



## KUPNÍ SMLOUVA č. 23/600/0058

uzavřená podle § 2079 a násl. a za použití § 2358 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (dále jen „OZ“)

### „Náhrada prvků centrálního úložiště kryptografických klíčů“


#### 1. Prodávající:

<b>Obchodní firma/jméno a příjmení:</b>	<b>Actinet Informační systémy s.r.o.</b>
Se sídlem/s místem podnikání:	Praha 1, Nové Město, U Bulhara 1611/3, 110 00
Zastoupená:	Bc. HANUŠ ADLER
IČ:	25552635
DIČ:	CZ25552635
Bankovní spojení:	Raiffeisenbank
Číslo bank. účtu:	120777770/5500

(dále jen „prodávající“)

a

#### 2. Kupující:

<b>Název organizace:</b>	<b>Česká republika - Generální ředitelství cel</b>
Se sídlem:	Budějovická 7, 140 96 Praha 4
Zastoupená:	
IČ:	71214011
DIČ:	CZ71214011
Bankovní spojení:	Česká národní banka, Praha 1
Číslo bank. účtu:	1020011/0710

(dále jen „kupující“)

Prodávající a kupující nebo též „smluvní strany“ uzavřeli tuto kupní smlouvu (dále jen smlouva):



## I. Předmět plnění

1. Předmětem plnění je náhrada části prvků stávajícího řešení HSM (dále jen HSM - Hardware security module), kde stávající HSM kupující používá jako úložiště certifikátů QSCD (Qualified Seal / Signature Creation Device) v souladu s požadavky pro použití dle eIDAS (Zákon č. 297/2016 Sb. o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce, nařízení eIDAS (č. 910/2014), unijní směrnice 1999/93/ESQSCD). V rámci plnění kupující požaduje dodávku HSM modulů vč. licencí pro počet připojených klientů (hostů) a zajištění podpory (záruky) výrobce jak pro současné součásti „Systému pro ukládání kryptografických klíčů“, tak i pro součásti které jsou nově pořizovány v rámci této smlouvy.
2. Bližší specifikace předmětu plnění je uvedena v **Příloze č. 1** této smlouvy: Technická specifikace – Náhrada prvků centrálního úložiště kryptografických klíčů.
3. Prodávajícímu vzniká právo na zaplacení předmětu plnění dle odst. 1 a 2 smlouvy na základě oboustranně podepsaného protokolu o předání a převzetí předmětu plnění. Vzor tohoto protokolu je nedílnou součástí této smlouvy jako **Příloha č. 2** Předávací protokol.
4. Smluvní strany si výslovně ujednaly, že v případě dodání většího množství předmětu plnění, než je ujednáno v odst. 1 a 2, není kupní smlouva na toto množství uzavřena. Ustanovení § 2093 OZ se tak mezi smluvními stranami neuplatní.
5. Smluvní strany se dohodly, že na vztah založený touto smlouvou se neuplatní § 2126 OZ týkající se svépomocného prodeje, tj. smluvní strany sjednávají, že v případě prodloužení jedné strany s převzetím předmětu plnění či s placením za předmět plnění nevzniká druhé smluvní straně právo tuto věc po předchozím upozornění na účet prodlévající strany prodat.

## II. Cena a platební podmínky

1. Cena předmětu plnění byla stanovena na základě výsledků veřejné zakázky s názvem „Náhrada prvků centrálního úložiště kryptografických klíčů“, a celkově činí:

3 442 169,00,- Kč bez DPH

4 165 024,49,- Kč s DPH

DPH je vyčíslena dle § 47 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů ve výši 21%

Cena předmětu plnění je tvořena součtem cen za jednotlivé položky tak jak jsou uvedeny v následující tabulce, v souladu s **Přílohou č. 1** této smlouvy.



	Částka bez DPH	DPH 21 %	Částka včetně DPH
Cena za HSM moduly	2 580 825,00 Kč	541 973,25 Kč	3 122 798,25 Kč
Cena za licence pro připojení hosta (klienta)	357 606,00 Kč	75 097,26 Kč	432 703,26 Kč
Cena za podporu / záruku výrobce pro stávající HSM vč. příslušenství a licencí	503 738,00 Kč	105 784,98 Kč	609 522,98 Kč

2. Cena předmětu plnění byla stanovena jako cena nejvýše přípustná a konečná. Cena předmětu plnění zahrnuje veškeré související náklady zhotovitele, např. náklady na dopravu, pojištění, předání a záruční servis, a lze ji měnit pouze v souvislosti se změnou legislativy týkající se změny sazby DPH.
3. Splatnost řádně vystaveného daňového dokladu – faktury obsahující náležitosti dle příslušných právních předpisů činí 30 dnů ode dne doručení kupujícímu na adresu uvedenou v záhlaví této smlouvy u kupujícího nebo do datové schránky kupujícího s následujícími parametry: ID datové schránky „Generální ředitelství cel“: **7puaa4c**.
4. Faktura musí obsahovat náležitosti daňového dokladu podle § 435 OZ, podle § 7 zákona č. 90/2012 Sb., o obchodních společnostech a družstvech (zákon o obchodních korporacích), podle zákona č. 563/1991 Sb. o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů a podle § 29 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů a odkaz na tuto smlouvu. Nedílnou přílohou faktur musí být protokol o předání a převzetí předmětu plnění nebo výkaz práce podepsaný oběma smluvními stranami.
5. Kupující má právo daňový doklad před uplynutím lhůty jeho splatnosti vrátit prodávajícímu, aniž by došlo k prodlení s jeho úhradou, není-li v souladu s příslušnými právními předpisy, nebo není-li přiložen protokol o předání a převzetí. Nová lhůta splatnosti v délce 30 dnů počne plynout ode dne doručení opravených daňových dokladů kupujícímu.
6. Peněžní závazek kupujícího se považuje za včas splněný dnem připsání příslušné částky ve prospěch účtu prodávajícího. Platba faktur bude provedena bezhotovostním převodem na bankovní účet prodávajícího, jenž je uveden v záhlaví této smlouvy.
7. Platby budou probíhat výhradně v Kč a rovněž veškeré cenové údaje budou v této měně.
8. Smluvní strany si dojednaly, že kupující je oprávněn provést zajišťovací úhradu daně z přidané hodnoty ve smyslu ust. § 109 a zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, na účet příslušného správce daně, jestliže se prodávající stane ke dni uskutečnění zdanitelného plnění nespolehlivým plátcem daně ve smyslu ust. § 106 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů.



### III. Místo a termín plnění

1. Místem plnění díla je primární informační centrum (PIC) na adrese sídla objednatele Budějovická 7, 140 96 Praha 4. resp. záložní informační centrum (ZIC) v sídle SPCSS, Na Vápence 915/14, Žižkov, 130 00, Praha 3.
2. Pro převzetí předmětu plnění platí, že kupující má právo odmítnout předmět plnění v případě, že podstatným způsobem neodpovídá této smlouvě. Za podstatné se pro účely této smlouvy považuje:
  - a) předmětem plnění je množství větší než objednané, v tomto případě má kupující právo odmítnout množství, které přesahuje množství objednané, v případě, že toto šlo při předání jednoduchým způsobem bez použití dalšího zjistit, jinak má lhůtu 5 pracovních dnů na odmítnutí tohoto plnění; pro splnění této lhůty postačí odmítnutí odeslat,
  - b) předmět plnění, který svou jakostí zcela zjevně neodpovídá předmětu plnění kupujícím objednané,
  - c) předmět plnění neodpovídá technické specifikaci dle **Přílohy č. 1**
  - d) nedodání kompletní dodávky, např. chybějící provozní dokumentace k předmětu plnění, nedodání úvodní sady spotřebního materiálu.
  - e) nedodržení parametrů podpory / záruky výrobce definované v **Příloze č. 1.** této smlouvy.
3. Termín dodání předmětu plnění je nejpozději do 40 dnů od zveřejnění smlouvy v registru smluv. Konkrétní termín bude prodávajícím dojednan min. 48 hod. předem s kontaktní osobou uvedenou v článku VIII odst. 1.

### IV. Podmínky plnění, vlastnické právo

1. Prodávající se touto smlouvou zavazuje dodat kupujícímu předmět plnění a převést na něj vlastnické právo k tomuto předmětu plnění a kupující se zavazuje zaplatit kupní cenu. Kupující nabývá vlastnického práva k předmětu plnění jeho řádným převzetím na základě podepsaného předávacího protokolu podle čl. I odst. 3 a čl. III odst. 1 této smlouvy, tj. okamžikem převzetí.
2. Nebezpečí škody na zboží ve smyslu § 2082 odst. 1 OZ přechází na kupujícího okamžikem převzetí zboží od prodávajícího, tj. na základě podepsaného předávacího protokolu podle čl. I odst. 3 a čl. III odst. 1 této smlouvy.
3. Kupující je povinen převzít předmět plnění specifikovaný v článku I. této smlouvy a zaplatit kupní cenu sjednanou v článku II. této smlouvy, s výjimkou ust. čl. III odst. 2 této smlouvy.





4. Kupující je povinen poskytnout prodávajícímu, po předchozím sjednání termínu předání předmětu plnění podle čl. III odst. 3, součinnost při předání předmětu plnění.

## V. Smluvní sankce

1. Výslovně se touto smlouvou sjednávají dále stanovené smluvní sankce.
2. 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.
3. V případě, že prodávající nedodrží dodací lhůtu, tak jak je uvedeno v čl. III. odst. 3 této smlouvy, je povinen uhradit kupujícímu smluvní sankci ve výši 5.000,- Kč za každý započatý den prodlení následující po uplynutí příslušné dodací lhůty.
4. Dojde-li k neplnění podmínek poskytování podpory (záruky) ve smyslu nedodržení reakčních dob definovaných pro kritické i nekritické závady v **Příloze č.1** parametr „Podpora (záruka) výrobce“, má kupující právo účtovat prodávajícímu smluvní pokutu ve výši 500,- Kč za každou započatou hodinu prodlení.
5. Dojde-li k neplnění podmínek poskytování podpory (záruky) ve smyslu výměny vadného zařízení (HSM modulu) odesláním nové a nepoužité jednotky (HSM modulu) do následujícího pracovního dne prioritní službou dle **Přílohy č.1** parametr „Podpora (záruka) výrobce“, má kupující právo účtovat prodávajícímu smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč za každý započatý den prodlení.
6. Při nedodržení termínu splatnosti faktury je prodávající oprávněn požadovat od kupujícího úhradu úroku z prodlení ve výši stanoveném 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.
7. Smluvní strany si výslovně ujednaly, že smluvní sankce dle odst. 3 tohoto článku se nezapočítává na náhradu škody. Dále si smluvní strany výslovně ujednaly, že v případě porušení dle odst. 5 tohoto článku odpovídá výše úroků náhradě škody.
8. Smluvní sankce je splatná do 30 dnů od prokazatelného doručení výzvy k plnění této smluvní sankce.
9. Smluvní strany si vyloučily aplikaci ustanovení § 1806 OZ.

## VI. Rozhodné právo



1. Vztahy mezi smluvními stranami touto smlouvou výslovně neupravené se budou řídit českými, obecně závaznými právními předpisy, zejména OZ.
2. Smluvní strany si pro rozhodování případných sporů, vzniklých ze závazků založených touto smlouvou, sjednávají ve smyslu ust. § 89 a zákona č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád, ve znění pozdějších předpisů, místní příslušnost k Městskému soudu v Praze.

## VII. Záruční podmínky

1. Prodávající výslovně prohlašuje, že dodávaný předmět plnění je bez vad.
2. Prodávající poskytuje na předmět plnění uvedený v čl. I této smlouvy záruku výrobce na bezvadnou funkci v souladu s **Přílohou č. 1** „Technická specifikace – Náhrada prvků centrálního úložiště kryptografických klíčů“, parametr „Podpora (záruka) výrobce“. V případě, že bude na faktuře nebo na protokolu o předání a převzetí vyznačena delší záruční doba, má tato přednost před ustanovením této smlouvy. Záruční doba začíná běžet ode dne převzetí předmětu plnění kupujícím.
3. Záruka výrobce je garantována v rozsahu uvedeném v **Příloze č.1**, parametr „Podpora (záruka) výrobce“ a **Příloha č. 5** Popis podpory (záruky) výrobce“. V případě rozporu mezi **Přílohou č. 1** a **Přílohou č. 5** platí ustanovení definovaná **Přílohou č.1**.

## VIII. Součinnost a komunikace smluvních stran

1. Při plnění této smlouvy jsou na straně kupujícího pověřeni rolí oprávněné osob /nebo vedoucí projektu/:



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

- oprávněný zástupce ve věcech smluvních (s právem předávat prodávajícímu všechny informace potřebné pro plnění smluvního závazku prodávajícího, o které ke splnění závazků v souladu s touto smlouvou požádá, a přebírat od něho všechna plnění uskutečněná dle této smlouvy),
- 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)
- pracovníci kupujícího, kteří mají právo vyžadovat služby dle předmětu této smlouvy a tyto služby po jejich realizaci od prodávajícího převzít a následně akceptovat jejich řádné dodání.



2. Při plnění této smlouvy jsou na straně prodávajícího pověřeni rolí oprávněné osoby:  
[REDACTED]
3. Tyto oprávněné osoby budou vyvíjet součinnost s kupujícím při plnění předmětu smlouvy, a to:
  - Oprávněný zástupce ve věcech smluvních (s právem přebírat všechny informace potřebné pro plnění tohoto smluvního závazku od kupujícího, o které ke splnění závazků v souladu s touto smlouvou požádá a předávat mu všechna plnění uskutečněná dle této smlouvy),
  - 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),
  - pracovníci prodávajícího, 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.

## **IX. Závěrečná ustanovení**

1. Obě smluvní strany se dohodly na tom, že případné dodatky k této smlouvě musí být vyhotoveny pouze písemně, číslované vzestupnou řadou a podepsané oběma smluvními stranami. Smluvní strany si dále ujednaly, že k jiným formám nebude přihlíženo a nebudou jimi vázány.
2. Při podstatném porušení povinností vyplývajících ze smlouvy může každá ze smluvních stran od smlouvy odstoupit. Za podstatné porušení smluvních povinností se považuje nedodržení termínů plnění smluvních stran delším než 30 dnů. Toto ovšem neomezuje právo na náhradu škody.
3. Stanou-li se některá ustanovení této smlouvy zcela nebo zčásti neplatná, nebo pokud by některá ustanovení chyběla, není tím dotčena platnost zbývajících ustanovení. Místo neplatného ustanovení platí jako dohodnuté takové ustanovení, které odpovídá smyslu a účelu neplatného ustanovení. Schází-li ustanovení zcela, platí za dohodnuté takové ustanovení, které odpovídá tomu, co by podle smyslu a účelu této Smlouvy bylo ujednáno, kdyby tato skutečnost byla známa od počátku. Totéž platí, vyskytnou-li se ve smlouvě či jejích dodatcích případné mezery.
4. Vzájemné vztahy smluvních stran z této smlouvy vyplývající a v ní výslovně neupravené se řídí příslušnými ustanoveními zákona OZ.
5. Tato smlouva se vyhotovuje ve 4 vyhotoveních, z toho 2 vyhotovení obdrží kupující a 2 prodávající.



6. Prodávající výslovně souhlasí s tím, že kupující tuto smlouvu uveřejní na svém profilu v plném znění v souladu se zákonem č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů.
7. Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu obou smluvních stran. Účinnosti smlouva nabývá dnem uveřejnění prostřednictvím registru smluv v souladu se zákonem č. 340/2015 Sb., o registru smluv.
8. V souladu se zákonem č. 340/2015 Sb., o registru smluv, se strany dohodly, že kupující 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. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů.
9. Smluvní strany si ujednaly, že závazky vyplývající z této smlouvy se promlčují ve lhůtě 7 let ode dne, kdy smluvní strana mohla poprvé toto právo uplatnit.
10. 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.





11. Nedílnou součástí smlouvy jsou:

**Příloha č. 1** „Technická specifikace – Náhrada prvků centrálního úložiště kryptografických klíčů“

**Příloha č. 2** „Předávací protokol – vzor“

**Příloha č. 3** „Školení zaměstnanců externích společností ze zásad bezpečnosti a ochrany zdraví při práci, požární ochrany“


**Příloha č. 4** „Povinnosti ze zákona o kybernetické bezpečnosti“

**Příloha č. 5** „Popis podpory (záruky) výrobce“

V Praze

dne 24.02.2023

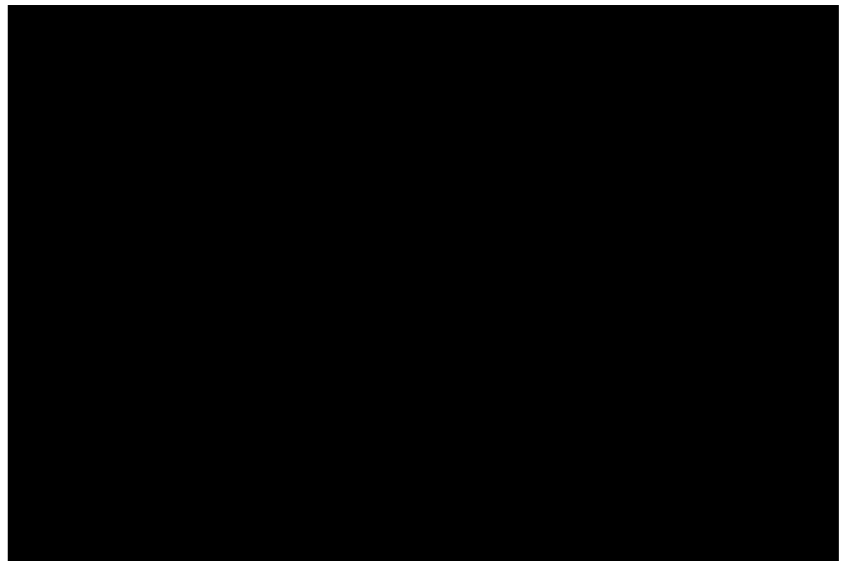
**Hanuš Adler**

 Digitálně podepsal:  
24.02.2023 11:15

Bc. HANUŠ ADLER  
Jednatel

Prodávající

V Praze dne





## Příloha č. 1: Technická specifikace – Náhrada prvků centrálního úložiště kryptografických klíčů

Minimální požadavky kupujícího		Nabídka prodávajícího	
Požadavky na implementační práce			
Parametr	Požadavek zadavatele	Splňuje ANO/NE	Popis konkrétního splnění požadavku
Implementace	<ul style="list-style-type: none"><li>· Instalace dodaného HW v místě plnění veřejné zakázky.</li><li>· Vlastní začlenění dodaného HW do CUKK nebude provádět prodávající, ale bude provedeno technickými specialisty poskytovatele kvalifikovaných služeb (QTSP) PostSignum nebo technickými specialisty externí registrační autority poskytovatele kvalifikovaných služeb (QTSP) PostSignum (tj. Poskytovatel Kvalifikovaných Služeb dále PKS) se kterým bude mít v době Implementace kupující smlouvu na Technickou podporu CUKK, neboť správa CUKK jakožto úložiště certifikátů QSCD (Qualified Seal / Signature Creation Device) je zajišťována třetí stranou (kterou je PKS), v souladu s požadavky pro použití dle eIDAS (Zákon č. 297/2016 Sb. o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce, nařízení eIDAS (č. 910/2014), unijní směrnice 1999/93/ESQSCD).</li></ul>	ANO	
Rozsah implementace	<ul style="list-style-type: none"><li>· Montáž dodaného HW do racku včetně realizace propojení těchto do LAN a napájecích rozvodů.</li><li>· Oživení dodaného HW</li><li>· V případě požadavku PKS (viz parametr Implementace) provedení firmware update na verzi kompatibilní s CUKK, tak aby bylo možno následně dodaný HW zařadit do CUKK.</li><li>· Ve spolupráci s PKS otestování dodaného HW</li><li>· Poskytnutí nezbytné součinnosti pro úspěšné začlenění dodaného HW do CUKK, které bude realizovat PKS, včetně případného řešení a komunikace s výrobcem HW (nebo jeho lokálním zastoupením), pokud to průběh implementace (začlenění dodaného HW do CUKK) bude vyžadovat.</li></ul>	ANO	U nabízených jednotek Luna S750 bude proveden upgrade FW na verzi 7.7.0, která je kompatibilní s CUKK a zároveň certifikovaná jako QSCD zařízení.



Požadovaná podpora (záruka) a servis			
Parametr	Požadavek zadavatele	Splňuje ANO/NE	Popis konkrétního splnění požadavku
Podpora (záruka) výrobce	<ul style="list-style-type: none"><li>· Na všechny zařízení (části) která jsou součástí CUKK je požadována stejná úroveň podpory (záruky). Tím je míněno jak pro pro části které jsou předmětem této veřejné zakázky, tak pro existující části CUKK které budou tvořit cílový stav CUKK, tak jak je popsáno v části této Technické specifikace "Popis Systému pro ukládání kryptografických klíčů - Technický popis cílového stavu".</li><li>· U existujících částí CUKK ( "Popis Systému pro ukládání kryptografických klíčů - Technický popis současného stavu") které budou součástí cílového stavu CUKK viz "Popis Systému pro ukládání kryptografických klíčů - Technický popis cílového stavu" je požadováno srovnání konce podpory (záruky) dle nově pořizovaných součástí které jsou předmětem této VZ, se zajištěním plynulé návaznosti podpory (záruky) poskytované podle dříve uzavřených smluv o poskytování technické podpory výrobce HSM.</li><li>Tyto části CUKK jsou v "Popis Systému pro ukládání kryptografických klíčů - Technický popis cílového stavu" zvýrazněny tučným písmem.</li><li>· S uvážením specifik provozu Cold Spare HSM, pokud z hlediska podpory (záruky) zajišťované výrobcem taková specifikace existují.</li><li>· S uvážením příslušenství tj. počtu partitonů a licencí pro připojení hosta (klienta), pokud jsou tyto z hlediska poskytované podpory / záruky relevantní.</li></ul>	ANO	Jak na nové, tak na stávající prvky CUKK nabízíme servisní podporu v délce 36 měsíců, respektive u stávajících prvků ji prodloužíme od jejich vypršení až po stejnou dobu jako prvky nové.
	<ul style="list-style-type: none"><li>· Je požadována podpora / záruka od výrobce v úrovni PLUS Support Plan v délce tří let.</li></ul>	ANO	Servisní podpora PLUS byla výrobcem Thales přejmenována na Enhanced, nicméně její parametry zůstávají nezměněny, viz příloha.
	<ul style="list-style-type: none"><li>· Požadovaná Servisní podpora PLUS Support Plan obsahuje emailovou a telefonickou podporu v režimu 24 x 7 x 365 tj. včetně dnů pracovního volna, klidu a státních svátků.</li></ul>	ANO	Podpora pracuje v režimu 24x7x365 s možností kontaktu e-mailem, telefonem nebo preferovaným servisním portálem.
	Reakční doby: <ul style="list-style-type: none"><li>· V případě kritických závad je konkrétní technik alokován a začíná s řešením problému do 1 hodiny</li><li>· V případě nekritických závad pak do 4 hodin.</li></ul>	ANO	Kritické závady se řeší do 1 hodiny, ostatní závady HW pak do 4 hodin.
	<ul style="list-style-type: none"><li>· Stav a úroveň podpory výrobce musí být možné na základě výrobních čísel zařízení ověřit u výrobce a nebo jeho lálního zastoupení a to kdykoliv po celou dobu požadované podpory.</li></ul>	ANO	Všechna výrobní čísla a k nim navázanou podporu si lze kdykoliv po dobu trvání ověřit na servisním portálu nebo u zástupce společnosti Thales pro CEE.
	<ul style="list-style-type: none"><li>· Nedílnou součástí podpory je legální přístup zadavatele k originálnímu sw výrobce (Embedded software) kterým jsou míněny zejména majoritní i minoritní změny verzí firmware a ostatní případný konfigurační software spojený s podporovanými zařízeními.</li></ul>	ANO	Při platné podpoře má zákazník právo na veškerý software a firmware určený pro provoz HSM a také právo ke stahování nejnovějšího software pro klientské licence. Vše bezúplatně.
	<ul style="list-style-type: none"><li>· Výměna vadného zařízení probíhá v režimu odeslání nové a nepoužité jednotky (HSM modulu) do následujícího pracovního dne prioritní službou.</li><li>· Zákazník má povinnost vrátit vadné Zařízení do 30 dnů.</li><li>· Náklady na přepravu v obou případech hradí výrobce.</li></ul>	ANO	V případě RMA je nové zařízení zasláno nejpozději následující pracovní den službou Fedex Priority, přičemž obvykle další pracovní den je na místě.  Jak odeslání nové jednotky, tak vrácení vadné jednotky hradí výrobce.



Technické požadavky na "pořizovaný HSM modul"			
Parametr	Požadavek zadavatele	Splňuje ANO/NE	Popis konkrétního splnění požadavku
HSM modul	2 ks Luna7 S750	ANO	2x Luna7 S750
Formát zařízení	rack mount appliance	ANO	Rack mount appliance
Velikost zařízení	1U	ANO	1U
Konektivita - Počet portů	4x 1Gb Ethernet	ANO	4x 1Gbps Ethernet
Počet napájecích zdrojů	2x Hot-Plug	ANO	2 zdroje Hot-Plug
Podpora IPv4 a IPv6	Ano	ANO	Podpora obou protokolů
<b>Počet kryptooperací</b>			
- asymetrické šifrování	5000 RSA 2048/s	ANO	RSA-2048: 5,000 tps
	690 RSA 4096/s	ANO	RSA-4096: 690 tps
- eliptické křivky	10000 ECC P256/s	ANO	ECC P256: 10,000 tps
- symetrické šifrování	10000 AES-GCM/s	ANO	AES-GCM: 10,000 tps
Podporované - operační systémy	MS Windows Server 2008 R2 - 2016, Linux, Solaris, AIX	ANO	Windows Server 2008 – 2022, RHEL 7-9, AIX 7.3, Ubuntu, Debian, SUSE
Podporované - Virtuální prostředí	VMware, Hyper-V, Xen, KVM	ANO	VMware, Hyper-V, Xen, KVM
Vysoká dostupnost (HA)	Ano	ANO	Standardně součástí SW HSM
Automatická replikace klíčů	Ano	ANO	Standardně součástí SW HSM
Podpora více nezávislých kryptografických úložišť pro klíče	Ano	ANO	5 v základu, možnost licenčně rozšířit až na 20
Počet nezávislých kryptografických úložišť (partitions) uvnitř HSM modulu	minimálně 5	ANO	5 v základu
	rozšiřitelnost na 20 minimálně	ANO	Rozšiřitelnost pomocí dokupení licence až na 20
Způsob autentizace	Autentizace pomocí Pin Entry Device	ANO	Pomocí PIN PED zařízení a USB klíčů
Možnost M z N	Ano	ANO	Jakákoliv kombinace M z N
Load Balancing	Ano	ANO	Standardně součástí SW HSM
Velikost paměti v HSM pro uložení klíčů	16 MB	ANO	16 MB, po upgrade FW na 7.7.0 až 32 MB
Šifrovací klíče generovány a umístěny v hardware	Ano	ANO	Dle politik HSM a jednotlivých oddílů jsou klíče ukládány pouze přímo na kryptokartě HSM
FIPS 140-2 certifikovaný generátor nahodných čísel	Ano	ANO	Random Number Generation: v souladu s NIST 800-90A CTR-DRBG
Administrace pomocí GUI, SSH	Ano	ANO	GUI, SSH a REST API administrace
Zálohování obsahu HSM do HW jednotky	Ano	ANO	HSM je možné zálohovat do hardwarové jednotky LUNA Backup HSM
Možnost exportování klíčů	Ano-v rámci politiky na partitionu	ANO	Pokud to nějaký specifický případ vyžaduje, je možné nastavit v politice jednotlivého oddílu export klíčů z HSM
Auditování a kolekce logů	SNMP, Syslog	ANO	Umožňuje SNMP a Syslog
<b>Podporované algoritmy</b>			
- Symetrické	AES, AES-GCM, Triple DES, DES, ARIA, SEED, RC2, RC4, RC5, CAST	ANO	Všechny uvedené jsou podporované





- Asymetrické	RSA, DSA, Diffie-Hellman, ECDSA, ECDH, Ed25519, ECIES, Brainpool curves, KCDSA	ANO	Všechny uvedené jsou podporované
Podporované hash funkce	SHA-1, SHA-2, SM3	ANO	SHA-1, SHA-2, SHA-3, SM2, SM3, SM4
Možnost wrapování klíčů	Ano -SP800-38F	ANO	SP800-38F, doporučené při možností key exportu
Podporované API	PKCS#11, CAPI/CNG, JCA/JCE, OpenSSL, REST	ANO	Všechny uvedené mají podporu v HSM/klientském SW
Main time before failure (MTBF)	170 000 hodin	ANO	171 308 hodin
<b>Certifikace</b>			
- dle eIDAS	Ano	ANO	HSM Luna S750 jsou na Unijním seznamu QSCD zařízení <a href="https://signature.ec.europa.eu/efda/notification-tool/#/screen/browse/list/QSCD_SSCD">https://signature.ec.europa.eu/efda/notification-tool/#/screen/browse/list/QSCD_SSCD</a> pod Nizozemím, kde proběhla certifikace. Viz příložený certifikát
- FIPS 140-2	úroveň 3	ANO	HSM Luna S750 má certifikát FIPS 140-2 úroveň 3 pod číslem certifikace 4090 viz příložený certifikát
- FIPS 186-4	Ano	ANO	HSM v tomto módu umožňuje používat jen politiky určené dle FIPS 186-4 viz příložené FIPS Security Policy
Vyhovuje standardu CE, RoHS, FCC	Ano	ANO	S dodávkou výrobce dodává potřebná potvrzení
Příslušenství každého dodávaného HSM modulu	2x Napájecí kabel C13/C14, délka 2m	ANO	Ke každé jednotce budou 2 napájecí kabely C13/C14 o délce 2m
	4x Ethernet RJ45, S/FTP Cat.6a, - <b>přesná délka bude upřesněna v rámci implementace</b> (předpokládaná maximální délka 5m)	ANO	vyplňte konkrétní způsob splnění parametru
	příslušenství pro montáž HSM modulu do raku (lyžiny atp.)	ANO	Ke každé jednotce budou dodány lyžiny a přípojovací materiál do raku
<b>Technické požadavky na "licence pro připojení hosta (klienta)"</b>			
<b>Parametr</b>	<b>Požadavek zadavatele</b>	<b>Splňuje ANO/NE</b>	<b>Popis konkrétního splnění požadavku</b>
Rozšíření počtu licencí	8 ks dalších licencí pro připojení klienta	ANO	Součástí dodávky bude navýšení počtu licencí pro připojení klienta k HSM o 8 ks



## Příloha č. 2 „Předávací protokol – vzor“

<b>Kupující:</b>	<b>Generální ředitelství cel</b>	<b>Číslo smlouvy:</b>	
<b>Prodávající:</b>	<b>Actinet Informační systémy s.r.o.</b>		

<b>Předmět předání a převzetí k Náhrada prvků centrálního úložiště kryptografických klíčů</b> (Specifikace rozsahu předávaného plnění včetně uvedení verzí předávaných dokumentů nebo software)
1.
2.
3.
4.
5.

Podpisem tohoto Předávacího protokolu potvrzuje Oprávněná osoba prodávajícího, že uvedený předmět k uvedenému dni řádně předala Oprávněné osobě kupujícího.

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

Datum předání:

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

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



### **Příloha č. 3**

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

Zaměstnanci externích společností jsou povinni:

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





22. Dodržovat zákaz kouření v celém areálu budovy GŘC s výjimkou míst k tomu určených a označených jako „Kuřárna“. Kouření je povoleno pouze v kuřárnách, které jsou umístěny na schodištích.

23. Používat otevřený oheň a jiné zdroje zapálení (svažování, pálení, broušení, řezání, vrtání, letování, natahování apod.) pouze na určených a schválených údržbářských pracovištích (např.

svažovna). Mimo tato místa je možné používat otevřený oheň a jiné zdroje zapálení jen se souhlasem odpovědných zaměstnanců GŘC [redacted] nebo [redacted]

[redacted], kteří musí před zahájením prací vyhodnotit rozsah požárního rizika v daném místě dle platné směrnice o požární ochraně. V každém případě musí být vystaveno pro externí společnost "Příkaz k provedení prací se zvýšeným nebezpečím požáru" a splněna v něm stanovená opatření. Je nutno při používání otevřeného ohně v průběhu prací i po jejich ukončení dbát zvýšené opatrnosti.

24. Oznamovat svým nadřízeným resp. pověřeným zaměstnancům celní správy snížení zdravotní způsobilosti k výkonu práce (nevolnost, nemoc, zdravotní indispozice) nebo jiných okolností, které mohou ovlivnit bezpečný výkon práce.

25. Respektovat rozhodnutí, příkazy a doporučení pověřených zaměstnanců celní správy a zaměstnanců, kteří vykonávají kontrolní a dozorčí činnost na úseku bezpečnosti a ochrany zdraví při práci, požární ochrany, ostrahy majetku.

26. Řídit se dalšími obecně závaznými předpisy a normami, jakož i místními předpisy a organizačními normami v oblasti BOZP a PO, se kterými byly zaměstnanci externí společnosti seznámeni v rámci proškolení BOZP a PO.

27. Na základě vyhledání rizik při vykonávané pracovní činnosti používat vhodné OOPP.

28. V případě vzniku požáru v budově GŘC jsou zaměstnanci externích společností povinni zakročit k odvrácení škody, pokud tím nevystavují vážnému ohrožení sebe, nebo ostatní přítomné zaměstnance a ohlásit požár dle požárních poplachových směrnic na ohlašovnu požáru kl. 2782.

29. Každý zaměstnanec externí společnosti, který se stane svědkem úrazu je povinen na místě, v rámci svých schopností a možností poskytnout okamžitou předlékařskou první pomoc a přivolat lékaře. Lékařskou první pomoc zajišťuje v pracovní dny v ordinálních hodinách [redacted]

[redacted] V ostatních případech ZZS HMP na tel. č. 155, případně integrovaný záchranný systém tel. č. 112. Neprodleně oznámit vedoucímu zaměstnanci celní správy kde došlo k úrazu.

30. Dodržovat zákaz požívání alkoholických nápojů, návykových látek a omamných prostředků na všech pracovištích. Uvedený zákaz se vztahuje i na donášení alkoholických nápojů a omamných prostředků ve všech prostorách a objektech celní správy. Dodržovat povinnost přicházet na pracoviště ve střízlivém stavu a setrvat v něm po celou pracovní dobu.

#### Používání OOPP:

1. OOPP nutné pro běžnou servisní činnost je povinna zajistit externí společnost sama.

2. Zaměstnanci externích společností jsou povinni předepsaným způsobem použít speciální OOPP dle rizik, vyplývajících z povahy vykonávané práce. (např. rukavice, polomasky, antistatická obuv, spec. oděvy - kombinézy, ochranné brýle atd.).





### Zaměstnancům je zakázáno:

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

### Seznámení zaměstnance externích společností s rizikem požáru:

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

### Životní prostředí:

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



#### **Příloha č. 4 „Povinnosti ze zákona o kybernetické bezpečnosti“**

Prodávající 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. Prodávající a kupující jsou povinni postupovat podle ustanovení o bezpečnosti informací, které je obsaženo v této příloze smlouvy.

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

#### **Ustanovení o bezpečnosti informací**

(1) Kupující 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 a technickým gestorem dodávky je osoba uvedená v odst.1 čl. VIII smlouvy

(3) Prodávající 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 a technickým garantem dodávky je osoba uvedená v odst.2 čl. VIII smlouvy

(5) Bezpečnostní opatření na straně prodávajícího. Prodávající 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 kupujícím,

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 prodávajícího navazovat žádné další pracovní kontakty s jinými pracovníky kupujícího bez předchozího rozhodnutí technického gestora kupujícího.

(6) Bezpečnostní opatření na straně kupujícího. Kupující je povinen:

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

b) kontrolovat dodržování bezpečnostních podmínek užívání ISCS prodávajícím

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

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

(7) Kontrola zavedení a užití bezpečnostních opatření

Prodávající se na výzvu zavazuje umožnit kupujícímu provedení kontroly zavedení bezpečnostních opatření. Prodávající v této věci poskytne kupujícímu, 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

Prodávající souhlasí, že pokud si to povaha a rozsah plnění dle této smlouvy vyžádá nebo pokud to kupující bude považovat za nezbytné, může být zavedeno sledování aktivit



pracovníků prodávajícího v ICT prostředí kupujícího 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 kupujícího vyplývající z § 13 zákona č 181/2014 Sb. o kybernetické bezpečnosti. Pokud NBÚ kupujícímu 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 prodávající povinnost toto bezpečnostní opatření zavést či užívat, nebo kupujícímu poskytnout nutnou součinnost.



CELNÍ SPRÁVA  
ČESKÉ REPUBLIKY

## **Příloha č. 5 „Popis podpory (záruky) výrobce“**





THALES

# Thales Support Plans

## Protection and Peace of Mind

Thales Enterprise Security Products are designed and built to provide the strongest mechanisms available to keep your business secure. As your organization grows and evolves, and as new security threats emerge, it makes sense to protect your security infrastructure with a comprehensive support package. Thales offers three Support Plans designed to meet your maintenance needs and give you the peace of mind that your Thales security solution will always be performing to the highest level.

### Premier Support Plan Coverage

The Premier Support Plan represents the highest service level that Thales offers. It includes a unique SLA of up to 30-minutes for First Technical Response for critical issues. Additional features above Enhanced Support include:

- > Regular Support Account reporting and management.
- > Two certification training credits, allowing two of your engineers to attend Thales certification courses at no additional cost.
- > Option to purchase a Named Engineer service

### Named Engineer Option

As a purchasable extension to the Premier Support Plan, Thales also offers a Named Engineer option for greater familiarity and attention to your environment. Subject to availability, the Named Engineer is available during local regional hours and assisted by the global Technical Support team during off hours.

This option provides a named technical contact and advanced services such as upgrades and migrations guidance, monthly updates, cases status calls and roadmap presentations.

### Enhanced Support Plan Coverage

For enterprise customers, where your Thales product is part of your mission-critical infrastructure and operation, Thales offers a comprehensive and responsive coverage option with its Enhanced Support Plan. The Enhanced coverage applies to Enterprise hardware products and stand-alone software products which often have to work together as a total solution.

Features included above the Standard Support Plan include:

- > 24x7x365 online and phone support coverage with First Technical Response within one hour for critical issues and 4-hour response time for high priority issues.
- > 24x7 access to the Thales Knowledge Base and Support Portal.
- > Free advance replacement option, with priority shipment on the next business day. The exchanged hardware product is shipped from an authorized Thales location.
- > Free electronic access to all update releases of base firmware or software originally provided with the hardware product and of Thales stand-alone software-based security products.

### Standard Support Plan Coverage

To protect your investment from rapidly changing threats, and to maintain normal operations, Thales offers the entry level Standard Support Plan. Standard coverage includes:

- > Online and phone support coverage during normal regional business hours with first technical response within 8 business hours.
- > 24x7 access to the Thales Knowledge Base and Support Portal.
- > Return-to-the-factory and replacement, with a 20-business-day turnaround (shipping charges not included).
- > Discounts toward the purchase of major software releases (these are typically identified by an increase in the major version of a release).
- > Free update releases of base firmware or software originally provided with the hardware product.
- > Free quality and minor release updates for Thales stand-alone software-based security products.

### Original Warranty Coverage

Thales's product warranty coverage, included with the purchase of your Thales products, provides assurances that the product will perform as specified at the time of purchase. This warranty coverage includes options for hardware repair or replacement where applicable and also provides certain access privileges to Thales Technical Support Centers.



## Support Offerings at a Glance

Support Offerings	Premier	Enhanced	Standard	Original Warranty
TERM	1 Year, Renewable	1 Year, Renewable	1 Year, Renewable	1 year
Hours of Coverage	24 x 7 x 365 coverage	24 x 7 x 365 coverage	8 x 5 regional business hours only*	8 x 5 regional business hours only*
1st Response Target	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 30 Minutes for Critical issues**</li> <li>• 4 Hours for high issues**</li> <li>• 8 business hours for Medium and Low cases</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 Hour for Critical issues**</li> <li>• 4 hours for High issues**</li> <li>• 8 business hours for Medium and Low cases</li> </ul>	8 Business Hours	24 Hours
Web / Portal Access	Portal and Phone Support	Portal and Phone Support	Portal and Phone Support	Portal Support Only
Additional Support Options	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Account reporting and management</li> <li>• 2 Certification Credits</li> <li>• Option to purchase a Named Engineer Program</li> </ul>			
EQUIPMENT REPLACEMENT****	Next Business Day advance shipment after RMA and service entitlement verification***	Next Business Day advance shipment after RMA and service entitlement verification***	20-business-day replacement (Receipt to Shipment)***	20-business-day replacement (Receipt to Shipment)***
BASE FIRMWARE, MINOR UPDATES, AND PATCHES*****	All updates available at no charge	All updates available at no charge	All updates available at no charge	Not available
UPDATES FOR STAND-ALONE SOFTWARE*****	All updates available at no charge	All updates available at no charge	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No charge for minor releases</li> <li>• Not available for major releases</li> </ul>	Not available

### Exclusions and Restrictions

- \* Regional Business Hours are the hours between 09:00 AM EST and 09:00 PM EST for the United States, 09:00 AM GMT and 5:30 PM GMT for the EMEA region and 06:00 AM IST and 07:30 PM IST for the APAC region, Monday through Friday excluding holidays.
- \*\* For support on Saturday and Sunday, Critical and High cases must be logged by Phone
- \*\*\* Cost is per SLA except for costs associated with shipment to the repair facility and any fees, duties, or taxes associated with an international shipment. Equipment not returned within 30 days will be invoiced at list price.
- \*\*\*\* Return to factory available on select products only. A full list is available from the maintenance renewal team. Non-standard items may be subject to standard lead time (SLT). Items will be shipped via standard overnight service (domestic shipments) or International Priority (international shipments).
- \*\*\*\*\* Software and firmware offerings are applicable to Standard GA / patch software / firmware releases and exclude customized software / firmware releases delivered via a PS engagement.

Thales Support Portal - <https://supportportal.thalesgroup.com>