

SMLOUVA

(čj. poskytovatele - CKOM.12.61.S.1

čj. objednatele - CTU/2012_073)

o poskytování technické podpory

uzavřená v souladu s ustanoveními zákona č. 513/1991 Sb., Obchodní zákoník,
ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ObchZ“).

Článek 1.

Smluvní strany

- 1.1. Poskytovatel: Název: **S.ICZ a. s.**
Sídlem: Na hřebenech II 1718/10, PSČ 147 00
zastoupený: Ing. Radovanem Pekárkem
IČ: 264 82 444
DIČ: CZ 699000372
zapsaný v obchodním rejstříku vedeným Městským soudem v Praze oddíl B,
vločka 7363
(dále jen „poskytovatel“)
- 1.2. Objednatel: **Česká republika - Český telekomunikační úřad**
se sídlem: Sokolovská 219, Praha 9
adresa pro doručování: poštovní přihrádka 02, 225 02 Praha 025
jejímž jménem jedná: PhDr. Pavel Dvořák, CSc., předseda Rady
IČ: 701 06 975
DIČ: CZ70106975 (není plátcem DPH)
bankovní spojení: Česká národní banka, pobočka Praha
číslo účtu: 725-001/0710
(dále jen „objednatel“)

Článek 2.

Základní pojmy

- 2.1. Základní pojmy jsou stanoveny pouze pro účely této smlouvy.
- 2.2. **Havárií** se rozumí stav technologického celku, který znemožňuje jeho používání jako celku nebo jeho části k účelu, pro který je provozován.
- 2.3. **Problémem** se rozumí stav technologického celku, který umožňuje pouze omezené používání technologického celku nebo jeho části k účelu, pro který je provozován. Tento stav není považován za plnohodnotný provoz. Problémem není námět na změnu funkce technologického celku.
- 2.4. **Vadou** se rozumí odchylka od funkce, popsané v dokumentaci.
- 2.5. **Dobou reakce** se rozumí doba, která uplyne od přijetí písemného, faxového nebo e - mailového hlášení o vzniku problému nebo havárie poskytovatelem do zahájení řešení problému nebo řešení havárie.
- 2.6. **Řešením problému/havárie** se rozumí posloupnost činností vedoucích k:
- identifikaci problému/havárie
 - nalezení příčin vzniku

- c) odstranění problému/havárie
- 2.7. Řešení problému/havárie je prováděno dle požadavku pověřeného pracovníka uživatele na pracovišti uživatele nebo na pracovišti poskytovatele. Řešení problému/havárie je ukončeno podpisem protokolu, který podepisují pověřená osoba poskytovatele a pověřená osoba uživatele.
- 2.8. **Odstraněním problému** se rozumí buď obnovení plného užívání technologického celku, nebo realizace funkčního náhradního řešení umožňujícího modifikované užívání technologického celku dle dokumentace. Při náhradním řešení mohou být použity aktualizované verze technologického celku na období do dohody smluvních stran. Za odstranění problému se považují i prokázaná zjištění vady součástí technologického celku, které poskytovatel nedodává, prokázaná nutnost reinstalace současné verze nebo nasazení aktualizované verze součástí technologického celku, které poskytovatel nedodává.
- 2.9. **Odstraněním havárie** se rozumí buď obnovení plného užívání technologického celku dle poslední platné zálohy dat nebo realizace funkčního náhradního řešení umožňujícího buď modifikované užívání technologického celku dle dokumentace, nebo převedení na problém.
- 2.10. **Uživatel** se rozumí libovolná lokalita objednatele, která využívá technologický celek dle přílohy č. 1 této smlouvy.
- 2.11. **Hot – line** se rozumí poskytování bezprostředních telefonických rad, konzultací a telefonických asistencí pověřenému pracovníku uživatele poskytovatelem. Bude provozován na určeném telefonním čísle, popř. na určené elektronické adrese. Jeho součástí je informování uživatelů po době reakce o řešiteli, způsobu řešení, příp. o způsobu vyřešení problémů/havárií.
- 2.12. **Neoprávněným zásahem** se rozumí prokázaný zásah do technologického celku, který je v rozporu s dokumentací, pokud není proveden na písemný pokyn poskytovatele (včetně písemného pokynu z hot - line). Za neoprávněný zásah nejsou považovány změny provedené k řešení problému/havárie, pokud budou písemně sděleny poskytovatelem objednateli do 14 dnů po jejich zavedení do technologického celku.

Článek 3. Předmět smlouvy

- 3.1. Předmětem smlouvy je závazek poskytovatele poskytovat objednateli služby komplexního zajištění bezpečnosti infrastruktury objednatele v rozsahu uvedeném v dalších odstavcích tohoto článku smlouvy, a to včetně prodloužení licenční podpory pro produkty uvedené v Příloze č. 1 bod 1) písm. a) a c).
- 3.2. Předmětem smlouvy je závazek poskytovatele poskytovat objednateli služby administrace systémů a technologických celků uvedených v Příloze č. 1 bod 1) této smlouvy.
- 3.3. Předmětem smlouvy je závazek poskytovatele poskytovat objednateli služby pravidelné systémové a technické podpory dle specifikace uvedené v Příloze č. 1 bod 1) této smlouvy.
- 3.4. Předmětem smlouvy je závazek poskytovatele poskytovat objednateli služby nepravidelné systémové a technické podpory nad rámec uvedený v Příloze č. 1 bod 1) této smlouvy, zahrnující zejména:
- a) školicí činnost dle požadavků objednatele;
 - b) konzultační činnost dle požadavků objednatele;
 - c) technickou, programátorskou a ostatní činnost související s podporovanými systémy a technologickými celky (viz. Příloha č. 1 bod 1) této smlouvy) dle požadavků objednatele.
- 3.5. Předmětem smlouvy je závazek poskytovatele poskytovat objednateli služby rozšířené pohotovostní služby spojené s častějšími a jednoduššími zásahy na podporovaných systémech a technologických celcích dle požadavků objednatele (např. v době delší nepřítomnosti správce systému objednatele apod.).
- 3.6. Předmětem smlouvy je na druhé straně závazek objednatele uhradit poskytovateli za služby poskytnuté v souladu s touto smlouvou cenu dle článku 6 této smlouvy.

Článek 4. Místo plnění

Místem plnění je sídlo objednatele a další lokality dle Přílohy č. 2 této smlouvy.

Článek 5. Oprávněné osoby

Objednatel do sedmi dnů ode dne podpisu této smlouvy předá poskytovateli seznam osob oprávněných vyžádat služby pravidelné systémové a technické podpory dle článku 3.1 této smlouvy.

Článek 6. Cena a platební podmínky

- 6.1. Cena služeb administrace systémů a technologických celků dle článku 3.2 této smlouvy, pravidelné systémové a technické podpory dle článku 3.3 této smlouvy a služeb nepravidelné technické kontroly dle článku 3.4 této smlouvy činí celkem 90.000,- Kč/měsíc bez DPH.
- 6.2. Cenu plnění na běžný měsíc bude objednatel hradit na základě daňových dokladů – faktury (dále jen „faktura“) vystavených poskytovatelem vždy k 15. dni daného měsíce se splatností 30 dnů ode dne doručení objednateli. Faktura za měsíc prosinec bude předána objednateli nejpozději do desátého dne v uvedeném měsíci, nebude-li dohodnuto jinak.
- 6.3. Součástí fakturace za předmět plnění dle článků 3.2 a 3.3 této smlouvy bude akceptační protokol, sepsaný po každém úkonu dle předmětu plnění.
- 6.4. Veškeré náklady poskytovatele nezbytné pro plnění smlouvy, tj. zejména cestovní, ubytovací, komunikace, zajištění jednání s pracovníky objednatele a uživatele, jsou součástí ceny, pokud není uvedeno jinak.
- 6.5. Cena předmětu plnění zahrnuje i aktualizace dokumentace k podporovaným systémům a technologickým celkům alespoň 1x ročně v počtu 1 výtisk úplného znění. Dokumentace musí být předána zároveň v elektronické formě.
- 6.6. Ceny se při prodloužení smlouvy na další rok mohou změnit s ohledem na oficiální inflační koeficient. Jejich přesná výše musí být specifikována dodatkem této smlouvy.
- 6.7. Pokud budou v rámci poskytovaných služeb dodané nějaké komponenty, které jsou standardní součástí předmětu smlouvy specifikované v článku 3 této smlouvy, bude na ně poskytována záruka minimálně 24 měsíců.
- 6.8. Objednatel si vyhrazuje právo vždy do třetího měsíce každého roku jednat o změně rozsahu plnění předmětu smlouvy a ceně služeb ve vazbě na přidělené prostředky státního rozpočtu v příslušném roce.

Článek 7. Smluvní pokuty

- 7.1. Je-li objednatel v prodlení s placením faktury, poskytovatel má právo účtovat zákonný úrok z prodlení z dlužné částky za každý započatý den prodlení, nejvýše však 5 % z fakturované částky.
- 7.2. Objednatel má právo účtovat poskytovateli smluvní pokutu v souvislosti s řešením problému ve výši 20.000,- Kč za každých 24 hodin prodlení při nedodržení stanovené doby reakce v každém jednotlivém případě.
- 7.3. Objednatel má právo účtovat poskytovateli smluvní pokutu v souvislosti s řešením havárie ve výši 20.000,- Kč za každých započatých 8 hodin v době poskytování hot-line prodlení při nedodržení stanovené doby reakce v každém jednotlivém případě.
- 7.4. Objednatel má právo účtovat poskytovateli smluvní pokutu v souvislosti s odstraněním problému ve výši 10.000,- Kč za každý započatý 1 kalendářní den prodlení při nedodržení dohodnuté lhůty na odstranění problému v každém jednotlivém případě.
- 7.5. Objednatel má právo účtovat poskytovateli smluvní pokutu v souvislosti s odstraněním

havárie ve výši 20.000,- Kč za každých započatých 8 hodin v době poskytování hot-line prodlení při nedodržení dohodnuté lhůty na odstranění havárie v každém jednotlivém případě.

- 7.6. Objednatel nemá právo uplatnit smluvní pokutu, jestliže poskytovatel prokáže, že objednatel (uživatel) neposkytl poskytovateli spolupůsobení nutné k tomu, aby poskytovatel mohl splnit svůj závazek.
- 7.7. Smluvní strany souhlasí, že po vzájemné dohodě je možno smluvní pokutu započítat proti ceně plnění této smlouvy.
- 7.8. Objednatel má právo účtovat poskytovateli smluvní pokutu za nedodržení článku 9.1 této smlouvy ve výši 5.000.000,-Kč. Toto ustanovení platí 5 let po ukončení účinnosti této smlouvy.

Článek 8.

Odstoupení od smlouvy a výpovědní lhůta

- 8.1. Smluvní strany jsou dále oprávněny od této smlouvy odstoupit v případech stanovených ObchZ.
- 8.2. Odstoupení od smlouvy je účinné okamžikem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé smluvní straně.
- 8.3. Objednatel je oprávněn tuto smlouvu vypovědět, a to písemnou výpovědí doručenou poskytovateli. Výpovědní doba činí tři měsíce a počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi poskytovateli.
- 8.4. V případě ukončení této smlouvy se smluvní strany zavazují vypořádat veškeré své vzájemné závazky do 60 dnů ode dne ukončení smlouvy.

Článek 9.

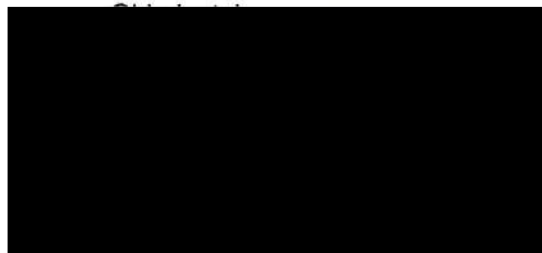
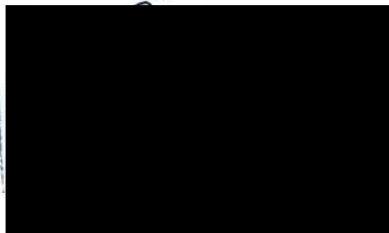
Ostatní ujednání

- 9.1. Objednatel a poskytovatel se zavazují, že bez písemného souhlasu druhé smluvní strany neučiní informace získané při plnění této smlouvy v žádné podobě dostupné třetí straně, ani že je nepoužijí k jiným účelům než k účelům plnění této smlouvy. Toto ustanovení platí i po dobu 5 let od ukončení účinnosti této smlouvy, nemá však vliv na případné povinnosti objednatele vyplývající ze zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů.
- 9.2. Smluvní strany souhlasí se zveřejněním textu smlouvy s výjimkou ustanovení, která jsou obchodním tajemstvím ve smyslu § 17 ObchZ.
- 9.3. Nedílnou součástí této smlouvy jsou přílohy:
 - a) Příloha 1: Specifikace poskytovaných služeb
 - b) Příloha 2: Seznam lokalit objednatele
- 9.4. Smluvní strany se zavazují, že o každé organizační změně (např. změna telefonních čísel, změna adresy, atd.) se budou navzájem neprodleně písemně informovat.
- 9.5. Právní vztahy touto smlouvou výslovně neupravené nebo z ní vyplývající se řídí ObchZ.
- 9.6. Tato smlouva je vyhotovena ve čtyřech vyhotoveních, z nichž po dvou obdrží každá strana.

Článek 10.
Platnost a účinnost smlouvy

- 10.1. Tato smlouva nabývá účinnosti dnem 1. 9. 2012 a může být měněna pouze formou vzestupně číslovaných písemných, oboustranně odsouhlasených dodatků smlouvy.
- 10.2. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
- 10.3. Obě smluvní strany potvrzují autentičnost této smlouvy svými podpisy. Prohlašují, že si smlouvu přečetly a že nebyla ujednána za jednostranně nevýhodných podmínek.

Poskytovatel:



Příloha č. 1

Specifikace poskytovaných služeb

1) Seznam produktů a technologií na něž jsou poskytovány služby dle této smlouvy

- a) Juniper Networks ISG1000 Integrated Security Gateway
- b) Cisco Catalyst 3750-E předřazený Juniperu ISG1000
- c) Symantec Protection Suite Enterprise Edition (Endpoint Protection, Mail Security for MS Exchange, Messaging Gateway)
- d) VMWare vSphere 5
- e) Open VPN

2) Dostupnost služby technické podpory a držení pohotovosti

- Služba technické podpory formou hot-line bude dostupná v pracovních dnech v době od 7:00 do 19:00 hodin.
- V pracovních dnech od 7:00 do 19:00 bude zajištěna pohotovost technických pracovníků a odborná technická podpora na vyžádání oprávněných pracovníků ČTÚ.

3) Řešení havárie a řešení problému

- Servisní zásah v sídle objednatele, nebo prostřednictvím vzdáleného dohledu bude zahájen do 4 hodin od okamžiku nahlášení.
- Servisní zásah v lokalitách dle Přílohy č. 2 smlouvy bude zahájen do 8 hodin od okamžiku nahlášení, pokud není možno problém řešit prostřednictvím vzdáleného dohledu.

4) Dodávka a instalace opravných a bezpečnostních záplat

- Poskytovatel na základě požadavku odběratele bude dodávat nové verze produktu uvedených v bodě 1) této přílohy.
- Poskytovatel bude doporučovat a na základě dohody s odběratele zdarma dodávat a instalovat opravné a bezpečnostní záplaty, záplaty operačních systémů a systémových modulů v místech plnění pro systémy a technologie uvedené v této příloze tak, jak budou uvolňovány příslušnými výrobci software. Nejedná se o upgrade na novou verzi produktu nebo technologie, ale o implementaci bezpečnostních záplat a případně záplat opravujících funkčnost stávající verze produktu nebo technologie.

5) Zabezpečení licenční podpory

Poskytovatel na žádost objednatele zabezpečí prodloužení licenční podpory pro produkty uvedené v bodě 1) písm. a) a c) této přílohy.

6) Nasazování a instalace verzí

Poskytovatel bude na základě výsledků vlastního provozování (testování) navrhopvat zefektivňující řešení a nasazování/nenasazování updatů a upgradů uvedených softwarových a hardwarových produktů. Jejich instalace podléhá dohodě poskytovatele a odběratele.

7) Systémová a odborná podpora

Poskytovatel zajistí odbornou systémovou a technickou pomoc při rozvoji, úpravách, změnách a při řešení problémů souvisejících s podporovanými systémy a technologiemi tím, že:

- kontinuálně navrhuje a vylepšuje mechanismy pro zvýšení bezpečnosti sítě a informačních systémů ČTÚ;

- při jednání se subjekty třetích stran provádí konzultační činnost pro ČTÚ;
- zúčastňuje se důležitých jednání a porad a zajišťuje případnou další náležitou součinnost subjektům třetích stran při implementaci jejich služeb a řešení.

8) Zajištění profylaxe

Zajištění profylaxe systémů a technologií dle této přílohy v rozsahu 1x za 3 měsíce.

9) Služba vzdáleného dohledu a technické podpory

Dálkovým dohledem budou zajišťovány zejména tyto služby:

- pravidelná kontrola všech řešení na uvedených platformách
- kontrola správné konfigurace a otestování funkčnosti jednotlivých komponent
- kontrola správné aktualizace a konfigurace vzhledem k existující i budoucím bezpečnostním hrozbám
- instalace hotfixů a service packů pro jednotlivé produkty
- protokolární zaevidování provedených kontrol
- vyvolání incidentu technické podpory v případě potřeby (např., změna konfigurace produktu či řešení apod.)
- technická podpora při řešení vyvolaného incidentu
- vytvoření výsledného reportu pro IT management
- koordinace případné technické podpory s příslušnými správci systémů a technologických celků

Příloha č. 2 Lokality objednatele

Sídlo objednatele

Český telekomunikační úřad

Sokolovská 219
Praha 9

Odbory pro oblasti

ČTÚ - odbor pro oblast Praha

Sokolovská 219
Praha 9

ČTÚ - odbor pro jihočeskou oblast

Žižkova tř. 1321/1
370 01 České Budějovice 6

ČTÚ - odbor pro západočeskou oblast

Doudlevecká 25
305 73 Plzeň

Sedlecká 27/777
360 10 Karlovy Vary

ČTÚ - odbor pro severočeskou oblast

Mírové náměstí 3097/37
400 01 Ústí nad Labem

Kašparova 592
463 12 Liberec

ČTÚ - odbor pro východočeskou oblast

Velké náměstí 1
500 03 Hradec Králové

Čs. armády 213
537 01 Chrudim

ČTÚ - odbor pro jihomoravskou oblast

Šumavská 33
602 00 Brno

Tolstého 2
586 01 Jihlava

Třída Tomáše Bati 3067
760 01 Zlín

ČTÚ - odbor pro severomoravskou oblast

Kukučínova 8
709 00 Ostrava - Mariánské Hory

tř. Kosmonautů 6a
772 11 Olomouc

ČTÚ – oddělení monitorování rádiového spektra Tehov

Tehov 104
251 01 Říčany u Prahy

ČTÚ – oddělení monitorování rádiového spektra Karlovice

Karlovice 226
768 43 Kostelec u Holešova

ČTÚ – oddělení technické podpory Brno

Jurkovičova 1
638 00 Brno - Lesná