**Servisní smlouva**

**na pozáruční servis páteřní optické sítě MV**

Číslo: 2022/202 NAKIT

**Smluvní strany**

**Národní agentura pro komunikační a informační technologie, s. p.**

se sídlem Kodaňská 1441/46, Vršovice, 101 00 Praha 10

IČO: 04767543

DIČ: CZ04767543

zastoupen: xxx

zapsán v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze oddíl A vložka 77322 bankovní spojení xxx

xxx

(dále jen „**Objednatel**“)

**a**

**ČD - Telematika a.s.**

se sídlem Pernerova 2819/2a, Praha 3 PSČ 130 00 kontaktní adresa: Pod Táborem 369/8a, Praha 9 PSČ 191 00 IČO: 61459445

DIČ: CZ61459445

jednající: xxx

xxx

zapsán v obchodním rejstříku Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 8938 bankovní spojení xxx

xxx

(dále jen „**Poskytovatel** “)

(Objednatel a Poskytovatel budou v této smlouvě o poskytnutí služeb označováni jednotlivě jako „**Smluvní strana**“ a společně jako „**Smluvní strany**“ a tato smlouva jako „**Smlouva**“), uzavírají v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění (dále jen „**Občanský zákoník**“) a v souladu s ustanoveními zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek (dále jen „**Zákon o zadávání veřejných zakázek**“), tuto Servisní smlouvu na pozáruční servis páteřní optické sítě MV (dále jen

„Smlouva“).

## Definice některých zkratek a pojmů

* 1. Při výkladu obsahu Smlouvy budou níže uvedené pojmy vykládány takto:

## Zkratky:

|  |  |
| --- | --- |
| AN | Access Network – přístupová síť |
| BB | Backbone – páteřní síť |
| LM | Last mile – poslední míle, poslední úsek |
| MAN | Metro Area Network – městská síť |
| MV | Ministerstvo vnitra |
| ODF | Optical Distribution Frame – stojanový optický rozvaděč |
| OK | Optický kabel |
| OR | Optický rozvaděč |
| PW | Planned Works – plánované práce |
| WAN | World Area Network – meziměstská, mezinárodní síť |

**Pojmy a definice:**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Poškození optické trasy | fyzické narušení sdílené vzniká porucha na kabelu. | trasy | třetí | stranou, | zároveň |
| Optický kabel | úložný (uložený v ochranné trubce) nebo nadzemní kabel složený z optických vláken vedoucí vytýčenou trasou, a ukončený v OR nebo ODF. |
| Vlákno | skleněné nebo plastové vlákno přenášející signály pomocí světelného paprsku (laser) |
| Porucha na kabelu | OK je zcela mimo provoz, popřípadě vykazuje snížené přenosové parametry dle norem a doporučení pro optické kabely, způsobující narušení/ zhoršení funkčnosti provozované služby v kabelu/ vláknu. |
| Zajištění oprav při poškození trasy | oprava fyzického poškození trasy |
| Provedení oprav poruch | oprava kabelu vlákna dle definice Porucha kabelu |

|  |  |
| --- | --- |
| Vlastní zjištění dodavatelem | nutný dotaz na Objednatele, kontakt dle čl. 2 odst. 2. 6, zda se porucha týká též sítě MV, popřípadě jiných vlastníků služeb ve správě Objednatele před zahájením vlastních činností. |
| Provozní výpadek (neprovozuschopnost) | porucha na síti ovlivňující požadovaný chod sítě, ať zapříčiněná poškozením optické trasy, nebo narušením/přerušením OK, popř. narušením/přerušením vlákna. |
| Páteřní optická síť | hlavní trasa OK zakruhovaná (redundantní), tzv. síť WAN, zásadní část přenosové sítě |
| Trasa kabelu | trasa kabelu, ať již úložná, či nadzemní zakreslená v polohopisné dokumentaci. |
| Optická trasa | trasa optického kabelu, ať již úložná, či nadzemní zakreslená v polohopisné dokumentaci, průběžná, popřípadě vydělená optickou spojkou. |
| LM | jedná se o přístupovou část sítě provedenou hvězdicovou topologií (nezakruhovanou), na níž je připojené koncové zařízení tzv. AN (většinou se jedná o Metro síť MAN, tj. relativně krátkou trasu), provádění PW po schválení je tedy možné bez zásadních problémů sítě. |
| Fyzický dohled | jednoduché projití trasy OK s prostou fyzickou prohlídkou OR a případným vyčištěním rozvaděčů, panelů a především propojení (patchcordy, pinchboardy, optické kontakty, sváry apod.) od znečištění v rámci preventivních opatření, se základní údržbou tras v majetku dodavatele ve vlastní režii. |
| Zajištění dohledu LM optické sítě MV | provedení úkonů fyzického dohledu a proměření kvalitativních parametrů vláken dle odpovídající normy a doporučení, respektive OK, včetně zápisu parametrů a sledování kvalitativních změn na AN, tedy dle specifikace LM. Měření se provádí na jednom volném páru vláken jednotlivých LM bez nutnosti přerušení provozu. |
| Koncový bod OK | optický rozvaděč (OR) v němž je ukončen OK. |

## Předmět a účel Smlouvy

Předmětem této Smlouvy je pozáruční servis a opravy páteřní optické sítě MV a další specifické činnosti v rozsahu:

* 1. Poskytovatel se zavazuje poskytnout Objednateli pozáruční servis 7 dní v týdnu x 24 hodin denně (dále jen „7x24“) na zabezpečení provozuschopnosti páteřní optické sítě Ministerstva vnitra České republiky (dále jen „MV“), jejíž rozsah je specifikován Přílohou č. 2 Smlouvy – Seznam optických tras.
	2. Poskytovatel poskytne Objednateli pozáruční servis páteřní optické sítě MV v následujícím rozsahu způsobem v této Smlouvě uvedeným:
1. zajištění fyzického dohledu páteřní optické sítě MV a proměření vláken páteřní optické sítě MV v případě odstraňování neprovozuschopnosti vláken/optického kabelu (tj. závěrečné měření po odstranění poruchy na kabelu), popřípadě při schválených PW, evidence fyzických prohlídek dle definice fyzický dohled, ukládání naměřených parametrů dle frekvence neprovozuschopnosti, popř. v průběhu schválených PW; (na BB není možné provádět preventivní práce, při nichž je nutné přerušení provozu kupř. typu měření parametrů, jelikož by došlo k ovlivnění provozu sítě).
2. zajištění oprav v případě poškození kabelových tras optické sítě MV;
3. průběžné poskytování provozních informací na vyžádání Objednatele 7x24 formou služby Help Desk specifikované níže;
4. zajištění vydávání vyjádření k přítomnosti komunikačního vedení MV, které je uvedeno v příloze č. 2 Seznam optických tras, ke kterému byla Poskytovateli předaná potřebná projektová dokumentace dle § 102 zákona 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů, v platném znění a územně analytických podkladů ke sledovanému jevu 82 dle přílohy č. 1 vyhlášky 500/2006 Sb., o územně analytických podkladech, územně plánovací dokumentaci a způsobu evidence územně plánovací činnosti, v platném znění;
5. zajištění účasti na místních šetřeních, přejímkách stavenišť a dozor při pracích v ochranném pásmu komunikačního vedení MV, které je uvedeno v příloze č. 2 Seznam optických tras, ke kterému byla Poskytovateli předaná potřebná dokumentace a v případě požadavku zajištění vytýčení optické trasy.
	1. Poskytovatel podpisem této Smlouvy akceptuje, že poskytované Plnění je ve prospěch více systémů, které jsou tzv. kritickou informační infrastrukturou dle zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů (zákon o kybernetické bezpečnosti) ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZoKB“), a současně se zavazuje k zavedení a dodržování veškerých souvisejících bezpečnostních opatření požadovaných ZoKB a vyhláškou č. 82/2018 Sb.,

o bezpečnostních opatřeních, kybernetických bezpečnostních incidentech, reaktivních opatřeních, náležitostech podání v oblasti kybernetické bezpečnosti a likvidaci dat, a to minimálně po dobu poskytování Plnění dle této Smlouvy.

* 1. Poskytování činnosti pod písm. e) čl. 2.2 této Smlouvy bude prováděno vždy na základě požadavku Objednatele.
	2. Poskytování provozních informací dle požadavků Objednatele formou služby Help Desk se rozumí nepřetržité zajištění telefonického kontaktu (případně faxového či emailového) pro pracovníky Objednatele na specialisty Poskytovatele k zodpovězení technických dotazů a konzultací při řešení problémů souvisejících s předmětem plnění této Smlouvy.
	3. Poskytovatel je povinen zabezpečit přístup pro určené pracovníky Objednatele na svůj Zákaznický portál (https://zp.cdt.cz) k reportům dle Přílohy č. 5 o:
1. provedeném Fyzickém dohledu,
2. post poruchovém stavu měření vláken páteřní optické sítě MV,

a tyto zde ponechat po dobu 3 let od jejich uveřejnění. Seznam pracovníků Objednatele předloží Objednatel do 5 pracovních dnů od podpisu Smlouvy.

* 1. Zjištěný provozní výpadek (neprovozuschopnost) optické trasy musí Poskytovatel neprodleně nahlásit Objednateli na kontakt:

HelpDesk MV tel: xxx

e-mail: xxx

* 1. V případě poškození optické trasy, OK, vlákna zabezpečí Poskytovatel Objednateli (pokud je to technicky možné) používání náhradního páru vláken nebo náhradní optické trasy/ OK, a to až do doby odstranění poškození předmětné optické trasy, OK, vlákna.
	2. Po uzavření této Smlouvy sdělí Objednatel Poskytovateli číslo tzv. Evidenční objednávky (EOBJ), která má pouze evidenční charakter pro Objednatele a nemá žádný vliv na plnění této Smlouvy. Číslo evidenční objednávky Uživatele je číslo, které musí být vždy uvedeno na faktuře (viz odst. 5.2). Neuvedení čísla evidenční objednávky na faktuře je důvodem k neproplacení faktury a jejímu oprávněnému vrácení Poskytovateli ve smyslu ustanovení odst. 5.6 této Smlouvy.
	3. Účelem této Smlouvy je zajištění pozáručního servisu a oprav páteřní optické sítě MV na území České republiky.

## Místo, termíny a způsob plnění

* 1. Místem plnění dle této Smlouvy jsou optické trasy páteřní optické sítě MV a jejich koncové body – objekty Ministerstva vnitra a Policie ČR v Praze a v krajských a okresních městech, jejichž seznam je uveden v Příloze č. 2 této Smlouvy – seznam optických tras.
	2. Poskytovatel se zavazuje poskytovat pozáruční servis páteřní optické sítě dle čl. 2 odst. 2.2 písm. a) – e) Smlouvy od její účinnosti, v případě písm. e) čl. 2 odst. 2.2 vždy na základě vyžádání (viz čl. 2 odst. 2.3 této Smlouvy).
	3. Poskytovatel v rámci pozáručního servisu páteřní optické sítě MV zajistí dostupnost této sítě na hodnotě 99,9 % nebo vyšší.

Dostupnost sítě v % se vypočítá podle vzorce:

**T celková – T preventivní údržby – T působení třetí strany – T nedostupnosti**

**Dostupnost** [ % ] **= 100**

**T**

**celková – T preventivní údržby** – **T působení třetí strany**

**T celková**

celková doba za sledované období (v hodinách)

**T preventivní údržby** celková doba plánovaných provozních výluk při provádění preventivních prohlídek, údržbě a měření optických vláken tras páteřní optické sítě MV (v hodinách)

**T působení třetí strany** celková doba působení skutečností vyvolaných třetí stranou (v hodinách)

**T nedostupnosti** celková doba nedostupnosti tras páteřní optické sítě MV (v hodinách)

* 1. V případě poškození optické trasy, OK, vlákna je Objednatel oprávněn nahlásit Poskytovateli dané poškození/poruchu na kontaktním místě – Help Desk, uvedeném v článku 3 odst. 3.6 a to telefonicky s následným písemným potvrzením elektronickou poštu.

**Poskytovatel garantuje následující dobu odezvy nahlášené Poruchy:**

**7 x 24**

|  |  |
| --- | --- |
| Zahájení činnosti vedoucí k odstranění Poruchy | Ihned po vlastním zjištění nebo telefonickém nahlášení s následnýme-mailovým či faxovým potvrzením Objednatelem |
| Odstranění Poruchy (příloha č. 4 – SLA, doba odstranění poruchy) | do 6 hod. po vlastním zjištění nebo telefonickém nahlášení s následnýme-mailovým či faxovým potvrzením Objednatele |

* 1. Rozhodující pro začátek doby pro odstranění poruchy je čas písemného potvrzení Objednatele.
	2. Nahlášení Poruchy je Objednatel oprávněn učinit na tomto kontaktu Poskytovatele – HelpDesk:
* e-mail: xxx
* telefon: xxx
	1. Požadavky na opravy Poruch Poskytovateli dle tohoto článku mohou telefonickou formou vznášet odpovědné osoby Objednatele uvedené v Příloze č. 1 této Smlouvy, vždy však musí následovat písemné potvrzení požadavku na opravy.
	2. Písemný požadavek na opravu Objednatele, resp. písemné potvrzení telefonického požadavku na opravu musí obsahovat alespoň tyto údaje:
1. jméno osoby, která Poruchu nahlásila;
2. jméno odpovědné osoby ze strany Objednatele;
3. popis Poruchy (jak se porucha projevuje).
	1. Každá Porucha bude hlášena samostatným požadavkem na opravu, nedohodnou-li se Smluvní strany jinak.
	2. Poskytovatel se zavazuje Objednateli potvrdit telefonicky (následně pak však vždy písemně e-mailem nebo faxem) převzetí požadavku na opravu do jedné (1) hodiny od jeho přijetí.
	3. Po odstranění Poruchy (týká se definitivní opravy, nikoliv znovuzprovoznění náhradním způsobem (např. přepojením)) Poskytovatelem podepíší odpovědní pracovníci Objednatele a Poskytovatele Protokol o servisním zásahu (vzor je uveden v Příloze č. 6 – Protokol o servisním zásahu).

## Cena

* 1. Cena za pozáruční servis a opravy páteřní optické sítě MV dle čl. 2 odst. 2.2 písm. a) – e) této Smlouvy za dobu její platnosti je **941 667,00** Kč.
	2. Cena je uváděna v české méně (Kč) a bez DPH, která bude účtována v souladu s příslušnými ustanoveními zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů ke dni uskutečnění zdanitelného plnění.
	3. Poskytovatel výslovně prohlašuje a ujišťuje Objednatele, že cena za služby již v sobě zahrnuje veškeré náklady Poskytovatele spojené s plněním dle této Smlouvy. Sjednaná cena je cenou konečnou, nejvýše přípustnou a nemůže být změněna.

## Platební podmínky

* 1. Daňový doklad (faktura) za poskytnutí servisní podpory dle čl. 2 odst. 2.2 písm. a) -

e) bude vystaven Dodavatelem do 10 dne měsíce, který následuje po měsíci, ve kterém byla služba poskytována. Nedílnou součástí daňového dokladu bude měsíční zpráva o průběhu služby. Dnem uskutečnění zdanitelného plnění je poslední den kalendářního měsíce, ve kterém byla služba poskytována.

* 1. Daňový doklad (faktura) vystavený Poskytovatelem musí obsahovat náležitosti řádného daňového dokladu podle příslušných právních předpisů, zejména pak § 29 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů, a zejména tyto údaje:
1. číslo Smlouvy;
2. číslo Evidenční objednávky – EOBJ (dle čl. 2 odst. 2.9);
3. identifikační údaje Objednatele a Poskytovatele;
4. platební podmínky v souladu se Smlouvou;
5. popis fakturovaných Služeb a cenu;
	1. Poskytovatel odešle vystavený daňový doklad (fakturu) nejdéle do pěti

(5) kalendářních dnů od jeho vystavení jedním z následujících způsobů:

1. v elektronické podobě na adresu: XXX
2. doporučeným dopisem na následující adresu:

Národní agentura pro komunikační a informační technologie, s. p., Kodaňská 1441/46, Vršovice, 101 00 Praha 10

* 1. Platba bude provedena v české měně formou bankovního převodu na účet Poskytovatele uvedený v záhlaví této Smlouvy. Faktura se považuje za uhrazenou dnem odepsání příslušné finanční částky z účtu Objednatele ve prospěch účtu Poskytovatele.
	2. Splatnost faktury vystavené na základě této Smlouvy činí třicet (30) kalendářních dnů od jejího doručení Objednateli.
	3. V případě, že faktura nebude obsahovat některou náležitost nebo bude obsahovat nesprávné údaje, je Objednatel oprávněn ji ve lhůtě splatnosti vrátit Poskytovateli. Lhůta pro její splatnost se tímto přerušuje a nová lhůta v délce třicet (30) kalendářních dnů počne plynout od data doručení nově vystavené/opravené faktury Objednateli.
	4. Objednatel neposkytuje Poskytovateli jakékoliv zálohy na cenu za služby.
	5. Smluvní strany se dohodly, že pokud bude v okamžiku uskutečnění zdanitelného plnění správcem daně zveřejněna způsobem umožňujícím dálkový přístup skutečnost, že Poskytovatel zdanitelného plnění je nespolehlivým plátcem ve smyslu

§ 106a zákona č. 235/2004 Sb. o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**zákon o DPH**“), nebo má-li být platba za zdanitelné plnění uskutečněné Poskytovatelem v tuzemsku zcela nebo z části poukázána na bankovní účet vedený poskytovatelem platebních služeb mimo tuzemsko, je příjemce zdanitelného plnění oprávněn část ceny odpovídající dani z přidané hodnoty zaplatit přímo na bankovní účet správce daně ve smyslu § 109a zákona o DPH. Na bankovní účet Poskytovatele bude v tomto případě uhrazena část ceny odpovídající výši základu daně z přidané hodnoty. Úhrada ceny plnění (základu daně) provedená Objednatelem v souladu s ustanovením tohoto odstavce Smlouvy bude považována za řádnou úhradu ceny plnění poskytnutého dle této Smlouvy.

* 1. Bankovní účet uvedený na daňovém dokladu, na který bude ze strany Poskytovatele požadována úhrada ceny za poskytnuté zdanitelné plnění, musí být Poskytovatelem zveřejněn způsobem umožňujícím dálkový přístup ve smyslu § 96 zákona o DPH. Smluvní strany se výslovně dohodly, že pokud číslo bankovního účtu Poskytovatele, na který bude ze strany Poskytovatele požadována úhrada ceny za poskytnuté zdanitelné plnění dle příslušného daňového dokladu, nebude zveřejněno způsobem umožňujícím dálkový přístup ve smyslu § 96 zákona o DPH a cena za poskytnuté zdanitelné plnění dle příslušného daňového dokladu přesahuje limit uvedený v § 109 odst. 2 písm. c) zákona o DPH, je Objednatel oprávněn zaslat daňový doklad zpět Poskytovateli k opravě. V takovém případě se doba splatnosti zastavuje a nová doba splatnosti počíná běžet dnem doručení opraveného daňového dokladu Objednateli s uvedením správného bankovního účtu Poskytovatele, tj. bankovního účtu zveřejněného správcem daně.

## Odpovědné osoby

6.1. Odpovědné osoby zastupují smluvní strany ve věcech smluvních, obchodních a ve věcech technických, týkajících se plnění Smlouvy jsou uvedeny v Příloze č. 1 této Smlouvy.

## Povinnosti Poskytovatele a Objednatele

* 1. Mezi povinnosti Poskytovatele dle této Smlouvy patří mimo jiné:
		1. svolávat po dohodě s Objednatelem pracovní schůzky k řešení sporných otázek souvisejících s plněním předmětu Smlouvy a dále postupovat v souladu s jejich závěry. Místo a termín pracovní schůzky musí být oboustranně odsouhlaseno;
		2. na požádání konzultovat v průběhu realizace plnění předmětu Smlouvy s Objednatelem přijatá řešení. Poskytovatel zajistí pro takovéto konzultace účast svých kvalifikovaných pracovníků;
		3. bezodkladně a s vyvinutím maximálního úsilí optimálně řešit ve spolupráci s Objednatelem překážky v plnění dle této Smlouvy;
		4. pověřovat realizací plnění předmětu Smlouvy pouze ty pracovníky, kteří jsou k tomu odborně způsobilí;
		5. předávání měsíční zprávy formou reportu o průběhu služby dle čl. 2 odst.

2.2. písm. a) obsahující seznam řešených poruch pracovníky Objednatele.

* 1. Poskytovatel je povinen mít po celou dobu účinnosti této Smlouvy uzavřenou pojistnou smlouvu s minimální výši pojistného plnění 1.000.000,- Kč (slovy: jedenmilion korun českých) na škody způsobené třetím osobám.
	2. Mezi povinnosti Objednatele dle této Smlouvy patří mimo jiné:
		1. na požádání poskytovat Poskytovateli podklady a informace, související s realizací předmětu plnění této Smlouvy;
		2. svolávat po dohodě s Poskytovatelem pracovní schůzky k řešení sporných otázek, souvisejících s realizací plnění předmětu Smlouvy a dále postupovat v souladu s jejich závěry. Místo a termín pracovní schůzky musí být oboustranně odsouhlaseno.
		3. na požádání konzultovat v průběhu realizace plnění předmětu Smlouvy s Poskytovatelem přijatá řešení. Objednatel zajistí pro takovéto konzultace účast svých kvalifikovaných pracovníků;
		4. bezodkladně a s vyvinutím maximálního úsilí řešit ve spolupráci s Poskytovatelem překážky v plnění dle této Smlouvy;
		5. v případě změny aktualizovat seznam pracovníků obou smluvních stran uvedený v Příloze č. 1;
		6. poskytovat potřebnou součinnost při realizaci plnění předmětu této Smlouvy.
	3. Smluvní strany se musí vzájemně písemně informovat o případných změnách např. změna sídla, právní formy, změna bankovního spojení, zrušení registrace k DPH, a dalších významných skutečností rozhodných pro plnění ze Smlouvy.
	4. V oblasti kybernetické bezpečnosti je Poskytovatel povinen informovat neprodleně Objednatele o kybernetických a bezpečnostních incidentech na straně Poskytovatele souvisejících s plněním této Smlouvy a které by mohly mít dopad na kybernetickou bezpečnost u Objednatele. Kybernetický bezpečnostní incident je definován ustanovením § 7 odst. 2 ZoKB.

## Ochrana obchodního tajemství, důvěrných informací a zpracování osobních údajů

* 1. Veškeré skutečnosti obchodní, ekonomické a technické povahy, související se smluvními stranami, které nejsou běžně dostupné v obchodních kruzích a se kterými smluvní strany při zajištění předmětu Smlouvy nebo v souvislosti s touto Smlouvou přijdou do styku, jsou obchodním tajemstvím. Jedná se zejména o následující:

Smluvní strany se zavazují zachovat mlčenlivost o uvedených skutečnostech a informacích, které označí jako důvěrné dle § 1730 odst. 2 Občanského zákoníku, a to až do doby, kdy se informace této povahy stanou obecně známými za předpokladu, že se tak nestane porušením povinnosti mlčenlivosti. Zachování mlčenlivosti se nevztahuje na skutečnosti a informace, které jsou předávány zřizovateli Objednatele.

* 1. Smluvní strany se zavazují, že informace uvedené povahy jiným subjektům nesdělí, nezpřístupní, ani nevyužijí pro sebe nebo pro jinou osobu. Zavazují se zachovat je v přísné tajnosti a sdělit je výlučně těm pracovníkům, kteří jsou pověřeni plněním Smlouvy a za tímto účelem jsou oprávněni se s těmito informacemi v nezbytném rozsahu seznámit. Smluvní strany se současně zavazují zabezpečit, aby i tyto osoby považovaly uvedené informace za důvěrné a zachovávaly o nich mlčenlivost.
	2. V případě porušení obchodního tajemství ve smyslu ustanovení § 2985 Občanského zákoníku použijí smluvní strany prostředky právní ochrany proti nekalé soutěži. Smluvní strany shodně prohlašují, že za obchodní tajemství ve smyslu § 504 zák. 89/2012 Sb., občanského zákoníku považují přílohu č. 1 a 2 Smlouvy a současně konstatují, že uvedené informace nebudou uveřejněny v registru smluv.
	3. Poškozená smluvní strana má právo na náhradu škody, která jí takovýmto jednáním druhé smluvní strany vznikne.
	4. Povinnost plnit ustanovení čl. 8 této Smlouvy se nevztahuje na informace, které:
* mohou být zveřejněny bez porušení této Smlouvy,
* byly písemným souhlasem obou smluvních stran zproštěny těchto omezení,
* jsou všeobecně známé nebo byly zveřejněny jinak než následkem zanedbání povinnosti jedné ze smluvních stran,
* příjemce je zná dříve, než mu je sdělí smluvní strana,
* jsou vyžádány soudem, státním zastupitelstvím nebo příslušným správním orgánem na základě zákona,
* jsou Objednavatelem na základě zákona o státním podniku předávány zakladateli Objednatele.
	1. Povinnost mlčenlivosti trvá bez ohledu na ukončení platnosti této Smlouvy.
	2. Pokud řádné poskytování služeb vyžaduje zpracování osobních údajů zaměstnanců Objednatele, budou osobní údaje zaměstnanců Objednatele Poskytovatelem zpracovány v rozsahu:
* Jméno, příjmení a titul,
* Adresa trvalého pobytu, doručovací adresa,
* E-mailová adresa
* Telefonní číslo
	1. Zpracováním osobních údajů ve smyslu tohoto odstavce se rozumí zejména jejich shromažďování, ukládání na nosiče informací, používání, třídění nebo kombinování, blokování a likvidace s využitím manuálních a automatizovaných prostředků v rozsahu nezbytném pro zajištění řádného poskytování Služeb.
	2. Osobní údaje budou zpracovány po dobu poskytování Služeb. Ukončením této Smlouvy nezanikají povinnosti Poskytovatele týkající se bezpečnosti a ochrany osobních údajů až do okamžiku jejich protokolární úplné likvidace či protokolárnímu předání jinému zpracovateli.
	3. Smluvní strany se dohodly, že cena za zpracování osobních údajů na základě této Smlouvy je již zahrnuta v ceně dle čl. 4 odst. 4.1 Smlouvy, přičemž Poskytovatel nemá nárok na náhradu nákladů spojených s plněním této povinnosti.
	4. Objednatel prohlašuje, že tyto údaje budou aktuální, přesné a pravdivé, jakož i to, že tyto údaje budou odpovídat stanovenému účelu zpracování.
	5. Objednatel je povinen přijmout vhodná opatření na to, aby poskytl subjektům údajů stručným, transparentním, srozumitelným a snadno přístupným způsobem za použití jasných a jednoduchých jazykových prostředků veškeré informace a učinil veškerá sdělení požadovaná Nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679 ze dne 27. dubna 2016, obecného nařízení o ochraně osobních údajů (dále jen

„Nařízení“) ve spojení se zákonem o zpracování osobních údajů.

* 1. Poskytovatel je při plnění této povinnosti povinen:
1. nezapojit do zpracování osobních údajů žádného dalšího zpracovatele bez předchozího konkrétního nebo obecného písemného povolení Objednatele s výjimkou dalších zpracovatelů, kteří jako subdodavatelé Poskytovatele poskytují plnění v rozsahu této smlouvy;
2. zpracovávat osobní údaje pouze na základě doložených pokynů Objednatele, včetně v otázkách předání osobních údajů do třetí země nebo mezinárodní organizaci;
3. zohledňovat povahu zpracování osobních údajů a být Objednateli nápomocen pro splnění Objednatelovi povinnosti reagovat na žádosti o výkon práv subjektu údajů, jakož i pro splnění dalších povinností ve smyslu Nařízení;
4. zajistit, aby systémy pro automatizovaná zpracování osobních údajů používaly pouze oprávněné osoby, které budou mít přístup pouze k osobním údajům odpovídajícím oprávnění těchto osob, a to na základě zvláštních uživatelských oprávnění zřízených výlučně pro tyto osoby;
5. zajistit, že jeho zaměstnanci budou zpracovávat osobní údaje pouze za podmínek a v rozsahu Poskytovatelem stanoveném;
6. na žádost Objednatele a po vzájemné dohodě stran umožnit provedení auditu či inspekce týkající se zpracování osobních údajů;
7. po skončení této Smlouvy protokolárně odevzdat všechny osobní údaje zpracované po dobu poskytování Služeb.
	1. Smluvní strany jsou při zpracování osobních údajů povinny:
8. zavést technická, organizační, personální a jiná vhodná opatření ve smyslu Nařízení, aby zajistily a byly schopny kdykoliv doložit, že zpracování osobních údajů je prováděno v souladu s Nařízením a zákonem o zpracování osobních údajů tak, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům a k datovým nosičům, které tyto údaje obsahují, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití, a tato opatření podle potřeby průběžné revidovat a aktualizovat;
9. vést a průběžné revidovat a aktualizovat záznamy o zpracování osobních údajů ve smyslu Nařízení;
10. řádně a včas ohlašovat případná porušení zabezpečení Osobních údajů Úřadu pro ochranu osobních údajů a spolupracovat s tímto úřadem v nezbytném rozsahu;
11. navzájem se informovat o všech okolnostech významných pro plnění dle tohoto článku;
12. zachovávat mlčenlivost o osobních údajích a o bezpečnostních opatřeních, jejichž zveřejnění by ohrozilo zabezpečení osobních údajů, a to i po skončení této Smlouvy;
13. postupovat v souladu s dalšími požadavky Nařízení a zákona o zpracování osobních údajů, zejména dodržovat obecné zásady zpracování osobních údajů,

plnit své informační povinnosti, nepředávat osobní údaje třetím osobám bez potřebného oprávnění, respektovat práva subjektů údajů a poskytovat v této souvislosti nezbytnou součinnost.

## Smluvní sankce a náhrada škody

* 1. Je-li Objednatel v prodlení s úhradou daňového dokladu (faktury), vyjma prodlení způsobeného vyšší mocí, má Poskytovatel právo žádat na Objednateli úrok z prodlení v souladu s 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.
	2. Je-li Poskytovatel v prodlení s dodržením kterékoli lhůty uvedené v čl. 3 odst. 3.4 této Smlouvy, je Objednatel oprávněn vyúčtovat a Poskytovatel povinen zaplatit smluvní pokutu ve výši 2 500,- Kč (slovy: dvatisícepětset korun českých) za každou započatou hodinu prodlení.
	3. V každém jednotlivém případě porušení závazků dle čl. 8této smlouvy vzniká druhé smluvní straně právo požadovat zaplacení smluvní pokuty ve výši 500.000, - Kč (slovy: pětsettisíc korun českých).
	4. Uplatněním smluvní pokuty není dotčeno právo na náhradu vzniklé škody a ušlý zisk v celém rozsahu způsobené škody. Poskytovatel odpovídá Objednateli za své případné subdodavatele jako za plnění vlastní, včetně odpovědnosti za způsobenou škodu.
	5. Vyúčtování smluvní pokuty / úroků z prodlení podle příslušných ustanovení této Smlouvy – penalizační faktura, musí být druhé Smluvní straně zasláno způsobem prokazujícím doručení, nejlépe datovou zprávou dle zákona č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů. Smluvní pokuta / úroky z prodlení jsou splatné ve lhůtě třiceti (30) kalendářních dnů ode dne doručení penalizační faktury. Úhrada smluvní pokuty / úroků z prodlení se provádí bankovním převodem na účet oprávněné Smluvní strany uvedený v penalizační faktuře. Částka se považuje za zaplacenou okamžikem jejího připsání ve prospěch účtu oprávněné Smluvní strany.

## Doba trvání smlouvy a ukončení platnosti smlouvy

* 1. Tato Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti po splnění zákonné podmínky vyplývající z ustanovení § 6 odst. 1 zákona č.

340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), nejdříve však 1.11.2022 a uzavírá se na dobu určitou do 30.11.2022.

* 1. Objednatel se zavazuje, že povinnost zveřejnění Smlouvy v registru smluv uvedenou v odst. 1 tohoto článku Smlouvy splní neprodleně po podpisu této Smlouvy oběma Smluvními stranami.

## Vyšší moc

* 1. Pro účely této Smlouvy se za „vyšší moc“ považují okolnosti vylučující odpovědnost podle § 2913 odst. 2 Občanského zákoníku. V souladu s citovaným ustanovením se smluvní strany dohodly, že vyšší moc znamená událost, která je mimo kontrolu smluvní strany, nastalou po podpisu Smlouvy, kterou nebylo možno předvídat, ke které došlo bez jejího zavinění, pokud nebyla způsobena její chybou či nedbalostí. Takovými událostmi se rozumí zejména války a revoluce, teroristické útoky, přírodní katastrofy, epidemie, karanténní omezení, dopravní embarga, vyhlášené generální stávky v příslušných průmyslových odvětvích.
	2. Smluvní strany jsou povinny se informovat o překážce podle odstavce 11.1 nejpozději do pěti (5) kalendářních dnů od jejího vzniku faxovou zprávou nebo e- mailem a následně doporučeným dopisem a společně hledat možnosti realizace té části plnění, které překážka nebrání. Okolnost vzniku překážky musí být doložena nezávislým orgánem (například policie, obchodní komora, státní orgán).

## Záruka na poskytované služby

* 1. Poskytovatel poskytuje Objednateli záruku na opravy provedené v rámci servisního zásahu po tuto dobu:
* opravená komponenta 6 měsíců
* provedené práce spojené s opravou Poruchy v místě instalace 6 měsíců (v případě neopravitelnosti komponenty dodáním nové komponenty)
* nová komponenta 24 měsíců

Záruka počíná běžet ode dne podpisu Protokolu o předání podepsaného odpovědnými pracovníky Objednatele a Poskytovatele.

* 1. V případě reklamace opravy provedené v rámci servisního zásahu zašle Objednatel Poskytovateli písemné oznámení o reklamaci, které bude obsahovat tyto údaje: datum a místo servisního zásahu, typ poruchy, která byla předmětem servisního zásahu a popis důvodu reklamace.
	2. Veškeré reklamace z důvodu porušení výše uvedené záruky musí být Objednatelem uplatněny písemně u Poskytovatele nejpozději ve lhůtě do 30 kalendářních dní ode dne poskytnutí reklamované služby.

## Závěrečná ustanovení

* 1. Smluvní vztahy z této Smlouvy plynoucí se řídí právním řádem České republiky, zejména příslušnými ustanoveními Občanského zákoníku.
	2. Jakékoliv spory, neshody nebo nároky vyplývající ze smluvního vztahu založeného touto Smlouvou mezi Objednatelem a Poskytovatelem nebo vzniklé v souvislosti s ním, budou řešeny nejprve smírnou cestou. V případě, že se jakékoliv spory mezi Smluvními stranami nepodaří smírně urovnat, se Smluvní strany dohodly, že místně příslušným soudem pro řešení sporů bude soud příslušný dle místa sídla Objednatele.
	3. Dnem doručení písemností odeslaných na základě této Smlouvy nebo v souvislosti s touto Smlouvou, pokud není prokázán jiný den doručení, se rozumí poslední den lhůty, ve které byla písemnost pro adresáta uložena u provozovatele poštovních služeb, a to i tehdy, jestliže se adresát o jejím uložení nedozvěděl. Ustanovení § 573 Občanského zákoníku se nepoužije.
	4. Pokud jakákoliv ustanovení Smlouvy budou považována za neplatná nebo nevymahatelná, nebude mít taková neplatnost nebo nevymahatelnost za následek neplatnost nebo nevymahatelnost celé Smlouvy, ale celá Smlouva se bude vykládat tak, jako by neobsahovala příslušná neplatná nebo nevymahatelná ustanovení nebo části ustanovení a práva a povinnosti Smluvních stran se budou vykládat přiměřeně. Smluvní strany se dále zavazují, že budou navzájem spolupracovat s cílem nahradit takové neplatné nebo nevymahatelné ustanovení platným a vymahatelným ustanovením, jímž bude dosaženo stejného ekonomického výsledku (v maximálním možném rozsahu v souladu s právními předpisy), jako bylo zamýšleno ustanovením, jež bylo shledáno neplatným či nevymahatelným.
	5. Změny a doplňky této Smlouvy lze provádět pouze písemnými a vzestupně očíslovanými dodatky ke Smlouvě podepsanými oběma Smluvními stranami.
	6. Smluvní strany potvrzují, že si při uzavírání Smlouvy vzájemně sdělily všechny skutkové a právní okolnosti, o nichž ví nebo vědět musí, tak, aby se každá ze Smluvních stran mohla přesvědčit o možnosti uzavřít platnou Smlouvu a aby byl každé ze Smluvních stran zřejmý zájem druhé Smluvní strany Smlouvu uzavřít.
	7. Smluvní strany prohlašují, že se dohodly o veškerých náležitostech Smlouvy. Pro případ, že tato Smlouva není uzavírána za přítomnosti obou Smluvních stran, platí, že Smlouva nebude uzavřena, pokud ji Poskytovatel podepíše s jakoukoliv změnou či odchylkou, byť nepodstatnou, nebo dodatkem, ledaže Objednatel takovou změnu či odchylku nebo dodatek následně schválí.
	8. Tato Smlouva je vyhotovena ve čtyřech (4) rovnocenných vyhotoveních, z nichž každé má platnost originálu. Každá ze Smluvních stran obdrží po dvou (2) stejnopisech.
	9. Nedílnou součástí této Smlouvy tvoří následující Přílohy: Příloha č. 1 – Seznam oprávněných osob

Příloha č. 2 – Seznam optických tras Příloha č. 3 – Protokol o servisním zásahu

Příloha č. 4 – SLA, doba odstranění poruchy

Příloha č. 5 – Report o provedeném dohledu/měření (samostatná příloha .pdf)

Smluvní strany prohlašují, že tato Smlouva je projevem jejich pravé a svobodné vůle a nebyla sjednána v tísni ani za jinak jednostranně nevýhodných podmínek. Na důkaz toho připojují Smluvní strany své podpisy.

V Praze dne: V Praze dne:

xxx xxx

xxx

**Národní agentura pro komunikační a informační technologie, s. p.**

xxx

**ČD - Telematika a.s.**

xxx

xxx

**ČD - Telematika a.s.**

**Příloha č. 1 - Seznam oprávněných osob**

**Kontaktní osoby ve věcech technických a oznamování poruch:**

1. **Za Objednatele: xxx**
	* Tlf.: +420 xxx
	* Mob.: +420 xxx
	* e-mail: xxx

**xxx**

* + Tlf.: +xxx
	+ Mob.: +xxx
	+ e-mail: xxx
	+ xxx
	+ Tlf: +420xxx
	+ Mob.+420xxx
	+ e-mail: xxx

**HelpDesk**

* + Tel.: +420xxx
	+ e-mail: xxx
1. **Za Poskytovatele: Kontaktní centrum HelpDesk**
	* Tlf.: +420xxx
	* e-mail:xxx
	* Mob: +420 xxx

**Vyšší (eskalační) úrovně odpovědnosti: HelpDesk**

**xxx**

* + Tlf.: +420 xxx
	+ e-mail: xxx
	+ Mob: +420 xxx

**Servis (opravy) xxx**

* + Tlf.: +420xxx
	+ e-mail:xxx
	+ Mob: +420 xxx

**Provozování služeb**

**xxx**

* + Tlf.: +420 xxx
	+ e-mail:xxx
	+ Mob: +420xxx

**xxx**

* + Tlf.: +420 xxx
	+ e-mail:xxx
	+ Mob: +420xxx

**Příloha č. 2 - Seznam optických tras MV – místa plnění** (samostatná příloha .xls)

**PŘÍLOHA Č. 2 NENÍ UVEŘEJNĚNA z hlediska ochrany kritické infrastruktury, neboť obsahuje seznam optických tras včetně silně režimových objektů MVČR a PČR.**

|  |  |
| --- | --- |
| **Páteřní síť + LM délka opt. tras LMA+BB+LMB v m celkem:** **3 397 602** |  |
|  |  |  |  | **délka LMA+LMB okruhů****v m celkem : 287 056** | **143 436** | **3 110 546** | **143 620** | **3 397 602** | **0 Kč** |
| **poř****.č.** | **č. trasy** | **zkrat ka obce** | **obec A** | **adresa A** | **obec B** | **adresa B** | **LMA m** | **BB m** | **LMB m** | **celkem délka opt. tras v m** | **měsíční cena služby** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

**Příloha č. 3 - Protokol o servisním zásahu**



**Příloha č. 4 - SLA, doba odstranění poruchy**

**SERVIS ICT INFRASTRUKTURY GARANCE SMLUVNÍCH PARAMETRŮ**

**SLA – doba odstranění poruch**

1. Všeobecně
	1. Service Level Agreement (dále SLA) je oboustranně odsouhlasená dohoda mezi Poskytovatelem a Objednatelem o úrovni kvality poskytovaných Služeb
	2. SLA umožňuje definovat kvalitu a garance Služeb pomocí vybraných parametrů.
	3. SLA může definovat více tříd, rozdělených dle parametrů a hodnot těchto parametrů.
2. Definice parametrů SLA
	1. Základním smluvním parametrem kvality služby ČDT-Servis ICT infrastruktury je.
		* maximální doba provizorního a definitivního odstranění poruchy, která je poskytována a garantována 7 x 24
	2. Maximální doba provizorního a definitivního odstranění poruchy:
		* Jednotkou parametru je hodina [hod].

Parametr pro provizorní odstranění poruchy je definován jako doba potřebná pro dočasné obnovení přenosových parametrů optické trasy s tím, že po určité době může Poskytovatel služby informovat zákazníka o plánované odstávce a jejím termínu z důvodu definitivního dořešení odstranění poruchy optické trasy.

Doba plánované odstávky potřebná pro provizorní a definitivní odstranění poruchy nesmí překročit dobu 6 hodin.

1. Hodnoty definovaných parametrů pro jednotlivé třídy služby

|  |  |
| --- | --- |
|  | maximální doba provizorního a definitivního odstranění poruchy (hod) |
| SLA-007 | 6 |

1. Způsob měření parametrů
	1. Maximální doba provizorního a definitivního odstranění poruchy

Maximální doba provizorního a definitivního odstranění poruchy se počítá v hodinách, dle níže uvedených vzorců

**T = Tukončení - Tvzniku -** Δ **odloženĺ**

kde: Tvzniku je čas písemného potvrzení objednatele ohlášeného incidentu služby podle bodu 3.4 smlouvy

Tukončení je čas provizorního nebo definitivního obnovení přenosových parametrů optické trasy

Δodloženĺ je doba trvání odložení poruchy, definovaná jako

Δodloženĺ = Todložení - Tvzniku

kde: Todložení je čas, na kdy byla oprava poruchy odložena po dohodě s oprávněnou osobou Objednatele nebo pro nedostupnost zařízení zapříčiněnou Objednatelem.

1. Smluvní pokuta je uplatňována v souladu s odst. 9.2 Smlouvy.

Výsledky měření dodržování SLA parametrů jsou měsíčně v písemné podobě předkládány Poskytovatelem Objednateli.

1. Ustanovení společná a závěrečná

Tento dokument je součástí smluvních dokumentů ke službě ČDT-Servis ICT infrastruktury.

**Příloha č. 5 – Report o provedeném dohledu/měření** (samostatná příloha .pdf)

