



Smlouva o poskytování služeb přístupu k CMS

Číslo 0000001/2012-smCSC

GTS Czech s.r.o.

zapsaná v Obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 145533

se sídlem:

Praha 3, Přemyslovská 2845/43, PSČ 130 00

Bankovní spojení: Československá obchodní banka, a.s.

Číslo účtu: 38773877/0300

IČ: 28492170

DIČ: CZ28492170

Jednající:



a

Česká pošta, s.p.

se sídlem:

Politických vězňů 909/4, 225 99, Praha 1

IČ:

47114983

DIČ:

CZ47114983

zastoupen:



zapsán v obchodním rejstříku

Městského soudu v Praze, oddíl A, vložka 7565

bankovní spojení:



dále jen „Dodavatel“

dále jednotlivě jako „Smluvní strana“, nebo společně jako „Smluvní strany“ uzavírají v souladu s ustanovením § 269 odst. 2 zákona č. 513/1991Sb., obchodní zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Obchodní zákoník“), tuto Smlouvu o poskytování služeb přístupu k CMS (dále jen „Smlouva“)

1. Účel a předmět Smlouvy

- 1.1 Účelem této Smlouvy je umožnit Objednateli připojení k Centrálnímu místu služeb České republiky – Ministerstva vnitra (dále jen „CMS“).
- 1.2 Předmětem této Smlouvy je poskytování přístupu Objednatele k CMS včetně nastavení připojení k CMS v souladu se specifikací v Příloze č. 1 Smlouvy (dále jen „služby“).
- 1.3 Dodavatel se zavazuje provést pro Objednatele služby za podmínek uvedených v této Smlouvě.
- 1.4 Objednatel se zavazuje zaplatit za služby provedené v souladu s touto Smlouvou sjednanou cenu.

2. Cena

- 2.1 Cena za provedení služby Dodavatelem činí 2 000 000, - Kč bez DPH, a to za každých 12 měsíců poskytování služeb dle této Smlouvy. K ceně bude připočtena DPH dle platných právních předpisů.

3. Platební podmínky

- 3.1 Platba ceny za poskytování služeb bude probíhat vždy jednorázově na 12 měsíců dopředu. První daňový doklad bude vystaven Dodavatelem nejdříve po podpisu akceptačního protokolu Objednatelem. Nedílnou součástí prvního daňového dokladu bude Objednatelem potvrzený akceptační protokol ve smyslu čl. 4.3 této Smlouvy. Další daňové doklady budou vystavovány Dodavatelem vždy k 1. dni následujícího 12 měsíčního období.
- 3.2 Daňový doklad musí obsahovat náležitosti řádného daňového dokladu podle příslušných právních předpisů, zejména pak zákona o dani z přidané hodnoty v platném znění a níže uvedené údaje:
 - Číslo Smlouvy,
 - Popis fakturované služby - rozsah, jednotkovou a celkovou cenu,
 - Akceptační protokol potvrzený Objednatelem – pouze u prvního daňového dokladu.
- 3.3 V případě, že Dodavatel splňuje podmínku § 81 odst. 2 písm. b) zákona č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti, je povinen tuto skutečnost oznámit v rámci každého vystaveného daňového dokladu.
- 3.4 V případě, že daňový doklad nebude mít odpovídající náležitosti nebo nebude vystaven v souladu s touto Smlouvou, je Objednatel oprávněn zaslat jej ve lhůtě splatnosti zpět k doplnění Dodavateli, aniž se dostane do prodlení se splatností. Lhůta splatnosti 30 kalendářních dnů počíná běžet znovu od vystavení doplněného/opraveného daňového dokladu Dodavatelem.
- 3.5 Splatnost daňového dokladu vystaveného Dodavatelem je 30 kalendářních dní ode dne vystavení Dodavatelem. Dodavatel zašle daňový doklad spolu s veškerými požadovanými dokumenty Objednateli, a to doporučeným dopisem do 5 dnů od vystavení.

Zasílací adresa pro doručení faktury/daňového dokladu:

GTS Czech s.r.l. [REDACTED]

4. Doba, místo a podmínky plnění

- 4.1 Dodavatel je povinen zahájit poskytování služeb dle této Smlouvy 28.3. 2012. V případě pokud Smlouva nabude účinnosti po 28.3. 2012, je Dodavatel povinen zahájit poskytování služeb dle této Smlouvy do 10 kalendářních dnů ode dne nabytí účinnosti Smlouvy.
- 4.2 Místem plnění jsou následující objekty: objekt Ministerstva vnitra Olšanská 4, Praha 3 a objekt hostingového centra Nagano, [REDACTED]
- 4.3 K zahájení poskytování služeb připraví Dodavatel akceptační protokol, který bude potvrzen oběma Smluvními stranami při předání a převzetí služby. Objednatel je oprávněn službu odmítnout převzít, pokud má služba vady. Odmítnutí převzetí služby bude zachyceno v akceptačním protokolu.
- 4.4 Dnem podpisu akceptačního protokolu oběma smluvními stranami začne běžet první 12 měsíční období poskytování služby.
- 4.5 V případě, že Objednatel službu neodmítne převzít, ačkoli k tomu byl dle bodu 4.3 oprávněn, je Dodavatel povinen odstranit vady uvedené v akceptačním protokolu nejpozději do 10 dnů od převzetí služby.
- 4.6 Nedílnou podmínkou poskytování služeb dle této Smlouvy je zajištění vlastního připojení Objednatele na všechna místa plnění specifikovaná v čl. 4.2 Smlouvy. Zajištění vlastního připojení dle tohoto odstavce není součástí předmětu plnění této Smlouvy.
- 4.7 Další podmínky poskytování služeb včetně požadované součinnosti Objednatele jsou uvedeny v Příloze č. 1 Smlouvy.

5. Dostupnost služby

- 5.1 Dodavatel se zavazuje poskytovat služby v režimu 24 hodin/7 dní v týdnu. Služba se považuje za dostupnou, je-li možnost přístupu k CMS přes alespoň jedno rozhraní (jeden modul InterConnectu).
- 5.2 Služba se nepovažuje za nedostupnou, pokud je nedostupnost způsobená okolnostmi vylučujícími odpovědnost nebo z důvodu neplnění podmínek dle Přílohy č. 1 Smlouvy ze strany Objednatele.
- 5.3 Případnou nedostupnost nebo omezenou dostupnost služby nahláší Objednatel na Helpdesk dle Přílohy č. 2 Smlouvy a to v režimu 24 hodin/7 dní v týdnu.
- 5.4 Dodavatel má povinnost odstranit nedostupnost služby do 48 hodin od nahlášení nedostupnosti služby. O odstranění nedostupnosti služby bude Dodavatel informovat Objednatele emailem na kontaktní údaje Objednatele dle Přílohy č. 2 Smlouvy. Případné rozporování odstranění nedostupnosti ze strany Objednatele bude považováno za nové nahlášení nedostupnosti ve smyslu dle čl. 5.3 Smlouvy.
- 5.5 Za okolnost vylučující odpovědnost se kromě okolností dle obecné právní úpravy považuje také vyhlášení mimořádného nebo výjimečného stavu nebo požadavek Ministerstva vnitra České republiky na omezení nebo dočasné zrušení přístupu k CMS z důvodu ohrožení bezpečnosti.

6. Sankce

- 6.1 V případě prodlení Dodavatele se zahájením poskytování služeb má Objednatel právo požadovat uhrazení smluvní pokuty ve výši 2 000 Kč za každý i započatý kalendářní den prodlení.
- 6.2 V případě prodlení s odstraněním nedostupnosti služby dle čl. 5.4 Smlouvy má Objednatel právo požadovat uhrazení smluvní pokuty ve výši 500 Kč za každou i započatou hodinu prodlení.

- 6.3 Za každé jednotlivé porušení povinnosti týkající se mlčenlivosti nebo ochrany obchodního tajemství je Smluvní strana, která povinnost neporušila, oprávněná požadovat po druhé Smluvní straně uhrazení Smluvní pokuty ve výši 100 000 Kč.
- 6.4 V případě prodlení Objednatele s úhradou řádně vystavených a doručených faktur je Objednatel povinen uhradit Dodavateli úrok z prodlení dle nařízení vlády č. 142/1994 Sb., kterým se stanoví výše úroků z prodlení a poplatku z prodlení podle občanského zákoníku, v platném znění.
- 6.5 Uplatněním jakékoliv smluvní pokuty není nijak dotčeno právo na náhradu vzniklé škody a ušlý zisk v celém rozsahu způsobené škody.
- 6.6 Vyúčtování smluvní pokuty musí být zasláno doporučeně s dodejkou. Smluvní pokuta je splatná ve lhůtě 30 kalendářních dnů ode dne doručení vyúčtování.

7. Další závazky Smluvních stran při plnění předmětu této Smlouvy

- 7.1 Dodavatel se zavazuje:
- informovat neprodleně Objednatele o všech skutečnostech majících vliv na plnění dle této Smlouvy,
 - plnit řádně a ve stanoveném termínu své povinnosti vyplývající z této Smlouvy,
 - požádat včas Objednatele o potřebnou součinnost za účelem řádného plnění této Smlouvy,
 - na vyžádání Objednatele se zúčastnit osobní schůzky, pokud Objednatel požádá o schůzku nejpozději 5 pracovních dnů předem. V mimořádně naléhavých případech je možno tento termín po dohodě obou smluvních stran zkrátit.
- 7.2 Dodavatel je povinen postupovat při plnění této Smlouvy svědomitě a s řádnou a odbornou péčí. Dodavatel je povinen pověřit plněním závazků z této Smlouvy pouze ty své zaměstnance, kteří jsou k tomu odborně způsobilí. Při poskytování služeb je Dodavatel vázán touto Smlouvou, zákony, obecně závaznými právními předpisy a pokyny Objednatele, pokud tyto nejsou v rozporu s těmito normami nebo zájmy Objednatele. Dodavatel potvrzuje, že Objednatel mu před podpisem této Smlouvy předal všechny podklady nutné k řádnému provedení služeb. Dodavatel je povinen při výkonu své činnosti včas písemně upozornit Objednatele na zřejmou nevhodnost jeho pokynů, jejichž následkem může vzniknout škoda nebo nesoulad se zákony nebo obecně závaznými právními předpisy. Pokud Objednatel navzdory tomuto upozornění trvá na svých pokynech, Dodavatel neodpovídá za jakoukoli škodu vzniklou v této příčinné souvislosti.
- 7.3 Dodavatel se zavazuje, že při své činnosti bude dbát, aby nebyla poškozena dobrá obchodní pověst a obchodní firma Objednatele. Při poskytování služeb musí Dodavatel vždy sledovat zájmy Objednatele. Dodavatel se zavazuje nevyvíjet jakékoliv aktivity, a to jak přímo, tak zprostředkovaně, které jsou v rozporu se zájmy Objednatele ve všech oblastech jeho činnosti.
- 7.4 Jestliže vznikne na straně Dodavatele nemožnost plnění ve smyslu § 352 Obchodního zákoníku, Dodavatel písemně uvědomí bez zbytečného odkladu o této skutečnosti a její příčině Objednatele. Pokud není jinak stanoveno písemně Objednatelem, bude Dodavatel pokračovat v realizaci svých závazků vyplývajících ze smluvního vztahu v rozsahu svých nejlepších možností a schopností a bude hledat alternativní prostředky pro realizaci té části plnění, kde není možné plnit. Pokud by podmínky nemožnosti plnění trvaly déle než 90 dní, je Objednatel oprávněn od Smlouvy odstoupit.
- 7.5 Veškerá komunikace mezi Smluvními stranami je činěna písemně, není-li touto Smlouvou stanoveno jinak. Písemná komunikace se činí v listinné nebo elektronické podobě

prostřednictvím doporučené pošty, e-mailu nebo faxu na adresy či tel. čísla Smluvních stran uvedená v záhlaví nebo v Příloze č. 2 této Smlouvy.

7.6 Smluvní strany sjednávají, že veškeré skutečnosti obchodní, ekonomické a technické povahy související se Smluvními stranami a všechny skutečnosti, o nichž se dozví v souvislosti s touto Smlouvou, které nejsou běžně dostupné v obchodních kruzích, jsou Smluvními stranami považovány za obchodní tajemství. Pro účely této Smlouvy jsou důvěrnými informacemi a obchodním tajemstvím zejména tato Smlouva, zápisy z jednání Smluvních stran, všechny informace, které poskytne Objednatel Dodavateli, ať již v podobě materializované nebo dematerializované. Smluvní strany se zavazují:

- a) zachovat obchodní tajemství, a to až do doby, kdy se informace této povahy stanou obecně známými za předpokladu, že se tak nestane porušením povinnosti mlčenlivosti,
- b) použít informace uvedené povahy pouze pro činnosti související s přípravou a plněním této Smlouvy, dále tyto informace nerozšiřovat ani nereprodukovat, nezpřístupnit je jiným osobám ani je nevyužít pro sebe či pro jinou osobu,
- c) omezit počet svých zaměstnanců pro styk s těmito chráněnými informacemi a přijmout účinná opatření pro zamezení jejich úniku, případně zabezpečit, aby i tyto osoby považovali uvedené informace za důvěrné a zachovávali o nich mlčenlivost.

8. Doba trvání Smlouvy

8.1 Tato Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu všemi stranami této Smlouvy a uzavírá se na dobu neurčitou.

8.2 Účinnost této Smlouvy lze ukončit písemnou dohodou Smluvních stran a dále odstoupením z důvodů uvedených v zákoně nebo ve Smlouvě, zejména:

- a) Objednatelem, pokud Dodavatel bude déle než 10 dnů v prodlení se zahájením poskytování služby, nebo déle než 240 hodin v prodlení s odstraněním nedostupnosti služby dle čl. 5.4 Smlouvy,
- b) Dodavatelem, pokud Objednatel bude přes písemné upozornění Dodavatele déle než 20 dnů od písemného upozornění Dodavatele v prodlení s plněním své platební povinnosti vůči Dodavateli,
- c) Objednatelem, je-li Dodavatel v likvidaci nebo vůči jeho majetku probíhá insolvenční řízení, v němž bylo vydáno rozhodnutí o úpadku nebo insolvenční návrh byl zamítnut proto, že majetek nepostačuje k úhradě nákladů insolvenčního řízení, nebo byl konkurs zrušen proto, že majetek byl zcela nepostačující nebo byla zavedena nucená správa podle zvláštních právních předpisů.

8.3 Odstoupení je účinné od okamžiku, kdy je doručeno písemné prohlášení v listinné podobě jedné Smluvní strany o odstoupení od Smlouvy druhé Smluvní straně. V případě odstoupení od Smlouvy si Smluvní strany nebudou vracet plnění řádně poskytnutá ke dni účinnosti odstoupení od Smlouvy.

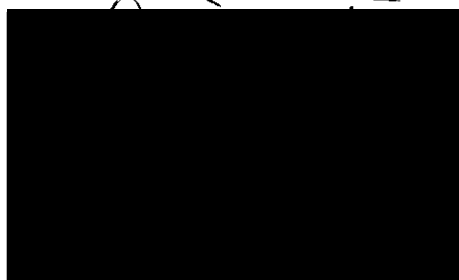
8.4 Účinnost této Smlouvy lze ukončit rovněž písemnou výpovědí kterékoliv Smluvní strany. Výpověď v písemné listinné podobě musí být druhé Smluvní straně doručena alespoň 30 kalendářních dnů před uplynutím 12 měsíčního období poskytování služeb dle čl. 4.4 Smlouvy, ve kterém byla výpověď učiněna. Při splnění podmínky dle předchozí věty skončí účinnost Smlouvy uplynutím tohoto 12 měsíčního období. Nebude-li výpověď dle věty první tohoto odstavce doručena alespoň 30 kalendářních dnů před uplynutím 12 měsíčního období poskytování služeb dle čl. 4.4 Smlouvy, ve kterém byla výpověď učiněna, skončí účinnost Smlouvy uplynutím následujícího 12 měsíčního období poskytování služeb.

- 8.5 Účinnost Smlouvy skončí rovněž dnem, kterým Dodavatel přestane být poskytovatelem připojení k CMS. V případě ukončení účinnosti Smlouvy dle tohoto odstavce je Dodavatel povinen vrátit Objednateli poměrnou část ceny za poskytování služeb dle této Smlouvy.

9. Závěrečná ustanovení

- 9.1 Tato Smlouva se řídí právním řádem České republiky, zejména příslušnými ustanoveními Obchodního zákoníku.
- 9.2 Smluvní strany se dohodly, že místně příslušným soudem pro řešení případných sporů bude soud příslušný dle místa sídla Objednatele.
- 9.3 Tato Smlouva může být měněna pouze vzestupně očíslovanými písemnými dodatky ke Smlouvě podepsanými oběma Smluvními stranami.
- 9.4 Dnem doručení písemností odeslaných na základě této Smlouvy nebo v souvislosti s touto Smlouvou, pokud není prokázán jiný den doručení, se rozumí poslední den lhůty, ve které byla písemnost pro adresáta uložena u provozovatele poštovních služeb a to i tehdy, jestliže se adresát o jejím uložení nedověděl.
- 9.5 Pokud kterékoli ustanovení této Smlouvy nebo jeho část je nebo se stane neplatným či nevynutitelným, nebude mít tato neplatnost či nevynutitelnost vliv na platnost či vynutitelnost ostatních ustanovení této Smlouvy nebo jejích částí, pokud nevyplývá přímo z obsahu této Smlouvy, že toto ustanovení nebo jeho část nelze oddělit od dalšího obsahu. V takovém případě se obě Smluvní strany zavazují neúčinné a neplatné ustanovení nahradit novým ustanovením, které je svým účelem a významem co nejbližší ustanovení této Smlouvy, jež má být nahrazeno.
- 9.6 Tato Smlouva je vyhotovena ve 4 (slovy: čtyřech) stejnopisech s platností originálu, z nichž každá Smluvní strana obdrží po dvou.
- 9.7 Smluvní strany prohlašují, že tato Smlouva vyjadřuje jejich úplné a výlučné vzájemné ujednání týkající se daného předmětu této Smlouvy. Smluvní strany po přečtení této Smlouvy prohlašují, že byla uzavřena po vzájemném projednání, určitě a srozumitelně, na základě jejich pravé, vážně míněné a svobodné vůle. Na důkaz uvedených skutečností připojují podpisy svých oprávněných osob či zástupců.
- 9.8 Nedílnou součástí této Smlouvy jsou následující přílohy:
Příloha č. 1 - Specifikace plnění – technické a provozní podmínky
Příloha č. 2 - Kontaktní údaje

V Praze dne: 27.3.2012



GTS Czech s.r.o.

V Praze dne: 27.3.2012



Česká pošta, s.p.



GTS Czech s.r.o.

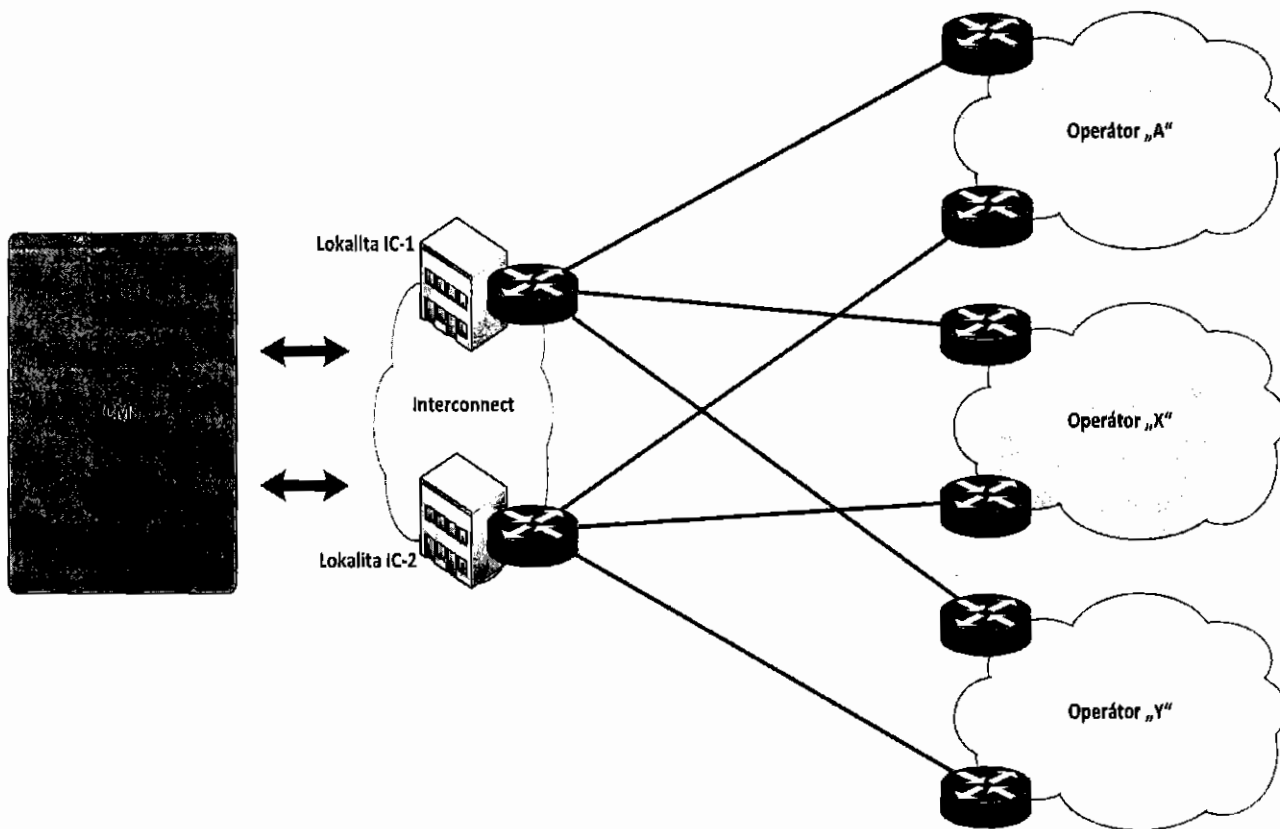
Přemyslovská 284843 100 00 Praha 3 Česká republika
Tel.: +420 225 251 122 (fax) +420 225 251 122
IČ: 28482170, DIČ: CZ28482170

Příloha č. 1 Smlouvy - Specifikace plnění – technické a provozní podmínky

Tato příloha specifikuje poskytování přístupu k CMS včetně nastavení připojení k CMS.

K připojení Objednatele (dále jen „operátor KIVS“) k CMS slouží moduly Interconnect. Pravidla definující podmínky a způsob připojení operátora KIVS k modulu Interconnect jsou následující:

Redundantní připojení dvěma nezávislými spoji do lokalit s instalovanými zařízeními Interconnect CMS, viz příložený obrázek.



Lokality se směrovači Interconnect:

Lokalita	Adresa
IC-1	[Redacted]
IC-2	[Redacted]

1. Rozhraní mezi směrovačem Interconnect CMS a operátorem KIVS bude realizováno spojením na bázi technologií Gigabit Ethernet (IEEE802.3z, příp. IEEE802.3ab) nebo 10Gigabit Ethernet (IEEE802.3ae). Rozhraní musí podporovat tagování VLAN dle 802.1Q, jednotlivé VPN budou předávány formou jednotlivých VLAN.
2. Fyzické rozhraní využívá optickou trasu single-mode 9/125 μ m s konektorem LC na straně optického patch panelu. Operátor KIVS musí mít do obou lokalit optickou nebo jinou trasu s odpovídajícími parametry umožňující realizaci propojovacích služeb.
3. Vlastní připojení k CMS a potřebné nastavení zajišťuje Dodavatel (dále také jen „Provozovatel CMS“). Po připojení operátora KIVS k CMS předá operátorovi KIVS katalog služeb CMS a provozní řád včetně kontaktních údajů pro nahlašování poruch.
4. Propojení operátora KIVS a směrovačů Interconnect předpokládá využití technologie MPLS VPN na straně operátora KIVS i CMS, propojení je pak realizováno dle RFC4364 odstavec 10a (Simple IP Interconnect).
5. Směrovací informace mezi propojovací sítí CMS a jednotlivými operátory KIVS jsou předávány pomocí směrovacího protokolu eBGP-4 - dle RFC 4271.
6. Adresní rozsahy IPv4 spojnic KIVS spravuje, koordinuje a operátorovi KIVS přiděluje Provozovatel CMS.
7. Operátor KIVS musí v případě potřeby zajistit, aby celá jím poskytovaná komunikační infrastruktura KIVS byla schopna jednotného řízení kvality služby (End-to-End QoS). CMS je koncipováno jako separátní poskytovatel služeb a procesně definuje jednotné QoS politiky pro celý KIVS.
8. Operátor KIVS na vlastní náklady zpracovává realizační projekt (dále jen „RP“) konektivity do obou lokalit IC CMS. RP musí být zpracován jak v případě zajištění konektivity vlastním kabelem Operátora KIVS, tak i v případě pronájmu lambda od třetích stran. RP musí obsahovat textovou a výkresovou část řešící konektivitu do Interconnectu CMS včetně souhlasu Ministerstva vnitra, případně i vlastníka objektu (v případě HC Nagano) s uložení v kabelovodu, průběhem trasy v objektu, zakončením optického kabelu v technologické místnosti - alokace místa ve stojanu pro zakončení optického kabelu případně umístění nového stojanu. Realizační projekt a zejména následná realizace musí odpovídat příslušným ustanovením zákona č. 183/2006 Sb., Stavební zákon v aktuálním znění. V případě použití radioreléové technologie musí být tato homologována pro kmitočtová pásma v podmínkách ČR; pracovní kmitočet MW spoje v koordinovaných pásmech dle rozhodnutí ČTÚ. Součástí projektu je i projednání realizačního řešení (ukotvení antény, trasa modulačního kabelu, napájení) s vlastníkem objektu a provozním úsekem, podmínky úhrady nákladů napájení zdrojů, případně nájem místa zabudované technologie (střecha, stojan).
9. RP musí být schválen Ministerstvem vnitra (dál též jen „MV“), neopominutelným účastníkem připomínkového řízení je Provozovatel CMS.
10. Ukončení kabelů zajistí na vlastní náklady Operátor KIVS ve vlastních optických patch panelech 2U.
11. Operátor KIVS dodá optické patch cordy dle konektorů v propojovací místnosti (na straně MV konektor LC) stejně tak patch cord pro konektivitu do CMS (LC-LC).
12. Operátor KIVS se dále zavazuje dodat SFP (příp. GBiC) dle specifikace Provozovatele CMS.
13. Operátor KIVS garantuje funkčnost celé trasy až po cílový SFP modul v Interconnectu CMS.
14. Konfigurace IP konektivity a autonomního systému Operátora KIVS na rozhraní k CMS; tj., BGP peering bude prováděna dle specifikace Provozovatele CMS.
15. Operátor KIVS se zavazuje do CMS propagovat pouze routy specifikované Provozovatelem CMS a na své straně neprovádět PAT adres subjektů, kteří nejsou uživateli služeb CMS tj. zabránit přístupu ke službám CMS neoprávněným osobám.

16. Operátor KIVS bere na vědomí a souhlasí, že služba Interconnect CMS se nepovažuje za nedostupnou, pokud je nedostupnost způsobená okolnostmi vylučujícími odpovědnost nebo z důvodu neplnění podmínek dle těchto provozních podmínek ze strany Operátora KIVS. Za okolnost vylučující odpovědnost se kromě okolností dle obecné právní úpravy považuje také vyhlášení mimořádného nebo výjimečného stavu nebo požadavek Ministerstva vnitra České republiky na omezení nebo dočasné zrušení přístupu k CMS z důvodu ohrožení bezpečnosti.
17. Požadavky na zřízení, změny a zrušení služeb spojených s konektivitou do CMS předkládá koncový subjekt KIVS připojený přes Operátora KIVS standardní cestou na MV prostřednictvím technické specifikace (dále jen „TS“) a to v rozsahu aktuálně platného katalogu služeb CMS.
18. Požadavky na změnu operátorského rozhraní/prostředí předkládá Operátor KIVS Provozovateli CMS včetně souhlasu subjektů KIVS, kteří jsou jeho přípojkami do CMS připojeni a souhlasu odpovědného zástupce MV. Požadavek je zadán minimálně 3 měsíce před požadovanou změnou.
19. Informace o plánovaném provozním výpadku služeb poskytovaných Operátorem KIVS koncovým subjektům KIVS musí Operátor KIVS prokazatelně doručit na odpovědné pracoviště provozovatele CMS [REDACTED] a to minimálně 30 dní před plánovaným výpadkem.
20. Informace o závadách, výpadcích a chybovosti služeb poskytovaných Operátorem KIVS koncovým subjektům KIVS je Operátor KIVS povinen neprodleně předávat na odpovědné pracoviště provozovatele CMS.
21. Operátor KIVS musí poskytovat službu HelpDesk/ServiceDesk (dále jen HD/SD) a to s dostupností 24x7.
22. Veškerá komunikace spojená s odstraňováním poruch, výpadky a chybovostí služeb musí být realizována prostřednictvím odpovědného pracoviště provozovatele CMS a HD/SD Operátora KIVS.
23. Operátor KIVS musí definovat rozhraní loopback pro ověření konektivity na straně Operátora KIVS.
24. Do prostředí CMS není Operátorům KIVS poskytován dálkový přístup a to ani pro ověření konektivity.

Příloha č. 2 Smlouvy - Kontaktní údaje

Za Objednatele:

Ve věcech smluvních a obchodních:

[REDACTED]

Ve věcech technických:

[REDACTED]

Za Dodavatele:

Ve věcech smluvních a obchodních:

[REDACTED]

Ve věcech technických:

[REDACTED]

Ve věcech dle bodu 6 Přílohy č. 1 Smlouvy:

[REDACTED]

Help desk provozovaný Dodavatelem:

[REDACTED]

Kontaktní údaje uvedené v této příloze lze změnit písemným oznámením doručeným druhé Smluvní straně.