

Příloha č. 1

Úroveň poskytovaných služeb, SLA

Tato Dohoda o úrovni služeb (Service Level Agreement – dále jen SLA) je uzavřena mezi Objednatelům a Zhotovitelem a popisuje způsob zajištění a provozování služby (profylaktické prohlídky a pohotovostní servis) a s ní souvisejících procesů. SLA zůstává v platnosti do doby, než je nahrazena formou dodatku smlouvy novým zněním, které odsouhlasí pracovníci zodpovědní za plnění smlouvy.

1. Popis služeb poskytovaných dodavatelem

- 1.1 Zhotovitel se zavazuje provést jednou ročně profylaktickou prohlídku záložního zdroje elektrické energie (UPS) Newave DPA 250 v sídle objednatele. Zároveň se zavazuje držet nepřetržitý (v režimu 7dní v týdnu x 24hodin) pohotovostní dohled nad provozem uvedeného zařízení včetně provádění pohotovostních zásahů a oprav.
- 1.2 Zhotovitel se zavazuje provést jednou ročně profylaktickou prohlídku motorgenerátoru pro záložní napájení ICT technologií v sídle objednatele a držet nepřetržitý pohotovostní dohled (7 x 24) nad provozem uvedeného zařízení. V případě poruchy, nebo nestandardního provozního stavu zařízení zjistit neprodleně příčinu a zahájit kroky vedoucí k uvedení do bezvadného provozního stavu.
- 1.3 Jedenkrát měsíčně provede zhotovitel v součinnosti s objednatelem simulovaný výpadek napájení za účelem prověření správné funkce všech zařízení zajišťujících v takové situaci záložní napájení ICT technologií Celní správy v budově GŘC (test startu motorgenerátoru včetně převzetí zátěže). Na tento test bude vypracován technologický postup ve spolupráci s objednatelem.
- 1.4 V rámci první profylaktické prohlídky (testu) motorgenerátoru, uskutečněné dodavatelem v rámci této smlouvy, provede dodavatel vyčištění paliva uloženého v palivové nádrži motorgenerátoru.
- 1.5 Jiné plnění, než je sjednáno v této smlouvě, poskytne zhotovitel pouze na základě písemných objednávek objednatele.
- 1.6 Zhotovitel se zavazuje provádět opravy zařízení a zjištěné závady odstranit ve lhůtách stanovených v čl. 4., bodu 4.3 a 4.4 tohoto dokumentu.
- 1.7 V rámci pravidelných profylaktických prohlídek bude zhotovitel informovat objednatele o zjištěném stavu zařízení formou písemné zprávy, kterou předá objednateli nejpozději do týdne po uskutečnění prohlídky.
- 1.8 V rámci uskutečněných pohotovostních zásahů a oprav zařízení (dále jen „pohotovostní zásah“) bude zhotovitel informovat objednatele o zjištěném stavu zařízení prostřednictvím výkazu servisní činnosti, který bude obsahovat popis zásahu. Informace ve výkazu servisní činnosti bude objednateli k dispozici nejpozději do 3 pracovních dnů po ukončení pohotovostního zásahu.
- 1.9 Na začátku každého dvanáctiměsíčního období plnění smlouvy, dodavatel ve spolupráci s odběratelem sestaví předběžný plán prohlídek (testů) ve věci plnění smlouvy.

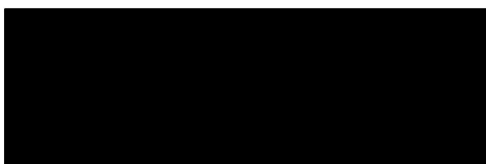
2. *Detaily autorizace a popis komunikace*

2.1 Incidents (požadavky) ohlašuje oprávněná osoba Objednatele:

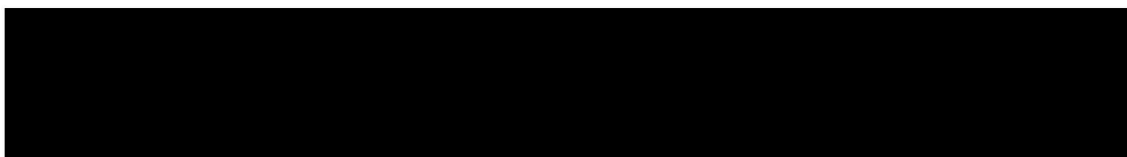
- Telefonicky na HotLine linku dispečinku Zhotovitele
- E-mailem či faxem na kontaktní e-mailovou adresu / faxové číslo Zhotovitele

Kontaktní údaje pro hlášení incidentů (požadavků) jsou uvedeny v bodu 2.2 tohoto článku.

2.2 Incidents (požadavky) se hlásí na HotLine:



2.3 Oprávněné osoby objednatele



2.4 Oprávněné osoby zhotovitel



3. *Provozní doba služby*

3.1 Servis bude dostupný nepřetržitě, 24 hodin denně, 7 dní v týdnu včetně svátků a dnů pracovního klidu.

3.2 Profylaktické prohlídky budou prováděny po dohodě s Objednatelem v souladu s čl. 1., bodem 1.9 tohoto dokumentu.

4. *Podmínky poskytování služby*

4.1 Veškerý servis podle této smlouvy poskytuje zhotovitel. Ke splnění povinností vyplývajících pro něj z této smlouvy může zhotovitel pověřit třetí osobu – servisního partnera (dále jen „servisní partner“). V případě, že servis bude poskytován servisním partnerem, zhotovitel má odpovědnost za provedení servisu v rozsahu, jako by jej prováděl sám. V takovém případě má zhotovitel povinnost tuto skutečnost písemně oznámit objednateli.

4.2 Pravidelné profylaktické prohlídky budou prováděny v termínech dohodnutých mezi smluvními stranami dle čl. 1. tohoto dokumentu.

- 4.3 Opravu zařízení zahájí zhotovitel do 4 hodin od nahlášení (pohotovost 4 hodiny). Nahlášení závady a vyžádání opravy ve smlouvě zahrnutých zařízení objednatel učiní prostřednictvím HotLine. Pověřený zaměstnanec zhotovitele je povinen si zpětným zavoláním na pověřené pracovníky objednatele dle čl. XIII., odst. 13.1. smlouvy, potvrdit oprávněnost zásahu.
- 4.4 V případě závady na zařízení dle čl.1., bod 1.1 tohoto dokumentu, ukončí zhotovitel opravu do 4 hodin od jejího zahájení.
- 4.5 V případě závady na zařízení dle čl.1., bod 1.2 tohoto dokumentu, oznámí zhotovitel objednateli o jakou závadu se jedná, jaký náhradní díl je třeba zakoupit a za jakou cenu bude oprava provedena. Objednatel sdělí zhotoviteli prokazatelným způsobem (nejlépe objednávkou) souhlas s nákupem náhradního dílu a provedením opravy. Zhotovitel následně provede opravu nejrychlejším možným způsobem, a to především s ohledem na dostupnost potřebného náhradního dílu.
- 4.6 Servis zahrnuje provedení práce i dopravu, vyslání technika anebo odeslání náhradních dílů na pracoviště objednatele.

Příloha č. 2

Akceptační protokol - vzor

Objednatel:	Generální ředitelství cel	Číslo smlouvy:	
Zhotovitel:			

Předmět předání a převzetí (Specifikace rozsahu předávaného plnění včetně uvedení verzí předávaných dokumentů nebo software)
1.
2.
3.
4.
5.

Podpisem tohoto Akceptačního protokolu potvrzuje oprávněná osoba zhotovitele, že uvedený předmět k uvedenému dni řádně předala oprávněné osobě objednatele. Podpisem tohoto Akceptačního protokolu potvrzuje oprávněná osoba objednatele, že uvedený předmět k uvedenému dni řádně převzala v souladu s ustanoveními smlouvy.

Objednatel: (¹) objednatel netrvá na 14ti (slovy: čtrnácti) denní lhůtě – ANO / NE		
Oprávněná osoba:	Telefon, E-mail:	Datum, podpis: (¹)

Zhotovitel:		
Oprávněná osoba:	Telefon, E-mail:	Datum, podpis:

Příloha č. 3

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

Zaměstnanci externích společností jsou povinni:

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

(např. svařovna). Mimo tato místa je možné používat otevřený oheň a jiné zdroje zapálení jen se souhlasem odpovědných zaměstnanců GŘC (preventisty GŘC (2729) nebo požárního technika GŘC (2015)), kteří musí před zahájením prací vyhodnotit rozsah požárního rizika v daném místě dle platné směrnice o požární ochraně. V každém případě musí být vystaveno pro externí společnost "Příkaz k provedení prací se zvýšeným nebezpečím požáru" a splněna v něm stanovená opatření. Je nutno při používání otevřeného ohně v průběhu prací i po jejich ukončení dbát zvýšené opatrnosti.

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

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

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

27. Na základě vyhledání rizik při vykonávané pracovní činnosti používat vhodné osobní ochranné pracovní prostředky (dále jen „OOPP“).

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

29. Každý zaměstnanec externí společnosti, který se stane svědkem úrazu je povinen na místě, v rámci svých schopností a možností poskytnout okamžitou předlékařskou první pomoc a přivolat lékaře. Lékařskou první pomoc zajišťuje v pracovní dny v ordinčních hodinách závodní lékař (ordinace lékaře v přízemí budovy GŘC) na tel. [REDAKCE] ostatních případech ZZS HMP na tel. č. 155, případně integrovaný záchranný systém tel. č. 112. Neprodleně oznámit vedoucímu zaměstnanci celní správy kde došlo k úrazu.

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

Používání OOPP:

1. OOPP nutné pro běžnou servisní činnost je povinna zajistit externí společnost sama.
2. Zaměstnanci externích společností jsou povinni předepsaným způsobem použít speciální OOPP dle rizik, vyplývajících z povahy vykonávané práce. (např. rukavice, polomasky, antistatická obuv, spec. oděvy - kombinézy, ochranné brýle atd.).

Zaměstnancům je zakázáno:

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

Seznámení zaměstnanců externích společností s rizikem požáru:

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

Životní prostředí:

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

Příloha č. 4

Povinnosti ze zákona o kybernetické bezpečnosti

Zhotovitel bere na vědomí, že předmět plnění dle této smlouvy může souviset s užitím, správou, či rozvojem Kritické informační infrastruktury nebo Významného informačního systému ve smyslu ustanovení § 2 písm. b) nebo d) zákona č. 181/2014 Sb., o kybernetické bezpečnosti, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o kybernetické bezpečnosti“). Zhotovitel a objednatel jsou povinni postupovat podle ustanovení o bezpečnosti informací, které je obsaženo v této příloze smlouvy.

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

Ustanovení o bezpečnosti informací







- (1) Objednatel stanoví z řad svých zaměstnanců osoby do rolí
 - a) odborný gestor dodávky, který je odpovědný za stanovení rizik spojených s dodávkou a za dohled bezpečného plnění dodávky,
 - b) technický gestor dodávky, který je odpovědný za dohled věcného plnění dodávky.
- (2) Odborným gestorem dodávky je osoba dle odst. 2.16. čl. II. Smlouvy a technickým gestorem dodávky je osoba dle odst. 13.1. čl. XIII. smlouvy.
- (3) Zhotovitel stanoví z řad svých zaměstnanců osoby do rolí
 - a) odborný garant dodávky, který je odpovědný za eliminaci rizik spojených s dodávkou a za bezpečné plnění dodávky
 - b) technický garant dodávky, který je odpovědný za věcné plnění dodávky.
- (4) Odborným garantem dodávky je osoba dle odst. 2.15. čl. II. a technickým garantem dodávky je osoba dle odst. 13.2. čl. XIII. smlouvy.
- (5) Bezpečnostní opatření na straně zhotovitele. Zhotovitel je povinen:
 - a) zajistit, že jeho zaměstnanci podílející se na užívání ISCS zachovají mlčenlivost ve vztahu k informacím, se kterými jakýmkoliv způsobem přijdou do styku při užívání,
 - b) zajistit, že jeho zaměstnanci podílející se na užívání ISCS dodrží bezpečnostní podmínky užívání ISCS dodané objednavatelem,
 - c) zajistit, že jeho zaměstnanci podílející se na užívání ISCS se zdrží pokusů o logický přístup k objektům ISCS, které nesouvisí s užíváním,
 - d) zajistit, že jeho zaměstnanci podílející se na užívání ISCS nebudou kromě technického gestora zhotovitele navazovat žádné další pracovní kontakty s jinými pracovníky objednatele bez předchozího rozhodnutí technického gestora objednatele.
- (6) Bezpečnostní opatření na straně objednatele. Objednatel je povinen:
 - a) v dohodnutých termínech dodávat zhotoviteli informace a podklady, které potřebuje k řádnému užívání ISCS,
 - b) kontrolovat dodržování bezpečnostních podmínek užívání ISCS zhotovitelem,
 - c) neprodleně po ukončení užívání odebrat přístupová práva, která byla poskytnuta zhotoviteli, včetně práv vzdáleného přístupu do ISCS,
 - d) při porušení nebo nedodržení bezpečnostních podmínek uvedených v této smlouvě uplatnit vůči zhotoviteli sankce podle sankčních ustanovení této smlouvy.
- (7) Kontrola zavedení a užití bezpečnostních opatření
Zhotovitel se na výzvu zavazuje umožnit objednateli provedení kontroly zavedení bezpečnostních opatření. Zhotovitel v této věci poskytne objednateli, nebo jím určené třetí straně, nutnou součinnost. Při těchto kontrolách bude vždy přihlédnuto k povaze a rozsahu plnění dle této smlouvy.
- (8) Kontrola bezpečnosti dodávky
Zhotovitel souhlasí, že pokud si to povaha a rozsah plnění dle této smlouvy vyžádá nebo pokud to objednatel bude považovat za nezbytné, může být zavedeno sledování aktivit pracovníků zhotovitele v ICT prostředí objednatele logováním všech provedených aktivit (vyjma logování zadaných přihlašovacích údajů a hesel) nebo nahráváním obsahu všech aktivních obrazovek.
- (9) Změna v zavedených či užitých bezpečnostních opatřeních

Seznam vyžadovaných bezpečnostních opatření se může měnit buď v souvislosti se změnou povahy a rozsahu plnění dle této smlouvy nebo v návaznosti na povinnosti objednatele vyplývající z § 13 zákona o kybernetické bezpečnosti. Pokud úřad příslušný podle zákona o kybernetické bezpečnosti objednateli uloží povinnost, v návaznosti na výskyt kybernetické bezpečnostní události či incidentu, zavést či užívat určité bezpečnostní opatření, dotýká-li se toto jakkoliv povahy či rozsahu plnění dle této smlouvy, má zhotovitel povinnost toto bezpečnostní opatření zavést či užívat, nebo objednateli poskytnout nutnou součinnost.

KRYCÍ LIST NABÍDKY

veřejná zakázka malého rozsahu s názvem

„Technická podpora centrálního zdroje nepřerušitelného napájení – DA a UPS – Generálního ředitelství cel MF ČR na adrese Budějovická 7, Praha 4“

dodavatel	
obchodní firma/ název/jméno a příjmení:	PRONIX s.r.o.
sídlo/místo podnikání uchazeče:	Praha 3, U Kněžské louky 28 č.p. 2145, PSČ 130 00
jméno a podpis osoby/osob oprávněné/oprávněných jednat jménem či za dodavatele	 MBA, prokurista
IČO:	48027944
DIČO:	CZ48027944
datová schránka:	
bankovní spojení:	
kontaktní osoba:	
telefonní spojení:	
e-mailová adresa:	

obsah nabídkové ceny	technická podpora nabídková cena /MJ Kč bez DPH	technická podpora nabídková cena/MJ Kč s DPH	nabídková cena bez DPH (způsob určení: nabídková cena za 1 MJ v Kč bez DPH X objem za období 48 měsíců)	nabídková cena s DPH (způsob určení: nabídková cena za 1 MJ v Kč s DPH X objem za období 48 měsíců)
cena předmětu veřejné zakázky dle čl. IV výzvy	13 168,-	15 933,28	632 064,-	764 797,44

Celková nabídková cena

obsah nabídkové ceny	nabídková cena Kč bez DPH	nabídková cena Kč s DPH
cena předmětu veřejné zakázky dle čl. IV výzvy za období 48 měsíců	632 064,-	764 797,44

V Praze dne dle el. podpisu

Digitálně podepsal

Datum: 2024.02.21
15:27:55 +01'00'

MBA, prokurista