

Číslo Smlouvy MF

23/906/0015

Toto číslo uvádějte při fakturaci

SMLOUVA

Služby zabezpečeného VPN

připojení odloučených lokalit Ministerstva financí

uzavřená dle ustanovení § 1746 odst. 2, zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, v platném znění (dále jen „Občanský zákoník“) v souladu se zákonem č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek (dále jen „ZZVZ“), na základě výzvy k podání nabídky ve věci veřejné zakázky malého rozsahu zadané prostřednictvím prostřednictvím Národního elektronického nástroje (NEN)

Č. j.: MF-6683/2023/5902

Evidenční číslo: 9006/028/2023
(dále jen „Smlouva“)

Smluvní strany

Česká republika - Ministerstvo financí

se sídlem: Letenská 525/15, 11800 Praha 1

za niž jedná: xxx

IČ: 00006947, DIČ: CZ00006947

Bankovní spojení: Česká národní banka, pobočka Praha 1

Číslo účtu: 3328001/0710

ID datové schránky: xzeaaav

(dále jen „**Objednatel**“)

a

ANECT a.s.

se sídlem: Purkyňova 646/107, 61200 Brno Medlánky

zastoupená: xxx

IČ: 25313029, DIČ: CZ25313029

Bankovní spojení: Komerční banka, a.s., pobočka Brno

Č. účtu: 27-6667590237 / 0100

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Brně, oddíl B, vložka 2113

ID datové schránky: hddtmkq

(dále jen „**Poskytovatel**“)

(Objednatel a Poskytovatel dále také jako „**Smluvní strany**“ nebo samostatně jako „**Smluvní strana**“)

I. ÚČEL SMLOUVY

Účelem této Smlouvy je zajištění zabezpečeného VPN připojení pro 14 lokalit regionálních pracovišť Objednatele.

II. PŘEDMĚT SMLOUVY

- 1) Předmětem této Smlouvy je závazek Poskytovatele poskytnout Objednateli řádně a včas Předmět plnění ve smyslu čl. II odst. 2 Smlouvy a závazek Objednatele za řádně a včas poskytnutý Předmět plnění zaplatit cenu v souladu s čl. IV Smlouvy.
- 2) Předmětem plnění (dále jen „**Služba**“) je zajištění služby bezpečného síťového rozhraní, zejména pak provozu technologií (směrovačů) Poskytovatele v lokalitách Objednatele, včetně implementace, správy, dohledu a servisu těchto technologií. Součástí Služby je i implementační projekt zavedení služeb. Tyto zabezpečené prvky musí být kompatibilní se stávajícími prvky sítě Objednatele, tedy s prvky Cisco Catalyst, Nexus a ASA.
- 3) Poskytovatel se zavazuje poskytovat Službu Objednateli řádně a včas v souladu s touto Smlouvou.
- 4) Podrobné specifikace Služby a jednotlivých lokalit Objednatele (souhrnně dále jen „**Lokalita**“, jednotlivě jako „**Lokalita**“) jsou uvedeny v **Příloze č. 1** a **Příloze č. 2** této Smlouvy.

III. MÍSTO, DOBA A ZPŮSOB PLNĚNÍ SMLOUVY

- 1) Místem poskytování Služby je sídlo Objednatele na adrese: Letenská 525/15, 118 10 Praha 1 a zejména jednotlivé Lokality uvedené v **Příloze č. 2** (dále jen „**Místa plnění**“).
- 2) Poskytování Služby je Poskytovatel povinen zahájit nejpozději do **60 kalendářních dnů** od uzavření této Smlouvy.
- 3) Poskytovatel včas dohodne s Objednatelem datum a čas zahájení poskytování Služby. Nedohodnou-li se Smluvní strany na oboustranně vyhovujícím datu a čase zahájení, platí, že poskytování Služby bude zahájeno poslední den lhůty ve 14,00 hod.
- 4) Před zahájením poskytování Služby bude Poskytovatel včas prokazatelně informovat oprávněného zástupce Objednatele uvedeného ve Smlouvě v čl. XII. o řádném zavedení Služby a o jeho připravenosti k zahájení poskytování Služby.
- 5) Dokladem o řádném **zavedení** Služby je oboustranně podepsaný Předávací protokol potvrzující okamžik předání Služby. Poskytovatel se zavazuje předložit Objednateli k podpisu Předávací protokol v souladu se vzorem uvedeným v **Příloze č. 3** (dále jen „**Předávací protokol**“). Oprávněná osoba Objednatele přezkoumá zavedení Služby z hlediska případných vad a obsahovou správnost a úplnost Předávacího protokolu a své případné výhrady vznesou prostřednictvím e-mailu vůči Poskytovateli, který je povinen všechny oprávněné výhrady ihned na místě odstranit. Nejsou-li takové nedostatky v souladu s požadavky Objednatele odstraněny na místě, doplní Objednatel veškeré své výhrady do Předávacího protokolu. Nemá-li Oprávněná osoba Objednatele žádné výhrady, stvrdí tuto skutečnost doložkou „bez výhrad“. Objednatel je dále povinen Předávací protokol podepsat. Pokud Poskytovatel nesouhlasí s výhradami Objednatele, je povinen je v Předávacím protokolu rozporovat; nejsou-li na Předávacím protokolu uvedeny rozpory Poskytovatele, platí, že Poskytovatel výhrady Objednatele akceptuje. Poskytovatel je povinen Předávací protokol po podpisu Objednatele taktéž podepsat.
- 6) Dokladem o řádném **poskytování** Služby je oboustranně podepsaná Zpráva o plnění služeb. Po skončení každého kalendářního čtvrtletí Poskytovatel vystaví a doručí e-mailem Objednateli Zprávu o plnění služeb v souladu se vzorem uvedeným v **Příloze č. 4**, souhrnně v jednom dokumentu za poskytování Služby ve všech Lokalitách (dále jen

„Zpráva o plnění služeb“), a to do 3 pracovních dnů od skončení kalendářního čtvrtletí. Oprávněná osoba Objednatele potvrdí řádné poskytnutí Služby z hlediska případných vad a potvrdí obsahovou správnost a úplnost Zprávy o plnění služeb a své případné výhrady vznesle e-mailem vůči Poskytovateli (Oprávněné osobě Poskytovatele), který je povinen všechny oprávněné výhrady odstranit. Nemá-li Oprávněná osoba Objednatele žádné výhrady, schválí Zprávu o plnění služeb umístěním zaručeného elektronického podpisu do dokumentu a zašle ji zpět Poskytovateli. Pokud Poskytovatel nesouhlasí s výhradami Objednatele, je povinen je rozporovat, a to do 3 pracovních dnů od doručení e-mailu Objednatele obsahujícího výhrady. Po vypořádání výhrad je Poskytovatel povinen doručit Objednateli opravenou Zprávu o plnění služeb, na kterou se opět uplatní postup uvedený v tomto odstavci.

IV. CENOVÉ A PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 1) Za řádné a včasné poskytování Služby se Objednatel zavazuje zaplatit Poskytovateli Smluvní cenu uvedenou v odst. 2) tohoto článku bez DPH, která byla sjednána dohodou smluvních stran podle zákona č. 526/1990 Sb., o cenách, ve znění pozdějších předpisů, která je cenou maximální a nepřekročitelnou, a která zahrnuje veškeré náklady Poskytovatele související s poskytnutím Služby dle této Smlouvy, včetně nákladů souvisejících s dopravou do Lokality a Místa plnění, včetně nákladů souvisejících se zajištěním povinností 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“), apod.).
- 2) Smluvní cena **za jedno čtvrtletí** poskytování Služby byla dohodou Smluvních stran stanovena ve výši:

bez DPH	223 750 Kč,
DPH 21%	46 987,50 Kč,
včetně DPH	270 737,50 Kč,

a je splatná po skončení příslušného kalendářního čtvrtletí, a to na základě souhrnné faktury (tj. pro všechny Lokality v jednom dokladu) řádně vystavené a doručené Poskytovatelem poté, co Objednatel schválí Zprávu o plnění služeb. Pro odstranění nejasností se uvádí, že v případě, že Služba nebude poskytována po celé kalendářní čtvrtletí, bude smluvní cena alikvotně pokrácena s přesností na dny řádného poskytování Služby.

- 3) K Ceně za Službu bude v případě, že je Poskytovatel ke dni podání nabídky plátcem DPH, připočítána DPH dle sazby daně platné ke dni uskutečnění zdanitelného plnění. Poskytovatel prohlašuje, že je plátcem DPH.
- 4) Smluvní cena za Službu uvedená v odst. 2. tohoto článku bude Objednatelem uhrazena čtvrtletně na základě faktury vystavené Poskytovatelem, kterou Poskytovatel vystaví po řádném poskytnutí Služby, což bude potvrzeno podpisem Zprávy o plnění služeb **bez výhrad**.
- 5) Poskytovatel je povinen ke každé faktuře přílohou připojit kopii příslušné čtvrtletní Zprávy o plnění služeb schválené Objednatelem.

- 6) Vystavená faktura musí obsahovat:
- a) Uvedení Smluvní ceny a datum její splatnosti,
 - b) číslo Smlouvy MF, uvedené v záhlaví v rámečku, které slouží jako identifikátor platby,
 - c) specifikace čtvrtletí, ve kterém byla fakturovaná Služba poskytnuta;
 - d) úplné bankovní spojení Poskytovatele, přičemž číslo účtu bude odpovídat číslu účtu uvedenému v záhlaví této Smlouvy nebo číslo účtu v registru plátců DPH, popř. řádně oznámenému číslu Oprávněné osobě Objednatele,
 - e) veškeré náležitosti dle § 29 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů,
 - f) informace povinně uváděné na obchodních listinách na základě § 435 Občanského zákoníku.
- 7) Faktura je splatná do 30 kalendářních dnů od doručení řádně vystavené faktury Objednateli. Poskytovatel bude faktury doručovat v elektronické podobě (např. ve formátu PDF nebo ve formátu, který je v souladu s evropským standardem elektronické faktury nebo ve formátu zveřejněném na webových stránkách Objednatele jako přijímané formáty podatelnou Objednatele) do datové schránky Objednatele nebo v listinné podobě na adresu sídla Objednatele uvedenou v záhlaví této Smlouvy.
- 8) Objednatel má právo fakturu Poskytovateli před uplynutím lhůty splatnosti vrátit, aniž by došlo k prodlení s její úhradou, obsahuje-li nesprávné náležitosti nebo údaje, chybí-li na faktuře některá z náležitostí nebo údajů nebo chybí-li kopie řádné Zprávy o plnění služeb bez výhrad nebo obsahuje jiné cenové údaje nebo jinou Službu než dohodnutou v této Smlouvě. Ode dne doručení opravené faktury běží Objednateli nová lhůta splatnosti v délce 30 kalendářních dnů.
- 9) Platby budou probíhat výhradně v korunách českých a rovněž veškeré cenové údaje budou uvedeny v této měně. K platbě dojde bezhotovostně převodem na účet uvedený v záhlaví Smlouvy a podle údajů na vystavené faktuře. Odlišné bankovní údaje uvedené na faktuře mají přednost před údaji uvedenými v záhlaví této Smlouvy.
- 10) V roce, v němž je poskytována Služba, musí být všechny faktury za předmětný rok doručeny Objednateli nejpozději do 19. 12., nedohodnou-li se Smluvní strany jinak. Objednatel nebude v prodlení, pokud fakturu, doručenou v příslušném kalendářním roce po tomto datu, zaplatí do 28. 2. následujícího kalendářního roku. Poskytovatel bere toto na vědomí a výslovně souhlasí, že v takových případech není Objednatel v prodlení.
- 11) Smluvní strany se dohodly, že je-li Poskytovatel plátcem DPH a je v okamžiku uskutečnění zdanitelného plnění veden v rejstříku nespolehlivých plátců DPH, anebo nastane některá z jiných skutečností rozhodných pro ručení Objednatele, je Objednatel oprávněn zaplatit Poskytovateli pouze dohodnutou cenu bez DPH a DPH odvést příslušnému správci daně dle platných právních předpisů, nedohodnou-li se smluvní strany jinak. O provedené úhradě DPH správci daně bude Objednatel Poskytovatele informovat kopií oznámení pro správce daně dle §109a zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, bez zbytečného odkladu.

V. SERVISNÍ PODMÍNKY, KVALITA PŘEDMĚTU PLNĚNÍ A JEJÍ PORUŠENÍ

- 1) Není-li v této Smlouvě stanoveno jinak, řídí se kvalita poskytnutí Služby, servisní podmínky a dostupnost SLA podmínkami, které tvoří Přílohu č. 1 **(3. Podmínky dostupnosti a obnovení služby (SLA)).**

- 2) Objednatel v případě zjištění nedostupnosti (jak je definována v Příloze č. 1) Služby bude neprodleně telefonicky a bezprostředně následně e-mailem kontaktovat Oprávněnou osobu Poskytovatele a oznámí jí nedostupnost.
- 3) Poskytovatel se zavazuje bezodkladně, nejpozději však do **30 minut** po zjištění nedostupnosti Služby zahájit práce na jejím odstranění a o zahájení prací informovat prostřednictvím e-mailu Oprávněnou osobu Objednatele. Poskytovatel se dále zavazuje bezprostředně po odstranění nedostupnosti Služby informovat Oprávněné osobě Objednatele.
- 4) V případě nedostupnosti má Objednatel právo na uplatnění smluvní pokuty dle čl. VII této Smlouvy. Výše smluvní sankce bude určena podle pravidel uvedených v Příloze č. 1 Smlouvy a stanoví se z rozdílu mezi Objednatelem požadovanou dostupností a skutečně zjištěnou dostupností.
- 5) Vznikne-li Objednateli právo na smluvní pokutu, platí, že smluvní pokuta je splatná dle faktury na smluvní pokutu vystavenou.

VI. PRÁVA A POVINNOSTI SMLUVNÍCH STRAN

- 1) Práva a povinnosti Objednatele:
 - a) Objednatel se zavazuje poskytnout potřebnou součinnost, kterou lze po něm spravedlivě požadovat při řešení všech záležitostí souvisejících s plněním této Smlouvy.
 - b) Objednatel se zavazuje zkontrolovat soulad Zprávy o poskytnutí služby se skutečně poskytnutým plněním a v případě jakýchkoliv nesrovnalostí uvést všechny výhrady přímo do Zprávy. Objednatel je dále povinen Zprávu neprodleně podepsat. Nejsou-li ve Zprávě uvedeny žádné výhrady, má se za to, že Objednatel přejímá Službu bez výhrad.
 - c) Objednatel se zavazuje zaplatit včas Smluvní cenu za řádně poskytnutou Službu.
- 2) Práva a povinnosti Poskytovatele:
 - a) Poskytovatel se zavazuje řádně a včas poskytnout Službu Objednateli.
 - b) Poskytovatel při předání Služby, předloží Objednateli Zprávu o poskytnutí služby.
 - c) Poskytovatel se zavazuje, že v rámci plnění povinností vyplývajících z této Smlouvy nevyužije třetí subjekt (poddodavatele), na který se vztahuje sankční režim EU ve smyslu Nařízení Rady (EU) č. 2022/576 ze dne 8. dubna 2022, kterým se mění nařízení Rady (EU) č. 833/2014 v platném znění, dále Nařízení Rady (EU) č. 269/2014 ze dne 17. března 2014 v platném znění či jiné mezinárodní sankce uznávané Českou republikou. Pokud sám Poskytovatel začne podléhat takovým mezinárodním sankcím, je povinen o této skutečnosti Objednatele bezodkladně informovat. Porušení povinností, uvedených v tomto odstavci, se považuje za podstatné porušení této Smlouvy a zakládá právo Objednatele od této Smlouvy odstoupit.

VII. SANKCE A NÁHRADA ŠKODY

- 1) V případě prodlení Poskytovatele se zahájením poskytování Služby, má Objednatel právo uplatnit vůči Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 1 000 Kč, a to za každý, byť i započatý, den prodlení. Objednatel má právo na smluvní pokutu vždy ve vztahu ke každé Lokalitě zvlášť.

- 2) Objednatel má právo na smluvní pokutu vždy ve vztahu ke každé Lokalitě zvlášť. V případě nedostupnosti bude smluvní pokuta vypočtena dle Přílohy č. 1.
- 3) V případě prodlení Poskytovatele se zahájením prací na odstranění nedostupnosti dle čl. V odst. 3 má Objednatel právo uplatnit vůči Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 500 Kč, a to za každou, byť i započatou, hodinu prodlení.
- 4) V případě prodlení Poskytovatele s informováním Objednatele dle čl. IV odst. 11 má Objednatel právo uplatnit vůči Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 2 000 Kč, a to za každý, byť i započatý, den prodlení.
- 5) V případech porušení bezpečnostních opatření specifikovaných v čl. XI odst. 3 této Smlouvy, vzniká Objednateli nárok na smluvní pokutu ve výši 5.000,- Kč za každý den, kdy k jednotlivému porušení takovéto povinnosti dochází.
- 6) V případě nedodržení nepřetržitého režimu (7x24) dohledu, monitoringu a provozu kontaktního místa ze strany Poskytovatele má Objednatel právo uplatnit vůči Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 10 000 Kč, a to za každý jednotlivý případ porušení.
- 7) V případě porušení povinnosti mlčenlivosti uložené Smluvním stranám článkem č. VIII této Smlouvy má dotčená Smluvní strana právo uplatnit smluvní pokutu ve výši 100.000 Kč, a to za každý jednotlivý případ porušení.
- 8) V případě porušení pravidel sankčního režimu EU dle čl. VI odst. 2 písm. c) této Smlouvy dohody Poskytovatelem má Objednatel právo uplatnit vůči Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 1 000 000 Kč.
- 9) Objednatel je oprávněn uplatňovat vůči Poskytovateli veškeré smluvní pokuty, na které mu bude z porušení Smlouvy Poskytovatelem vyplývat nárok dle tohoto článku, tj. i v případě kumulace smluvních pokut.
- 10) Není-li stanoveno jinak, řídí se odpovědnost Smluvních stran příslušnými ustanoveními Občanského zákoníku.
- 11) Při nedodržení termínu splatnosti řádně vystavené faktury Objednatelem je Poskytovatel oprávněn požadovat zaplacení úroku z prodlení ve výši stanovené právními předpisy.
- 12) Smluvní pokuta je splatná ve lhůtě 7 dnů od doručení písemné výzvy oprávněné Smluvní strany povinné Smluvní straně.
- 13) Ujednáním o smluvní pokutě není dotčeno právo poškozené Smluvní strany domáhat se náhrady škody a to v plné výši. Smluvní strany odpovídají za každé porušení smluvní povinnosti.

VIII. OCHRANA INFORMACÍ

- 1) Smluvní strany souhlasí s tím, že podepsaná Smlouva (včetně příloh), jakož i její text, může být v elektronické podobě zveřejněn v registru smluv, na internetových stránkách Objednatele, na profilu Objednatele ve smyslu ZZVZ a dále v souladu s povinnostmi vyplývajících z jiných právních předpisů, a to bez časového omezení. Objednatel se zavazuje, že Smlouvu v souladu se zákonem č. 340/2015 Sb., o registru smluv, uveřejní v registru smluv.

- 2) Obě Smluvní strany se zavazují udržovat v tajnosti a znepřístupnit třetím osobám neveřejné informace (jak jsou vymezeny níže). Povinnost poskytovat informace podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, není tímto ustanovením dotčena.
- 3) Za neveřejné informace se považují veškeré následující informace:
 - a) veškeré informace poskytnuté Smluvními stranami v souvislosti s touto Smlouvou;
 - b) informace, na která se vztahuje zákonem uložená povinnost mlčenlivosti;
 - c) veškeré další informace, které budou Smluvní stranami označeny jako neveřejné ve smyslu ustanovení ZZVZ.
- 4) Povinnost zachovávat mlčenlivost uvedená v tomto článku se nevztahuje na informace:
 - a) které je Objednatel povinen poskytnout třetím osobám podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů;
 - b) které jsou nebo se stanou všeobecně a veřejně přístupnými jinak, než porušením právních povinností ze strany Poskytovatele;
 - c) u nichž je Smluvní strana schopna prokázat, že jí byly známy ještě před přijetím těchto informací od druhé Smluvní strany, avšak pouze za podmínky, že se na tyto informace nevztahuje povinnost mlčenlivosti z jiných důvodů;
 - d) které budou Smluvní straně po uzavření této Smlouvy sděleny bez závazku mlčenlivosti třetí stranou, jež rovněž není ve vztahu k nim nijak vázána;
 - e) jejichž sdělení se vyžaduje ze zákona.
- 5) Smluvní strany se zavazují, že nezpřístupní jakékoliv třetí osobě neveřejné informace druhé Smluvní strany bez jejího předchozího písemného souhlasu, a to v jakékoliv formě, a že podniknou všechny nezbytné kroky k zabezpečení těchto informací. Poskytovatel je povinen zabezpečit veškeré diskrétní informace Objednatele proti odcizení nebo jinému zneužití.
- 6) Poskytovatel se zavazuje, že neveřejné informace užije pouze za účelem plnění této Smlouvy. Jiná použití nejsou bez předchozího písemného svolení Objednatele přípustná.
- 7) Poskytovatel je povinen svého případného poddodavatele zavázat povinností mlčenlivosti a respektováním práv Objednatele nejméně ve stejném rozsahu, v jakém je v tomto závazkovém vztahu zavázán sám.
- 8) Trvání povinnosti mlčenlivosti podle tohoto článku je stanoveno na dobu neurčitou.
- 9) Za prokázané porušení ustanovení v tomto článku má druhá Smluvní strana právo požadovat náhradu takto vzniklé škody.
- 10) Závazky vyplývající z tohoto článku není žádná ze Smluvních stran oprávněna vypovědět ani jiným způsobem jednostranně ukončit.

IX. ROZHODNÉ PRÁVO A ŘEŠENÍ SPORŮ

- 1) Tato Smlouva se řídí právními předpisy České republiky. V záležitostech touto Smlouvou neupravených se právní vztah mezi Smluvními stranami řídí Občanským zákoníkem.
- 2) Veškeré spory mezi Smluvními stranami vyplývající z této Smlouvy nebo z jejího porušení, ukončení nebo neplatnosti budou rozhodovány obecnými soudy České republiky.

X. OPRÁVNĚNÉ OSOBY

- 1) Každá ze Smluvních stran jmenuje svoji oprávněnou osobu (dále jen „Oprávněné osoby“).
- 2) Oprávněné osoby jsou oprávněny jménem stran provádět veškeré úkony v rámci předávacích a akceptačních procedur dle Smlouvy a připravovat dodatky ke Smlouvě pro jejich písemné schválení osobám oprávněným zavazovat strany (statutárním orgánům), nebo jejich zplnomocněným zástupcům.
- 3) Smluvní strany jsou oprávněny změnit Oprávněné osoby i bez nutnosti uzavření dodatku ke Smlouvě, jsou však povinny na takovou změnu druhou smluvní stranu písemně upozornit.
- 4) Smluvní strany se dohodly na dále uvedených Oprávněných osobách, které budou za Smluvní strany jednat ve věcech obchodních, ekonomických a technických:

a) Objednatel

- ve věcech obchodních a ekonomických

Jméno: xxx

E-mail: xxx

Tel.: xxx

- ve věcech technických

Jméno: xxx

E-mail: xxx

Tel.: xxx

Jméno: xxx

E-mail: xxx

Tel.: xxx

b) Poskytovatel:

ve věcech obchodních a smluvních

Jméno: xxx

tel. xxx

e-mail: xxx

ve věcech technických

Jméno: xxx

tel. xxx

e-mail: xxx

Jméno: xxx

tel. xxx

e-mail: xxx

XI. KYBERNETICKÁ BEZPEČNOST A SOUVISEJÍCÍ POVINNOSTI POSKYTOVATELE

- 1) Objednatel prohlašuje, že Předmět plnění dle této Smlouvy nemá přímou souvislost s provozem VIS (Významný informační systém) nebo KII (Kritická informační infrastruktura) ve smyslu zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti a o změně souvisejících zákonů (zákon o kybernetické bezpečnosti) ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZoKB“).
- 2) Veškeré ve Smlouvě a v jejích přílohách stanovené povinnosti budou v případě pochyb vykládány tak, aby to bylo v souladu s požadavky kybernetické bezpečnosti.
- 3) Pokud Národní úřad pro kybernetickou a informační bezpečnost (NÚKIB) Objednateli uloží povinnost zavést či užívat určité bezpečnostní opatření a dotýká-li se toto jakkoliv povahy či rozsahu plnění dle této Smlouvy, má Poskytovatel povinnost toto bezpečnostní opatření zavést či užívat nebo Objednateli poskytnout nutnou součinnost k zajištění uložených povinností. Obdobně dojde-li ke vzniku jiné povinnosti (zejména bezpečnostního opatření) dle ZoKB a dotýká-li se povinnost jakkoliv povahy či rozsahu plnění dle této Smlouvy, zavazuje se Poskytovatel tuto povinnost splnit či poskytnout Objednateli nezbytnou součinnost k zajištění uložených povinností. V případech dle tohoto odstavce se přitom postupuje obdobně dle ustanovení této Smlouvy o poskytování Služby, včetně ustanovení o smluvní pokutě dle čl. VII odst. 5 této Smlouvy.

XII. UKONČENÍ SMLOUVY

- 1) Smlouva se uzavírá na dobu určitou počínaje ode dne účinnosti Smlouvy na 24 měsíců.
- 2) Smluvní vztah založený touto Smlouvou lze ukončit před termínem uvedeným v odst. 1. tohoto článku písemnou dohodou obou Smluvních stran, výpovědí a dalšími způsoby stanovenými právními předpisy.
- 3) Smluvní vztah vzniklý na základě této Smlouvy může být ukončen písemnou výpovědí, s dvouměsíční výpovědní dobou, která počne běžet prvním dnem měsíce následujícího, po měsíci, ve kterém bylo písemné vyhotovení výpovědi prokazatelně doručeno druhé Smluvní straně.
- 4) Smluvní strany jsou oprávněny odstoupit od Smlouvy z důvodů uvedených v této Smlouvě a dále z důvodů uvedených v zákoně, zejména v případě podstatného porušení Smlouvy.
- 5) Objednatel je mimo jiné oprávněn od Smlouvy odstoupit v následujících případech:
 - a) bude rozhodnuto o likvidaci Poskytovatele;
 - b) Poskytovatel podá insolvenční návrh jako dlužník a bude následně rozhodnuto o úpadku Poskytovatele nebo bude ve vztahu k Poskytovateli vydáno jiné rozhodnutí s obdobnými účinky;
 - c) Poskytovatel bude odsouzen za úmyslný trestný čin;
 - d) v případě opakovaného (tj. nejméně druhého) porušení stejné povinností z této Smlouvy vůči Objednateli;
 - e) v případě porušení povinnosti Poskytovatele, které nebude napraveno ani do 10 kalendářních dní od doručení výzvy Objednatele k nápravě (popř. od uplynutí lhůty ve výzvě stanovené), je-li náprava možná;
 - f) v případě porušení povinnosti mlčenlivosti Poskytovatelem.

- 6) Za podstatné porušení Smlouvy Poskytovatelem, které je důvodem pro odstoupení Smlouvy ze strany Objednatele, se považuje zejména:
 - a) prodlení Poskytovatele se zahájením poskytování Služby o více jak 15 kalendářních dní po termínu plnění;
 - b) porušení povinnosti Poskytovatele odstranit vady Služby ve lhůtě 15 kalendářních dní od jejich oznámení Objednatelem;
 - c) realizace předmětu Smlouvy v rozporu se Smlouvou či právními předpisy;
 - d) nedodržování jiných závazných dokumentů či předpisů Poskytovatelem,
 - e) jiné porušení povinností Poskytovatele, které nebude odstraněno ani do 15 kalendářních dní od prokazatelného doručení výzvy Objednatele.
- 7) Za podstatné porušení Smlouvy Objednatelem, které je důvodem pro odstoupení od Smlouvy ze strany Poskytovatele, se považuje:
 - a) prodlení Objednatele s úhradou faktury – daňového dokladu o více jak 30 kalendářních dní, přičemž nárok na úrok z prodlení není tímto ustanovením dotčen;
 - b) prodlení Objednatele s poskytnutím součinnosti o více než 15 kalendářních dní od prokazatelného doručení písemné výzvy Poskytovatele.
- 8) Odstoupení od této Smlouvy musí být písemné a musí v něm být uveden odkaz na ustanovení této Smlouvy či právních předpisů, které zakládá oprávnění od Smlouvy odstoupit.
- 9) Smluvní vztah skončí dnem doručení oznámení o odstoupení od Smlouvy druhé Smluvní straně, nebo dnem uvedeným v oznámení.
- 10) Odstoupením od této Smlouvy se závazek touto Smlouvou založený zrušuje jen ohledně nesplněného zbytku plnění okamžikem účinnosti odstoupení od Smlouvy (ex nunc). Smluvní strany si jsou povinny vyrovnat dosavadní vzájemné závazky ze Smlouvy a to bez zbytečného odkladu, zejména je Poskytovatel povinen vyrovnat již provedenou celkovou úhradu (navrátit alikvotní část ceny) za Podporu a to nejpozději však do 30 kalendářních dnů od doručení oznámení Smluvní strany o odstoupení od této Smlouvy.
- 11) Odstoupení od této Smlouvy či jakékoliv jiné ukončení smluvního vztahu založeného touto Smlouvou se nedotýká práva na zaplacení smluvní pokuty nebo úroku z prodlení, pokud již dospěl, práva na náhradu škody, ujednání o mlčenlivosti a ochraně informací ani ujednání, které má vzhledem ke své povaze zavazovat Smluvní strany i po odstoupení od Smlouvy, zejména ujednání o způsobu řešení sporů.

XIII. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 1) Tato Smlouva obsahuje úplnou dohodu Smluvních stran ve věci předmětu této Smlouvy, a nahrazuje veškeré předešlé písemné či ústní dohody učiněné ve věci předmětu této Smlouvy.
- 2) Pokud by se kterékoliv ustanovení této Smlouvy ukázalo být neplatným nebo nevynutitelným, nebo se jím stalo po uzavření této Smlouvy, pak tato skutečnost nepůsobí neplatnost ani nevynutitelnost ostatních ustanovení této Smlouvy, nevyplyvá-li z donucujících ustanovení právních předpisů jinak. Smluvní strany se zavazují bez zbytečného odkladu po výzvě kterékoliv Smluvní strany takové neplatné či nevynutitelné ustanovení nahradit platným a vynutitelným ustanovením, které je svým obsahem nejbližší účelu neplatného či nevynutitelného ustanovení.

- 3) Žádná ze Smluvních stran nemůže bez předchozího písemného souhlasu druhé Smluvní strany postoupit svá práva a povinnosti plynoucí z této Smlouvy třetí straně, a to ani částečně.
- 4) Měnit či doplňovat tuto Smlouvu, vyjma změn uvedených v odst. 5) tohoto článku, je možné pouze formou písemných dodatků, které musí být podepsány oběma Smluvními stranami. Jiná ujednání jsou neplatná.
- 5) Jakékoliv změny kontaktních údajů, bankovních údajů a Oprávněných osob je příslušná Smluvní strana oprávněna provádět jednostranně bez nutnosti uzavřít dodatek a je povinna tyto změny neprodleně písemně oznámit druhé Smluvní straně.
- 6) Tato Smlouva **nabývá platnosti** okamžikem podpisu oběma Smluvními stranami.
- 7) Tato Smlouva **nabývá účinnosti** okamžikem jejího zveřejnění v registru smluv v souladu s čl. VIII odst. 1.
- 8) Tato Smlouva je vyhotovena v 1 vyhotovení v českém jazyce s platností originálu s elektronickými podpisy obou Smluvních stran v souladu se zákonem č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce, ve znění pozdějších předpisů.
- 9) Nedílnou součástí Smlouvy je její:
 - Příloha č. 1 - Specifikace Služby
 - Příloha č. 2 - Seznam lokalit
 - Příloha č. 3 - Vzor Předávacího protokolu
 - Příloha č. 4 – Vzor Zprávy o plnění služby

V Praze dne dle elektronického podpisu

V Praze dne dle elektronického podpisu

Česká republika – Ministerstvo financí

xxx

xxx

ANECT a.s.

xxx

xxx

Za finální znění k č.j. MF-6683/2023/5902: xxx

Příloha č. 1 - Specifikace služby

1. PŘEDMĚT PLNĚNÍ

Předmětem zakázky je dodávka projektově řízené komplexní služby bezpečného síťového rozhraní, která v sobě zahrnuje:

- Sestavení pracovního týmu a organizaci projektu.
- Implementační projekt, který bude obsahovat:
 - detailní harmonogram implementace a zahájení poskytování Služby,
 - návrh šifrování datové komunikace,
 - akceptační testy,
 - návaznosti na stávající služby,
 - návaznost na provozované aplikace, QoS,
 - návaznost na stávající dohled a správu prvků.
- Vlastní implementaci technologií zájemce ve všech lokalitách Auditního orgánu (dále jen „AO“) Objednatele, v celkovém počtu 14 lokalit na území České republiky, bez přerušení provozu (provoz musí být bez výpadkově zajištěn v pracovní dny od 7:00 do 17:00).
- Správa technologií.
- Dohled zařízení (viz Příloha č. 2 této Smlouvy poslední sloupec) a stavu sítě v režimu 7x24.
- Součástí dohledu bude i provoz elektronické provozní dokumentace k dodaným prvkům a konfiguracím se zajištěním vzdáleného přístupu k systému elektronické provozní dokumentace zaměstnancům Objednatele, případně k tomu pověřených externích spolupracovníků Objednatele. Počet účtů v systému elektronické provozní dokumentace pro výše uvedené uživatele nebude omezen.
- Realizaci šifrování komunikace na základě Objednatelem schváleného projektu při zajištění šifrování v souladu s nejlepší praxí a v případě požadavku na zvýšení úrovně šifrování v důsledku nalezené zranitelnosti v šifrovacích algoritmech či nedostatečnosti délky šifrovacích klíčů i změny šifrování po dobu trvání platnosti smlouvy.
- Zajištění obnovení Služby v plném rozsahu dle platných SLA.
- Poskytování Služby v souladu s nejlepší praxí a zajištění provozu technologií v souladu s právním řádem České republiky, obecně platnými normami a pokyny výrobce.
- Zajištění flexibility Služby s ohledem na změny topologie komunikační infrastruktury (dále jen KI), např. v důsledku změn organizační struktury a umístění AO.
- Spolupráce s administrátory sítí Objednatele.
- Nastavení, správa a průběžná aktualizace QoS na koncových zařízeních dle požadavků Objednatele a v souladu s katalogovými listy KIVS pro služby do CMS i pro komoditní služby.
- Správa a podpora Access listů – řízení síťového přístupu v rámci WAN, předpokládaný počet pravidel uvedených v Access listech na jednom směrovači v rámci Služby se pohybuje v řádu desítek.

Seznam lokalit je uveden v Příloze č. 2.

AO se sestávají z lokalit:

- Odboru 17 - 9 lokalit bez jakýchkoliv síťových prvků a
- Odboru 52 – 5 lokalit, kde je zajištěna LAN konektivita v rámci budovy.

2. POŽADAVKY NA SLUŽBU BEZPEČNÉHO SÍŤOVÉHO ROZHRAŇÍ

Zavedení a poskytování Služby bude projektově řízené v souladu s mezinárodní praxí.

V rámci Služby bezpečného síťového rozhraní jsou poptávány následující služby a činnosti:

- Sestavení pracovního týmu a organizace projektu
- Implementační a realizační projekt.
- Implementace technologií zájemce s využitím šifrování komunikace.
- Správa.
- Dohled a monitoring v režimu 7x24.
- Provoz a aktualizace elektronické provozní dokumentace.
- Dodané technologii musí být kompatibilní s již pořízenými nástroji Objednatele pro dohled a správu Cisco Prime Infrastructure.
- Nastavení, správa a průběžná aktualizace QoS na koncových zařízeních dle požadavků Objednatele a v souladu s katalogovými listy KIVS pro služby do CMS i pro komoditní služby, (podpora QoS dle PROF 5).
- Správa a podpora Access listů.

Služba bude poskytována při dodržení následujících podmínek:

- Zajištění obnovení služby v plném rozsahu dle platných SLA.
- Poskytování Služby v souladu s nejlepší praxí a zajištění provozu technologií v souladu s právním řádem České republiky, obecně platnými normami a pokyny výrobce.
- Zajištění flexibility Služby s ohledem na změny topologie komunikační infrastruktury (dále jen KI), např. v důsledku změn organizační struktury.
- Spolupráce se správci LAN sítí.

Služba bude poskytována v lokalitách 3 různých typů (typ 1, typ 2, typ 3), členěných dle počtu zaměstnanců a logické topologie sítě a vybavenosti lokality, viz členění na lokality L1 až L3 (viz Příloha č. 2 předposlední sloupec tabulky).

- L1 znamená osazení lokality routerem a switchem pro 8 portů.
- L2 znamená osazení lokality routerem a switchem pro 16 portů.
- L3 znamená osazení lokality routerem.

Podrobná specifikace požadavků na Službu a podmínek za jakých bude služba poskytována je uvedena v následujících kapitolách.

2.1. Sestavení pracovního týmu a organizace projektu

- Pracovní tým Poskytovatel bude složen z obchodního zástupce, projektového manažera, projektanta a technika/ů, v týmu Objednatele budou přítomni zástupci Objednatele - vedoucí pracovního týmu, osoba odpovědná za smluvní a procesní záležitosti, osoba

odpovědná za provozní a technické záležitosti případně další zástupci dle vzájemné dohody.

- Projekt bude organizován v souladu s pravidly pro řízení projektů daných IPMA/PRINCE/apod.

2.2. Implementační a realizační projekt

- Poskytovatel poskytne veškerou nezbytnou součinnost při implementaci a realizaci projektu, tedy projektové, konzultační a technické zdroje pro dodávku, implementaci a realizaci projektu/řešení.
- Implementační a realizační projekt (dále jen Projekt) bude popisovat minimálně následující fáze zavedení služby:

2.2.1. Příprava technologie

- Příprava řešení v testovacím prostředí včetně ověření kompatibility a funkcionalit HW, aplikací, licencí, hardwarových komponent atd. Testování vygeneruje funkční ověřenou primární/ základní konfiguraci před vlastní implementací a doplní projektovou realizační dokumentaci.

2.2.2. Implementace

- Převezení koncových technologií do místa implementace, vlastní implementace a zapojení do sítě LAN/WAN Objednatele ČR. Pro tento bod se předpokládá maximální připravenost sítě Objednatele dle realizační projektové dokumentace.

2.2.3. Testování

- Jsou prováděny dílčí testy během instalace a na závěr jsou provedeny akceptační testy uvedené v realizační projektové dokumentaci.

2.2.4. Vyškolení uživatelů/administrátorů

- Základní školení administrátorů pro on site sledování a dohled zařízení na kterém je služba poskytována.

2.2.5. Uvedení do ostrého provozu

- Uvedení do ostrého provozu bude realizováno Objednatele ČR v součinnosti s Poskytovatelem.

2.2.6. Předání a uzavření projektu

- Po uvedení (zavedení Služby) do ostrého provozu bude sepsán případný Seznam vad a nedodělků a vystaven předávací protokol. Do 1 až 2 týdnů bude provedena schůzka za účelem předání podepsaných předávacích protokolů a ukončení projektu.

2.3. Implementace technologií zájemce s využitím šifrování komunikace

- Implementace koncových technologií musí být realizována bez přerušení provozu (provoz musí být bez výpadkově zajištěn v pracovní dny od 7:00 do 17:00)
- Konfigurace dodaných prvků musí být plně kompatibilní se stávající sítíovou infrastrukturou a provozovanými službami Objednatele
- Instalace a vlastní poskytování služby bude vykonávána on-site i vzdáleně při zajištění přístupu pro vybrané a autorizované pracovníky Poskytovatele.

2.4. Správa

V rámci správy bude Poskytovatel poskytovat následující:

- Poskytovatel bude poskytovat služby správy softwarové konfigurace a operačního systému na všech zařízeních dle této Smlouvy a v rozsahu požadovaném Objednatelem.
- Poskytovatel bude provádět správu operačních systémů všech verzí, které jsou na zařízeních instalovány.
- Poskytovatel bude provádět administrativní správu verzí software použitého na všech zařízeních dle této Smlouvy.
- Součástí služby je automatické zpracování a vedení dokumentace síťových prvků, včetně správy verzí instalovaného software. Kontrolu správnosti získaných dat bude provádět lidská obsluha, tak aby byla zaručena aktuálnost a správnost sledovaných údajů.
- Poskytovatel dále bude provádět upgrade operačního systému zařízení a aplikaci bezpečnostních záplat podle potřeby a požadavků Objednatele. Poskytovatel bude Objednatele upozorňovat na bezpečnostní hrozby a nové verze operačních systémů a bezpečnostní záplaty bezodkladně po zjištění/uvedení.
- Poskytovatel se zavazuje provádět aktualizaci software spravovaných zařízení ve všech následujících případech:
 - na základě požadavku Objednatele,
 - po ohlášení závažné bezpečnostní chyby výrobcem - viz dále,
 - po projevu závažného technického nedostatku software,
 - po výměně zařízení - viz dále.

2.4.1. Postup zjišťování informací a nasazení nových verzí

Postup zjišťování informací o bezpečnostních rizicích, jejich zpracování, testování nových verzí software, jednání se Objednatelem o nasazení a postupu nasazení bude prováděn v souladu s níže uvedeným:

Zjišťování informací

1. Přidělený pracovník Poskytovatele bude zaregistrován pro odběr informačních bulletinů ve fórech výrobců a Poskytovatelů SW.
2. Přidělený pracovník Poskytovatele bude zaregistrován na informačních serverech, kde využívá zkušenosti ostatních IT profesionálů (oddělení předprodejní podpory eviduje informační zdroje našich partnerských výrobců a Poskytovatelů).
3. Přidělený pracovník Poskytovatele bude sledovat vydávání bezpečnostních oprav pro jemu svěřenou oblast technologií. Bude porovnávat informace s provozní dokumentací poskytovanou Objednateli (v případě její nedostatečnosti nebo neúplnosti bude věc konzultovat s příslušným specialistou určeným k práci pro Objednatele).
4. Přidělený pracovník Poskytovatele bude pravidelně informovat emailem o svých zjištěních pracovníky zaregistrované do distribučních skupin (min. 1x měsíčně). Bude-li objeven zásadní bezpečnostní problém, informuje je okamžitě. Všechny odeslané informace budou archivovány minimálně po dobu jednoho roku ve veřejných složkách.
5. Členové distribuční skupiny budou sledovat a vyhodnocovat přijaté emaily, dle uvážení pak vybírají bezpečnostní opravy vhodné pro nasazení v systémech Objednatele, ke kterým jsou přiděleni. To platí i v případě, že člen distribuční skupiny obdrží upozornění na bezpečnostní chybu z jiných zdrojů. Pak bude neprodleně informovat příslušného pracovníka Poskytovatele, který zajistí distribuci dalším členům skupiny.

Rozhodnutí o nasazení

1. Přidělený odborný pracovník Poskytovatele zváží nutnost nasazení bezpečnostní opravy a projedná možné dopady a rizika s ostatními projektanty (odbornými pracovníky) dalších systémů u Objednatele.
2. Pracovník, který rozhodl o nutnosti nasazení bezpečnostní opravy, má možnost v této etapě provést její předtestování v labu Poskytovatele. Testování by mělo poskytnout důležité informace pro jednání se Objednatelem a může zkrátit dobu vlastního testování před nasazením u Objednatele.

Jednání o nasazení se Objednatelem

1. Přidělený odborný pracovník Poskytovatele bude informovat Objednatele o nejvhodnějším postupu a způsobu nasazení bezpečnostní opravy, o možných rizicích, o časové a kapacitní náročnosti otestování.
2. Objednatel potvrdí svůj souhlas s nasazením bezpečnostní opravy ve své síti prostřednictvím registrace požadavku na aplikaci Service Desk/Help Desk Poskytovatele.

Testování

1. Testování bude provádět příslušný projektant Poskytovatele s podporou projektanta specializovaného na danou technologickou oblast. U méně rizikových nasazení neohrožujících chod ostatních systémů bude testování provádět příslušný technický pracovník Poskytovatele s podporou odborného pracovníka specializovaného na danou technologickou oblast, který na závěr odsouhlasí výsledek testování

2. V průběhu testování bude brán ohled na všechny ostatní běžící systémy, služby a aplikace a budou zohledněna všechna rizika nasazení.
3. Pracovník Poskytovatele provádějící testování zaznamená výsledky průběhu testování do příslušného tiketu v Service Desk/Help Desk Poskytovatele. Výsledek testování bude vždy obsahovat i popis plánu návratu - „recovery plan“, který bude v souladu se zvoleným postupem nasazení opravy nebo doporučením daným distributorem bezpečnostní opravy.
4. Výsledek testování bude odsouhlasen Objednatelem formou zápisu komentáře do požadavku v Service Desk/Help Desk.
5. Pracovník, který bude provádět testování, informuje o výsledku skončeného testování odpovědné osoby na straně Poskytovatele. Ti poté dohodnou se Objednatelem přesný termín nasazení.

Nasazení

1. Příslušný pracovník Poskytovatele provede nasazení bezpečnostní opravy v systému Objednatele.
2. Ten pak informuje o postupu, výsledcích a problémech vzniklých v rámci nasazení bezpečnostní opravy odpovědné pracovníky Poskytovatele a Objednatele.
3. Příslušný technický pracovník Poskytovatele společně s odpovědnými osobami na straně Poskytovatele, posléze bude řešit se Objednatelem případné nežádoucí dopady nasazení bezpečnostní opravy.
4. Zaznamenané výsledky nasazení bezpečnostní opravy budou při uzavření příslušného tiketu zaneseny v systému Service Desk/Help Desk.

Poskytovatel bude poskytovat služby správy softwarové konfigurace a operačního systému na všech zařízeních dle této Smlouvy a v rozsahu požadovaném Objednatelem.

2.4.2. Diagnostika a řešení konfiguračních závad

Poskytovatel bude disponovat dostatečným počtem pracovníků, minimálně v rozsahu nutným pro splnění kvalifikace této zakázky. Pracovníci Poskytovatele budou mít rozsáhlé a dlouholeté zkušenosti se zajišťováním provozu síťových zařízení v rozsáhlých sítích. Identifikaci závad provádí v první řadě v nepřetržitém režimu (7 dnů v týdnu, 24 hodin denně) pracovníci Dohledového centra Poskytovatele, k faktickému zahájení prací na řešení závad tedy dochází velmi rychle po jejich zjištění. Pracovníci Dohledového centra mají přímé napojení na první a druhou úroveň technické podpory Poskytovatele a je tak zajištěna dostatečná personální i odborná základna pro řešení incidentů libovolného rozsahu.

2.4.3. Správa aktivních prvků

Obsahem Služby musí být zajištění pravidelných řízených činností spočívajících v předcházení poruchovým incidentům, pravidelné prohlídky systémů a řešení každodenních požadavků souvisejících s běžným dotčených zařízení Objednatele. Součástí služby musí být jak základní úkony spojené provozem systému, (např. prohlídky log souborů, zakládání a rušení uživatelských účtů, nastavování oprávnění, správa operačních systémů serverů, správa databází), tak odborně náročnější činnosti. Činnosti v rámci této služby budou prováděny jak automaticky = na jejich poskytování nebude Objednatelem zadáván požadavek, ale Poskytovatel je bude zajišťovat pravidelně (např. zmiňované prohlídky logů), tak budou

činnosti poskytovány na základě požadavku Objednatele vloženého do elektronického systému pro evidenci požadavků. Služba bude poskytována minimálně v následujícím rozsahu:

1. Služba provozu aktivních síťových prvků:
 - a. kontrola logů na chybová hlášení a odchylky od normálního stavu,
 - b. kontrola trendů výkonnosti a zatížení (na měsíční bázi),
 - c. návrh preventivních opatření s cílem předejít možným výpadkům, snížení výkonu v infrastruktuře (minimálně kvartálně nebo dle aktuální situace),
 - d. odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support,
 - e. provádění pravidelných záloh SW konfigurací (týdenní zálohy + aktualizace záloh po každé změně). Zálohování bude prováděno na centrální úložiště Objednatele,
 - f. provádění přesunů, výměn a konfigurací aktivních prvků,
 - g. nastavení základních parametrů zařízení,
 - h. konfigurace všech rozhraní,
 - i. konfigurace směrování,
 - j. konfigurace bezpečnostních opatření,
 - k. konfigurace systému správy uživatelů a řízení jejich přístupů,
 - l. konfigurace synchronizace času,
 - m. tvorba provozních záznamů.
2. Služba správy aktivních prvků:
 - a. Kontrola dostupnosti patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíků výrobců (na měsíční bázi),
 - b. analýza vhodnosti a potřeby implementace opravného balíku,
 - c. návrh opatření a postupu implementace opravného balíku ke schválení Objednateli,
 - d. instalace a provedení změn dle schválených návrhů opatření (implementace i více opatření bude souhrnně prováděna 1x měsíčně),
 - e. implementace schválených požadavků na změnu konfigurace aktivních prvků
 - f. předkládání návrhů na optimalizaci.
3. Služba provozní podpory ICT v součinnosti s dalšími provozovateli služeb, zajišťujícími dostupnost služeb dle parametrů definovaných v SLA.

Poskytovatel se zaváže provádět změny konfigurací spravovaných zařízení, které budou požadovány a odsouhlaseny Objednatelům na základě nových nároků aplikací v síti provozovaných nebo nároků na nová bezpečnostní opatření.

Poskytovatel bude provádět konfigurační úkony na základě požadavku v systému Service Desk/Help Desk Poskytovatele. Zahájení prací proběhne v době podle požadavku Objednatele, v souladu s dohodnutým SLA. Pracovníci Poskytovatele vynaloží maximální úsilí k tomu, aby požadavek byl splněn řádně a včas.

O průběhu realizace požadavků a jejich dokončení budou vedeny záznamy v systému Service Desk/Help Desk Poskytovatele. Před uzavřením požadavku požádá pracovník Poskytovatele o souhlas určeného pracovníka Objednatele.

Pokud bude Objednatel požadovat po Poskytovateli činnosti, které by mohly vést ke snížení bezpečnosti sítě, nebo by byly nebezpečné pro zájmy Objednatele, zavazuje se Poskytovatel Objednatele na tento fakt upozornit a provádět činnosti až po potvrzení ze strany Objednatele.

2.4.4. Ochrana proti neoprávněnému přístupu na zařízení

- 1) Poskytovatel se zaváže udržovat konfigurace AAA ve stavu, kdy každý pracovník Poskytovatele i Objednatele bude mít přiřazeno osobní uživatelské jméno a heslo. Přístupové informace budou předávány proti podpisu v zapečetěných obálkách. V konfiguracích AAA budou zohledněna autorizační pravidla.
- 2) Poskytovatel bude udržovat konfigurace spravovaných zařízení ve stavu, kdy se jednotliví pracovníci budou autentizovat osobním jménem a heslem a bude jim umožněno provádění pouze těch činností, ke kterým jsou serverem AAA autorizováni. Anonymní přístup na zařízení nebude umožněn, výjimkou bude pohotovostní přístup, který bude použitelný pouze v případě výpadku všech AAA serverů
- 3) Poskytovatel se zaváže udržovat takovou strukturu oprávnění, kdy Objednatel bude mít trvale nejvyšší úroveň oprávnění. Poskytovatel nebude manipulovat s účty Objednatele bez přímého požadavku ze strany Objednatele.
- 4) Poskytovatel prohlásí, že **jeho zaměstnanci jsou si vědomi, že jsou odpovědní za všechny činnosti, které jsou uskutečněny pod přidělenými uživatelskými účty a hesly.** Pracovníci Poskytovatele přijmou taková bezpečnostní opatření, která zabrání přístupu neautorizovaných osob k důvěrným informacím Objednatele a k jejich zneužití prostřednictvím počítače / terminálu, kterým se přihlásili do sítě Objednatele. Poskytovatel se zavazuje bez zbytečného odkladu oznámit Objednateli všechny zjištěné bezpečnostní incidenty nebo nedostatky v síti, včetně podezření, že taková situace nastala. Zaměstnanci Poskytovatele zajistí, aby přístupová hesla byla změněna okamžitě po zjištění, že hesla byla prozrazena, nebo pokud vznikla pochybnost, že by jiná osoba mohla identifikovat a zjistit hesla. Objednatel je oprávněn plně monitorovat konfigurační činnosti Poskytovatele na zařízeních.

2.4.5. Správa záloh konfigurací

Poskytovatel se zaváže provádět archivaci konfiguračních souborů všech spravovaných zařízení, jejich pravidelnou aktualizaci a údržbu verzí tak, aby byly trvale k dispozici aktuální verze pro všechna spravovaná zařízení.

Správná funkce zálohování konfigurací bude pravidelně kontrolována kvalifikovanou lidskou obsluhou, která bude řešit případné závady archivace. Poskytovatel také bude udržovat archiv historických konfigurací síťových zařízení. Konfigurace spravovaných zařízení jsou v podobě ochuzené o hesla a jiné citlivé údaje součástí Elektronické provozní dokumentace, vedené Poskytovatelem.

2.4.6. Archivace konfiguračních souborů

Poskytovatel bude provádět archivaci konfiguračních souborů ze všech prvků denně v čase podle dohody se Objednatelem. Záznamy o provedení archivace bude Poskytovatel zpracovávat a uchovávat. V případě, že budou zjištěny problémy v procesu archivace, podniknou pracovníci Poskytovatele bez zbytečného odkladu kroky k jejich nápravě.

Poskytovatel bude zajišťovat zálohu konfigurací prvků a zařízení, které jsou předmětem této veřejné zakázky v níže uvedených parametrech:

1. Stahování a archivace konfigurací
2. Verzování a evidence změn v konfiguracích.

3. Import konfigurací do konfigurační databáze
4. Provoz infrastruktury zálohování
 - a. Profylaktické činnosti (na týdenní bázi) – čištění nepotřebných souborů, archivace logů, kontrola čitelnosti uložených dat/přesun dat na novější úložná média
 - b. Kontrola logů (na denní bázi)
 - c. Kontrola výkonnosti a performance monitoring (na týdenní bázi)
 - d. Návrh preventivních opatření s cílem předejít možným výpadkům, snížení výkonu v infrastruktuře (minimálně kvartálně nebo dle aktuální situace).
 - e. Odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support (na týdenní bázi).
 - f. Provádění pravidelných záloh SW konfigurací (měsíční zálohy + aktualizace záloh po každé změně). Zálohování bude prováděno v rámci centrálního úložiště Objednatele.
5. Správa infrastruktury zálohování
 - a. Kontrola dostupnosti patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíků výrobců, případně nových verzí opravujících vážné bezpečnostní chyby (na kvartální bázi)
 - b. Analýza vhodnosti a potřebnosti implementace opravného balíku
 - c. Návrh opatření a postupu implementace opravného balíku ke schválení Objednateli
 - d. Instalace a provedení změn dle schválených návrhů opatření (implementace i více opatření bude souhrnně prováděna 1x měsíčně)
 - e. Implementace schválených požadavků na změnu konfigurace včetně deployment nových sond nebo jejich aktualizací
6. Práce na provedení instalace nebo změny konfigurace zálohovacích serverů dle schválených požadavků Objednatele a dle specifikace Poskytovatele
 - a. Konfigurace kategorie/procesu záloh (krátkodobé – střednědobé – dlouhodobé zálohy)
 - b. Konfigurace plánu jednotlivých záloh
7. Součinnost v rámci procesů „Projektového řízení“ souvisejících s návrhem změn v infrastruktuře (společně s Poskytovateli technologií)
8. Provozní podpora v součinnosti s provozovateli služeb, kteří zajišťující dostupnost služeb dle parametrů definovaných v SLA.

Vedení a správa portálu pro reprezentaci provozních dat

Poskytovatel pro Objednatele zřídí portál správy provozních dat, kde umožní dálkový přístup, přes webové rozhraní, k minimálně těmto datům:

- Zobrazení aktuálního stavu prvků dle jednotlivých lokalit
- Přístup k aktuálním výpisům událostí z aktivních síťových zařízení (syslog) a ACS
- Aktuální zálohy konfigurací

- Neomezený vzdálený přístup k posledním verzím SW (firmare) dotčených zařízení
- Historické reporty provozních dat
- Service Desk/Help Desk reporty incidentů
- Inventarizační report s aktuálním seznamem dotčených zařízení, se zohlednění všech provedených změn:
 - Instalace zařízení,
 - Deinstalace zařízení,
 - změny konfigurace,
 - přesun mezi lokalitami,

Přístup k portálu nebude omezen počtem současně přistupujících uživatelů.

- Poskytovatel umožní Objednateli průběžnou kontrolu provádění archivací konfiguračních souborů. Pro účely reportingu umožní Poskytovatel přístup na portál správy provozních dat oprávněným osobám Objednatele. Dále Poskytovatel Objednateli umožní příjem e-mailových hlášení o výsledcích posledního běhu zálohování konfigurací.
- Poskytovatel bude provádět zásahy do konfigurace a změny v použitém software **pouze po dohodě se Objednatelem** (s ohledem na možný dopad na provoz IS Objednatele).

2.5. Dohled, monitoring a provoz kontaktního místa v režimu 7x24.

- Poskytovatel bude zajišťovat službu dohledu (včetně proaktivního) a monitoringu prvků, stavu sítě a dotčených zařízení v nepřetržitém režimu 7x24 (24 hodin denně, 7 dnů v týdnu, 365 dnů v roce). Služba musí být zajištěna pracovníky Poskytovatele, kteří budou trvale fyzicky přítomni na pracovišti (dohledovém centru Poskytovatele), dostupní v kteroukoliv denní či noční hodinu (směnný provoz).
- V rámci nepřetržitého proaktivního monitoringu musí být zajištěno:
 - vzdálený proaktivní monitoring prvků technologií (směrovačů) Objednatele a stavu komunikačních linek
 - detekce incidentů/problémů a mezních stavů,
 - primární lokalizace a kategorizace incidentů/problémů,
 - nahlášení incidentu/problému Objednateli, který rozhodne o způsobu jeho vyřešení, Poskytovatel zajistí předání informace o výskytu incidentu/problému nebo mezního stavu Objednateli už do 30 minut od jeho vzniku současně s předáním doporučení pro následná rozhodnutí,
 - založení tiketu v systému ServiceDesk/Help Desk,
 - komunikace se zástupcem Objednatele o provozních parametrech a událostech prostřednictvím telefonu (zelená linka), e-mailu, aplikace ServiceDesk/Help Desk, aktivní účast na řešení incidentu / problému, pravidelný měsíční reporting

Objednateli, poskytování reportů o zaznamenaných incidentech / problémech, poskytování reportů o výkonnosti, dostupnosti a provozních parametrech.

- On-line přístup pověřených osob Objednatele do monitorovacího nástroje, který bude zobrazovat informace o aktuálním stavu a zároveň min. 30ti denní historii.
- Služby Proaktivního dohledu funkcionality prvků sítě Objednatele, sběru provozních údajů a bezpečnosti jsou provozní činnosti, jejich obsahem je monitorování, vyhodnocování, detekce a řešení mezních a poruchových stavů na infrastruktuře Objednatele.
- Služba Proaktivní dohled je soubor řízených činností zaměřených na zjišťování provozních změn v informační a komunikačním systému Objednatele, které by mohly vést k chybovým stavům a dokonce i ke ztrátě provozuschopnosti jeho infrastruktury.
- Služba bude zajišťována **v nepřetržitém režimu 7x24 (24 hodin denně, 7 dnů v týdnu, 365 dnů v roce)**, Služba bude personálně zajištěna operátory, kteří se střídají ve směnném, denním a nočním provozu, a jsou **trvale fyzicky přítomni na pracovišti, dostupní v kteroukoliv denní či noční hodinu**.
- Minimální požadavky na poskytovanou Službu:
 - vzdálený proaktivní monitoring komunikační a systémové infrastruktury Objednatele nejen jako celku, ale i jednotlivých segmentů, částí, komponent, systémů, aplikací a systémových služeb,
 - detekce incidentů/problémů a mezních stavů,
 - primární lokalizace a kategorizace incidentů/problémů,
 - nahlášení incidentu/problému Objednateli, který rozhodne o způsobu jeho vyřešení, dohledové centrum zajistí předání informace o výskytu incidentu/problému nebo mezního stavu Objednateli do 30 minut s tím, že do této doby provede úvodní analýzu závady, a předá tak úplné vstupní informace pro následná rozhodnutí,
 - komunikace se Objednatelem o provozních parametrech a událostech prostřednictvím telefonu, e-mailu, aplikace ServiceDesk/Help Desk,
 - aktivní účast na řešení incidentu / problému,
 - pravidelný reporting Objednateli (na vyžádání), poskytování reportů o zaznamenaných incidentech / problémech, poskytování reportů o výkonnosti, dostupnosti a provozních parametrech komunikační a systémové infrastruktury – rozsáhlé možnosti úprav výstupních reportů dle přání Objednatele,
 - Provoz dohledového centra v režimu 7x24 s definovaným eskalačním postupem v případě detekce chybového stavu – informování pověřených pracovníků Objednatele, založení tiketu v systému ServiceDesk/Help Desk a zahájení prací na odstranění chybového stavu dle určených SLA parametrů
 - Použití standardního protokolu SNMP pro periodické zjišťování stavu dohlíženého zařízení (v intervalu 60s, nebo kratším)
 - Zachytávání zpráv „SNMP trap“ – většina zařízení odesílá zprávy o svém stavu na cílovou management stanici
 - Sběr a ukládání měřených dat do historické databáze
 - Sada přednastavených reportů s možností tvorby reportů dle vlastních požadavků

- Sběr výkonnostních parametrů síťových parametrů v minimálním rozsahu – vytížení CPU a MEM
- Sběr a ukládání zatížení portů až na úroveň QoS
- Sledování změn konfigurace síťových prvků (změny routovacích tabulek, uložení konfigurace, apod.)
- Dostatečná kapacita pro sběr dat ve formátu NetFlow z prvků a zařízení, které jsou předmětem řešení
- Podpora odesílání bezpečnostních incidentů do nadřazeného SIEM systému
- V rámci Služby Poskytovatel zajistí provoz kontaktního místa, které umožní Objednateli zadání požadavku na technickou podporu několika nezávislými způsoby v libovolnou denní či noční dobu (režim 7x24). Zadání požadavku musí být umožněno minimálně následujícími způsoby:
 - prostřednictvím webové aplikace;
 - telefonicky (zelená linka);
 - telefonicky (mobilní číslo);
 - emailem
- přičemž provoz všech těchto komunikačních kanálů musí být zajištěn současně a je požadováno zajištění trvalé přítomnosti fyzické osoby pro příjem požadavků na technickou podporu = příjem „odpovídajícím automatem“ není přípustný.
- Servicedesk/HelpDesk systém provozovaný Poskytovatelem musí zajistit evidenci veškerých požadavků na technickou podporu nahlášených Objednatelem. Přístup do systému bude umožněn oprávněným pracovníkům Objednatele prostřednictvím zabezpečeného webového rozhraní s využitím unikátních uživatelských jmen a hesel. Systém musí poskytovat přístup k historickým datům, musí umožňovat sledování řešení požadavku na technickou podporu a musí poskytovat výstupy dokladující kvalitu poskytovaných služeb. Systém musí dále umožňovat vkládání příloh a otisků obrazovek.

2.6. Provoz elektronické provozní dokumentace

- Poskytovatel bude zajišťovat evidenci prvků (v CMDB databázi) a zařízení, které jsou předmětem této veřejné zakázky v níže uvedených parametrech:
 - Pravidelná aktualizace technických informací o zařízeních Objednatele,
 - Grafické znázornění rozmístění jednotlivých prvků a zařízení,
 - Údržba informací o lokalitách,
 - Reporting podle požadavků Objednatele,
 - Výstup realizován přes webové rozhraní dostupný Objednateli prostřednictvím sítě internet.

2.7. V případě kompatibility dodaných technologií s již pořízenými nástroji Objednatele pro dohled a správu, zajistit součinnost při začlenění těchto technologií rovněž do těchto nástrojů Objednatele.

2.8. Nastavení, správa a průběžná aktualizace QoS na koncových zařízeních dle požadavků Objednatele a v souladu s katalogovými listy KIVS pro služby do CMS i pro komoditní služby.

2.9. Správa a podpora Access listů.

- Poskytovatel bude poskytovat Objednateli službu umožňující nasazení a správu Access listů na směrovačích. Předpokládaný rozsah pravidel na každém směrovači se pohybuje v řádu desítek.
- Access listy budou nasazovány na základě požadavku Objednatele odeslanými na SPOC Poskytovatele.

2.10. Proškolení uživatelů (LAN a WAN administrátorů) Objednatele

- Základní školení administrátorů pro on site sledování a dohled zařízení na kterém je Služba poskytována. Toto školení nenahrazuje plnohodnotné administrátorské školení, ale jeho účelem je seznámit obsluhu s běžnými úkoly při administraci a konfiguraci systému. Každopádně se doporučuje absolvovat plnohodnotná školení, jejichž obsah může být upraven na míru přesně podle potřeb Objednatele (není součástí projektu).
- Poskytovatel zajistí poskytování AAA služeb na devíti instancích způsobem, který je administrátory sítě dlouhodobě využíván a který respektuje hierarchii odpovědností administrátorů.

Poskytovatel zajistí, aby byly splněny následující požadavky:

- redundance provozu AAA služeb tak, aby každý síťový prvek mohl mít nakonfigurovány dva nezávislé AAA servery, na které se může obracet s požadavky,
- možnost vytvářet skupiny zařízení s jednotnou správou (uživatelé, autorizační pravidla) podle IP adresy,
- možnost používat odlišné sdílené klíče pro jednotlivá zařízení,
- zajištění průběžného ukládání všech informací o systému služeb AAA do záznamových souborů, logování i neúspěšných pokusů o autentizaci včetně IP adresy přistupujícího klienta.

Poskytovatel se zavazuje zajistit správu konfiguračních souborů pro AAA servery, tj.:

- aktualizaci při změnách podle požadavků Objednatele (zavádění a rušení uživatelů nebo skupin, změna parametrů jako jsou hesla, přístupová práva apod.),
- zabezpečení proti zneužití,
- archivaci.

Poskytovatel bude provádět správu záznamových souborů generovaných systémem řízení přístupu AAA, tj. jejich vytváření, zpřístupnění, zabezpečení, archivaci a likvidaci.

3. PODMÍNKY DOSTUPNOSTI A OBNOVENÍ SLUŽBY (SLA)

- Minimální požadovaná dostupnost Služby a obnovení Služby je dána níže uvedenou kategorizací závad a problémů:

Kategorizace závad/problémů:

Kritická	Službu není možno používat
Hlavní	Služba vykazuje chyby funkce, ale je dále s omezeními použitelný
Vedlejší	Služba vykazuje pouze drobné chyby
RFI	žádost o informaci, vysvětlení

Min. požadavky na dostupnost a obnovení Služby pro lokality AO:

Kategorie	Odezva do	Obnovení Služby do	Oznámení o obnovení Služby do
Kritická	30 minut	8 hodin	10 minut
Hlavní	30 minut	12 hodin	10 minut
Vedlejší	60 minut	24 hodin	20 minut
RFI	následující den		

Požadovaná dostupnost služeb pro tento typ lokality je **99,1 %**.

Služby budou poskytovány průběžně. Přímý kontakt s Objednatelem nebude omezen žádným časovým intervalem, bude poskytován nepřetržitě 7 dnů v týdnu, 24 hodin denně, přičemž pro všechny způsoby komunikace (prostřednictvím internetu, emailu, telefonu) mezi Objednatelem a Poskytovatelem **bude zajištěna nepřetržitá (7 dnů v týdnu, 24 hodin denně), fyzická přítomnost pracovníků technické podpory Poskytovatele.**

Veškeré požadavky na poskytování technické podpory budou vyhodnocovány a zpracovávány průběžně.

3.1. Stanovení dostupnosti Služby

Toto ustanovení definuje požadavky na stanovení dostupnosti a řízení kvality poskytované Služby ze strany Poskytovatele a smluvní sankce.

Definice

Služba se považuje za nedostupnou, pokud jeden nebo více parametrů Služby je v rozporu s parametry sjednanými ve specifikaci Služby. Výjimky z tohoto pravidla bude stanovovat Smlouva.

Dobou nedostupnosti se rozumí doba od nahlášení nedostupnosti Objednatelem na servisní centrum Poskytovatele nebo od zjištění nedostupnosti na základě proaktivního dohledu Poskytovatele do odstranění nedostupnosti. Do doby nedostupnosti se nezapočítává porucha způsobená výpadkem napájení či nevyhovujícími klimatickými podmínkami v místě poskytování Služby, které zajišťuje Objednatel. Dále se do doby nedostupnosti nezapočítává doba poruchy způsobená vyšší mocí, tedy událostí, jež nastaly nezávisle na vůli Poskytovatele a brání mu ve splnění jeho povinností, jestliže nelze rozumně předpokládat, že by Poskytovatel

tuto překážku nebo její následky odvrátil nebo překonal a dále, že by v době vzniku závazku tuto překážku předvídal. Do doby nedostupnosti se nezapočítává doba potřebná k provedení plánovaných údržbových prací Poskytovatele, které byly s Objednatelem předjednány a písemně odsouhlaseny Objednatelem. Poskytovatele se zavazuje přednostně navrhnout termín plánovaných výpadků v době mimo úřední hodiny a běžnou pracovní dobu Objednatele, tj. v pracovní dny od 7:00 - 17:00. Stejně tak se do tohoto času nezapočítává doba, po kterou je zaměstnancům Poskytovatele znemožněn přístup za účelem opravy poruchy. Do doby nedostupnosti se započítávají veškeré neplánované a mimořádné výpadky a výluky, které nebyly písemně odsouhlaseny Objednatelem.

Sledovaným obdobím se rozumí kalendářní měsíc, ve kterém byla Služba nedostupná.

Výpočet měsíční dostupnosti

Měsíční dostupnost Služby v procentech se vypočítá dle následujícího vzorce:

$$D_m = \frac{(T - T_{err})}{T} * 100$$

D_m je měsíční dostupnost Služby v %
 T_{err} je celková doba nedostupnosti za sledované období
 T je celková doba provozování Služby za sledované období

Doby T_{err} a T se počítají na celé minuty, dostupnost se vyjádří v procentech zaokrouhleně na tři desetinná místa.

Hodnota T_{err} bude uvedena na základě dohledu zajišťovaného Poskytovatelem.

Kvalita Služby

Poskytovatel garantuje Objednateli minimální měsíční dostupnost Služby na úrovni definovanou ve specifikaci Služby. Výše smluvních pokut v případě nižší dostupnosti Služby je sjednána takto:

Parametr	Definovaná minimální hodnota dostupnosti	Výše smluvní pokuty
Dostupnost	99,100%	0,07*R* Měsíční cena Služby

Hodnota „R“ se vypočte odečtením hodnoty skutečně dosažené dostupnosti D_m (v % zaokrouhleno nahoru na tři desetinná místa) od definované minimální hodnoty dostupnosti.

3.2. Odborné konzultace prostřednictvím certifikovaných specialistů

Objednatel požaduje poskytování technické podpory pro Službu, prostřednictvím certifikovaných specialistů Poskytovatele. Odborná podpora bude zahrnovat poskytování telefonické, písemné nebo místní podpory při řešení opakujícího se problému. Dále bude zahrnovat řešení požadavků Objednatele na změnu konfigurace nebo jiné činnosti spojené s provozem dotčených prvků (úpravy nastavení, aktualizace, testování, troubleshooting, ...)

Dodání pracovní kapacity lidských zdrojů pro řešení ad-hoc úkolů souvisejících s poskytováním služeb, zejména v následujících oblastech:

- Provádění rozsáhlejších konfiguračních změn
- Zavádění nových služeb
- Provádění „troubleshooting“
- Čištění komponent od prachu

Součinnost v rámci procesů souvisejících s návrhem změn v infrastruktuře Objednatele (společně s Poskytovateli technologií). Formou odborné podpory nebudou řešeny požadavky na odstranění incidentů – to musí být zajištěno formou servisní služby v rámci parametrů uvedených u jejího popisu.

3.3. Technické podmínky a požadavky na technologie používané k zajištění Služby

Veškerá používaná zařízení budou zajišťovat směrování a šifrování komunikace v celé WAN, přičemž šifrování bude využívat klíčů o minimální délce 256 bitů (AES) a bude podporováno na úrovni HW zařízení. Pro zajištění integrity bude využit algoritmus min. SHA2. K tomuto účelu budou využívat stávající směrovací protokoly (EIGRP, OSPF), nebo protokoly jiné odpovídající mezinárodním standardům. V případě změny směrovacích protokolů bude tato změna součástí služby.

Služba umožní integraci a spolupráci se systémem řízení přístupů (AAA) TACACS+ Objednatele a v případě nekompatibility zařízení Poskytovatele bude jako součást služby ekvivalentní systém na straně Poskytovatele v režimu HA s obdobnými funkcionalitami jako TACACS+.

Služba bude dále zajišťovat kontinuální provoz hlasových a video služeb, které využívají funkce stávajících zařízení, a to v těchto oblastech:

- hlasové brány prostupů do veřejné telefonní sítě a lokálních pobočkových ústředí;
- analogové porty pro připojení faxů, modemů a dveřníků;
- služba zálohy při výpadku konektivity na centrální řídicí server;
- transkodování hlasových toků a konferenční bridge;
- řízení šířky přenosového pásma, call admission controll;
- podpora QoS pro signační a media datové rámce;
- hlasová pošta;
- tarifikační záznamy jednotlivých hovorů.

Hlasové a video služby využívají pro řízení Siemens OpenScape Voice a HiPath. Řídicí servery jsou provozovány ve třech samostatných aplikačních clustrech v regionech. Video služby pak využívají centralizované jednotky MCU.

Služba směrovače (původního ZKZ) musí poskytovat následující vlastnosti:

- Podpora protokolů MGCP, H.323v4, SIPv2 (RFC3261 a návazné).
- Integrované DSP procesory pro kódování hlasu (kodeky G.711, G.729, G.729a, G.723, G.726, G.722 a iLBC) v kapacitě
- Podpora rozhraní FXS, FXO, ISDN BRI/PRI (Euro ISDN a Q.sig), E1 R2.
- DTObjednatele relay přes IP - in-band podle RFC2833, out-of-band v příslušném signačním protokolu (H.323 signal a alphanumeric, SIP INFO a NOTIFY).
- Šifrovaný přenos hlasu a signalizace.
- Převod kódování hlasových kanálů (transcoding, konferenční bridge).
- Podpora překladu signalizace mezi protokoly H.323 a SIP.
- Podpora hlasových aplikací (IVR pomocí VXML).
- Podpora Tcl skriptů pro dodatečné řízení signalizace – doplňování “jména volajícího” do příchozí hovorové signalizace.
- Direct inward dial, Direct outward dial.

- Služba zálohy při výpadku konektivity na centrální řídicí server (odpovídající režimu SRST), s podporou provisioningu stávajících IP telefonů (telefonní linka, oprávnění volání, ...) a uživatelských nastavení (pojmenování linek, zrychlené volby, ...).
- Služba MoH (Music On Hold) pro čekající, zaparkovaný hovor je poskytovaný formou datového streamu (multicast i unicast). Obsah „hudby“ je dán odpovídajícím souborem ve flash paměti brány.
- Generování tarifikačních záznamů pro všechna generovaná spojení v rámci hlasové brány. Musí obsahovat všechny nutné údaje potřebné pro výpočet ceny spojení (čas sestavení hovoru, délka hovoru, číslo volajícího, volaný směr, číslo, důvod, způsob ukončení hovoru,...)
- podpora QoS pro signalizační a media datové rámce.

3.4. Další podmínky a požadavky na poskytování Služby

Poskytovatel bude při poskytování Služeb respektovat stávající koncepci sítě - adresní plán, způsob směrování, bezpečnostní opatření, řízení přístupů.

- Poskytovatel zaručí, že doba realizace bude v mezích stanovených ve Smlouvě a vzájemně odsouhlaseném detailním časovém harmonogramu.
- Poskytovatel rovněž ručí, že doba trvání projektu bude v souladu s jeho nabídkou. V případě, že projekt bude trvat déle, než měl být dokončen, pak Poskytovatel musí uhradit náklady, které Objednateli vzniknou na základě zpoždění.
- V případě, že Poskytovatel zjistí jakýkoliv problém během zavádění Služby, je odpovědný vyřešit tento problém přijetím jakéhokoliv opatření, včetně použití dodatečných komponent nebo software. Všechny tyto aktivity včetně použitého dodatečného software a hardware budou poskytnuty Objednateli zdarma.
- Poskytovatel zaručí, že všechny hardwarové i softwarové komponenty řešení jsou kompatibilní s prostředím Objednatele. Pokud nastane situace, že během zavádění Služby zjistí implementační tým jakoukoliv dříve v nabídce neuvedenou nekompatibilitu, je Poskytovatel odpovědný vyřešit tento problém přijetím jakéhokoliv opatření včetně použití záplat, upgradů či jiných opatření k nápravě bez dodatečných nákladů pro Objednatele. V případě, že Poskytovatel není schopen garantovat kompatibilitu komponent, nese odpovědnost za zpoždění projektu včetně výdajů a času, vynaložených Objednatelem na řešení tohoto problému. Poskytovatel je dále odpovědný za dodání alternativního hardware a software, který bude kompatibilní s prostředím Objednatele.
- Poskytovatel zaručí dostupnost technických specialistů pro implementační fázi. Poskytovatel zaručí, že projekt nebude zpožděn kvůli nedostatku těchto lidských zdrojů. Poskytovatel poskytne všechny technické specialisty potřebné pro činnosti při zavádění služby v souladu s plánem a náklady.
- Poskytovatel poskytne pověřeným osobám Objednatele oprávnění k částečnému přístupu (min. režim read) na technologická zařízení Služby (tj. směrovače).
- Poskytovatel zaručí, že implementované řešení nebude mít negativní dopad na standardní komponenty a prostředí Objednatele.

- Veškeré běžné provozní změny bez dopadu na navýšení počtu portů a technologií obsažených v zařízeních poskytovatele musí být zahrnuty v ceně Služby (drobné konfigurační změny, změny šifrování, access listů ve stanoveném rozsahu).

4. KATALOGOVÝ LIST QOS

Rámcové požadavky na kvalitu služeb QoS jsou uvedeny níže:

Označení služby	QoS
Popis vlastností služby	QoS model v rámci KIVS umožňuje nasadit maximálně 6 tříd služeb. Dostupné třídy: - Class A – real-time (např. VoIP) - Class B – signalizace - Class C – kritické aplikace (např. video, videokonference, klíčové systémy) - Class D – aplikační třída 2 - Class E – aplikační třída 3 - Class F – best-effort (ostatní provoz)

Název skupiny parametrů	Kód parametru ID Parametru	Popis
Společné vlastnosti tříd	Vlastnosti VLAS	- Garance performance (výkonnostních) parametrů je možná pouze v kombinaci s objednáním doplňkové služby „Performance monitoring“. Bez této doplňkové služby jsou hodnoty, uváděné u jednotlivých tříd pouze orientační. - V případě objednání doplňkové služby „Performance monitoring“ dochází k rozšíření SLA i na uvedené performance parametry jednotlivých tříd. - o Parametry jsou garantovány v případě, že provoz, generovaný koncovým uživatelem nepřesáhne 90 % celkové kapacity VPN přípojky. - Šířka pásma každé jednotlivé třídy je zadávána v % z celkové kapacity VPN přípojky. - Minimální kapacita je 5 % z celkové kapacity přípojky a zároveň minimálně 64 kbit/s. - Šířku pásma jednotlivých tříd je možné měnit po 5 % kapacity VPN přípojky. - Součet kapacit všech tříd je 95 %. 5% kapacity linky je vyhrazeno pro kontrolní provoz poskytovatele.

Performance parametry	Performance PPAR	V rámci QoS modelu jsou za performance parametry považovány - Zpoždění (Latency) - JITTER (variabilita zpoždění) - Ztrátovost paketů (Packet Loss) Všechny hodnoty jsou měřeny pro smyčku (jedná se o obousměrné hodnoty)
Měření performance parametrů	Měření perf MPPA	Měření performance parametrů probíhá mezi CPE (koncovým zařízením) umístěným v lokalitě zakončení služby MPLS IP VPN a sondou, umístěnou v páteřní síti poskytovatele.
QoS třídy	Class A CLS1	- Real-time třída, určená pro provoz IP telefonie - Minimální šířka pásma je 5 % z celkové kapacity VPN přípojky a zároveň minimálně 64 kbit/s - Maximální šířka pásma třídy je 50 % celkové kapacity VPN přípojky - Hodnoty performance parametrů: - o Ztrátovost paketů – 0,25 % (platí pro symetrické služby) - o Ztrátovost paketů – 0,5 % (platí pro služby asymetrické) - o JITTER – 30 ms - o Zpoždění – 60 ms (platí pro symetrické služby) - o Zpoždění – 70 ms (platí pro asymetrické služby) - Uvedené hodnoty platí v případě vytížení celkové kapacity VPN přípojky na 90 % a v případě, že nedochází k přehlcení třídy. Měření je prováděno pakety s velikostí do 64 B.
	Class B CLS2	- Prioritní třída, určená pro například pro přenášení VoIP signalizace (vyžaduje-li koncový uživatel pro signalizaci samostatnou třídu) - Minimální šířka pásma je 5 % z celkové kapacity VPN přípojky a zároveň minimálně 64 kbit/s - Maximální šířka pásma třídy je 20 % celkové kapacity VPN přípojky - Hodnoty performance parametrů: - o Ztrátovost paketů – 0,25 % (platí pro symetrické služby) - o JITTER – 30 ms - o Zpoždění – 60 ms (platí pro symetrické služby)

		- Uvedené hodnoty platí v případě vytížení celkové kapacity VPN přípojky na 90 % a v případě, že nedochází k přehlcení třídy. Měření je prováděno pakety s velikostí do 64 B.
	Class C CLS3	- Prioritní třída, určená pro Business Critical aplikace - Minimální šířka pásma je 5 % z celkové kapacity VPN přípojky a zároveň minimálně 64 kbit/s - Hodnoty performance parametrů: - o Ztrátovost paketů – 0,5 % (platí pro symetrické služby) - o JITTER – není garantován - o Zpoždění – 200 ms (platí pro symetrické služby) Uvedené hodnoty platí v případě vytížení celkové kapacity VPN přípojky na 90 %. Měření je prováděno pakety s velikostí do 64 B.
	Class D CLS4	- Prioritní třída, určená pro Business aplikace - Minimální šířka pásma je 5 % z celkové kapacity VPN přípojky a zároveň minimálně 64 kbit/s - Hodnoty performance parametrů: - o Ztrátovost paketů – není garantována - o JITTER – není garantován - o Zpoždění – 250 ms (platí pro symetrické služby) Uvedené hodnoty platí v případě vytížení celkové kapacity VPN přípojky na 90 %. Měření je prováděno pakety s velikostí do 64 B.
	Class E CLS5	- Prioritní třída, určená pro ostatní aplikace - Minimální šířka pásma je 5 % z celkové kapacity VPN přípojky a zároveň minimálně 64 kbit/s - Hodnoty performance parametrů: - o Ztrátovost paketů – není garantována - o JITTER – není garantován - o Zpoždění – není garantováno Uvedené hodnoty platí v případě vytížení celkové kapacity VPN přípojky na 90 %. Měření je prováděno pakety s velikostí do 64 B.

	Class F CLS6	- Best-effort třída, zbytkové pásmo - Kapacita minimálně 64 kbit/s - Kapacita určena v % z celkové kapacity VPN - Hodnoty performance parametrů: - o Ztrátovost paketů – není garantována - o JITTER – není garantován - o Zpoždění – není garantováno
Možnosti provozu QoS	DCSP-TRANS DSCP1	Markování provozu provádí koncový uživatel v jeho síti (LAN) poskytovateli KIVS pak předává jím zvolené DSCP hodnoty. Poskytovatel tyto hodnoty transparentně přenáší přes WAN síť.
	DSCP-FIX DSCP2	Markování provádí poskytovatel (a stanovuje hodnotu DSCP) na základě IP adres a portů, dodaných koncovým uživatelem.
Profily QoS	Profil 1 PROF1	V profilu jsou dostupné třídy: - Class E a Class F
	Profil 2 PROF2	V profilu jsou dostupné třídy: - Class A a Class F
	Profil 3 PROF3	V profilu jsou dostupné třídy: - Class A, Class E a Class F
	Profil 4 PROF4	V profilu jsou dostupné třídy: - Class A, Class D, Class E a Class F
	Profil 5 PROF5	V profilu jsou dostupné třídy: - Class A, Class C, Class D, Class E a Class F
	Profil 6 PROF6	V profilu jsou dostupné třídy: - Class A, Class B, Class C, Class D, Class E a Class F

Příloha č. 2 – Seznam lokalit

xxx

Příloha č. 3

VZOR PŘEDÁVACÍHO PROTOKOLU

Poskytovatel	
Objednatel	
Smlouva	
Smluvní datum předání Služby	

1. Předmět předání

Skutečným rozsahem předmětu předání dle Smlouvy je ...

Popis Předmětu předání	Stav převzetí		
	Převzato	Převzato s výhradou	Nepřevzato
...	ANO/NE	ANO/NE	ANO/NE

2. Závěrečná ustanovení

Níže uvedené oprávněné osoby svým podpisem stvrzují předání a převzetí Předmětu plnění uvedeného v odst. 1 této Přílohy dle výše specifikované Smlouvy.

Objednatel/Poskytovatel	Jméno	Datum a Podpis
Převzal za Objednatele		
Předal za Poskytovatele		

Příloha č. 4

VZOR
ZPRÁVA O PLNĚNÍ SLUŽEB

Smlouva: **Služby zabezpečeného VPN připojení odloučených lokalit Ministerstva financí**

Č.: **23/906/0015**

Objednatel:

Česká republika – Ministerstvo financí

Zákaznické číslo:

sídlo: Letenská 525/15, 11800 Praha 1

IČ: 00006947

Poskytovatel:

ANECT a.s.

Sídlo: Purkyňova 646/107, 61200 Brno Medlánky

IČO: 25313029

DIČ: CZ25313029

Fakturační období: [čtvrtletí]

	KIMFIDD	Lokalita		Požadovaná dostupnost	Skutečná dostupnost	Smluvní pokuta za nedodržení dostupnosti (bude zpravidla zohledněna ve faktuře za následující období)
1)	KIMFIDD _4801	Ústí nad Labem	Velká Hradební 61, 400 21 Ústí nad Labem	99,1 %		
2)	KIMFIDD _4802	Olomouc	Jeremenkova 1263/17, 772 00 Olomouc	99,1 %		
3)	KIMFIDD _4803	Zlín	Zarámí 88, 761 86 Zlín	99,1 %		
4)	KIMFIDD _4804	Jihlava	Fritzova 4260/4, 586 01 Jihlava	99,1 %		
5)	KIMFIDD _4805	Brno	Masarykova 31, 602 00 Brno	99,1 %		
6)	KIMFIDD _4807	Liberec	nám. Dr. E. Beneše 26, 460 01 Liberec	99,1 %		
7)	KIMFIDD _4808	Ostrava	Na Hradbách 2632/18, 702 00 Ostrava – Moravská Ostrava	99,1 %		

8)	KIMFIDD _4809	České Budějovice	Mánesova 1803/3a, 370 01 České Budějovice	99,1 %		
9)	KIMFIDD _4810	Hradec Králové	Horova 180/10	99,1 %		
10)	KIMFIDD _5901	České Budějovice	Mánesova 1803/3a, 370 01 České Budějovice	99,1 %		
11)	KIMFIDD _5902	Brno	Nové Sady 946/30, 602 00 Brno	99,1 %		
12)	KIMFIDD _5905	Ostrava	Smetanovo náměstí 979/2, 702 00 Ostrava	99,1 %		
13)	KIMFIDD _5903	Hradec Králové	Eliščino nábřeží 375/1, 500 03 Hradec Králové	99,1 %		
14)	KIMFIDD _5904	Olomouc	Jeremenkova 1142/42, 779 00 Olomouc	99,1 %		

.....
podpis Poskytovatele

.....
podpis Objednatele