným operačním systémem a mít aplikována 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 GŘC 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 GŘC 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 garantu dodávky / užívání a ten technickému gestoru 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. 5 - 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, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon 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 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.