

# Smlouva o poskytování služeb podpory

č.j. Objednatele:

(dále jen „Smlouva“) uzavřená níže uvedeného dne, měsíce a roku podle § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „občanský zákoník“) mezi smluvními stranami:

## I. Smluvní strany

### Objednatel:

|                  |                                                                     |
|------------------|---------------------------------------------------------------------|
| Organizace       | <b>Česká republika - Hasičský záchranný sbor Pardubického kraje</b> |
| Se sídlem        | Teplého 1526, 530 02 Pardubice                                      |
| Zapsaná          |                                                                     |
| IČ               | 70885869                                                            |
| DIČ              | není plátcem DPH                                                    |
| Zastoupená       | plk. Mgr. Alešem Černožským, ředitelem HZS Pardubického kraje       |
| Bankovní spojení | Č.ú. 6232881/0710, Česká národní banka, pobočka Hradec Králové      |

a

### Poskytovatel:

|                  |                                                                             |
|------------------|-----------------------------------------------------------------------------|
| Obchodní firma   | <b>ICZ a.s.</b>                                                             |
| Se sídlem        | Praha 4, Nusle, Na hřebenech II 1718/10, PSČ 140 00                         |
| Zapsaná          | v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 4840 |
| IČ               | 25145444                                                                    |
| DIČ              | CZ 699000372                                                                |
| Zastoupená       | Ing. Marianem Arbetem – na základě plné moci                                |
| Bankovní spojení | Č.ú. 2109164825/2700, UniCredit Bank Czech Republic and Slovakia, a.s.      |

## II. Účel Smlouvy

Účelem této Smlouvy je stanovit podmínky, za nichž bude Poskytovatel poskytovat služby podpory specifikované v Příloze č. 1 této Smlouvy (dále jen „Podpora“) pro Objednatele a Objednatel za takto provedenou Podporu uhradí Poskytovateli cenu specifikovanou v Příloze č. 2 této Smlouvy (dále jen „Cena“).

## III. Předmět Podpory

Předmětem této Smlouvy je zajištění Podpory v rozsahu uvedeném v Příloze č. 1 této Smlouvy.

## IV. Místo a doba plnění

Místem plnění je sídlo Objednatele a pracoviště KOPIS HZS PAK, Teplého 1526, 530 02 Pardubice (dále jen „Místo plnění“).

ICZ 961497 / 2



Poskytovatel je povinen poskytovat Podporu na místě, a pokud to povaha plnění této Smlouvy umožňuje, tak také vzdáleným přístupem. Náklady vzniklé smluvní straně na realizaci vzdáleného přístupu nese každá strana samostatně.

Smlouva se uzavírá na dobu určitou od 1.12.2024 do 31.12.2025.

## **V. Závazky Poskytovatele a Objednatele**

(1) Poskytovatel se zavazuje:

1.1. poskytovat Podporu s péčí řádného hospodáře a s odbornou péčí ve smyslu § 5 občanského zákoníku, a způsobem odpovídajícím podmínkám sjednaným v této Smlouvě;

1.2. neprodleně oznámit písemnou formou Objednateli překážky, které mu brání v plnění předmětu této Smlouvy a výkonu dalších činností souvisejících s plněním předmětu Smlouvy;

1.3. upozornit Objednatele na potenciální rizika vzniku škod, která mohl při vynaložení řádné odborné péče rozumně předvídat a včas a řádně dle svých možností provést bezodkladně taková opatření, která riziko vzniku škod zcela vyloučí nebo minimalizuje;

1.4. dodržovat bezpečnostní, hygienické, požární, organizační a ekologické předpisy na pracovištích Objednatele, se kterými byl seznámen nebo které jsou všeobecně známé.

1.5. upozorňovat Objednatele na možné či vhodné rozšíření, zúžení či na jiné změny Podpory za účelem jejich lepšího a efektivnějšího využívání v rozsahu této Smlouvy;

1.6. upozorňovat Objednatele v odůvodněných případech na případnou nevhodnost pokynů Objednatele.

(2) Objednatel se zavazuje poskytnout ke splnění smluvních závazků Poskytovatele nezbytně nutnou součinnost v rozsahu uvedeném v příloze č. 3.

## **VI. Cena**

(1) Dohodnutá Cena Podpory je specifikována v Příloze č. 2 Smlouvy.

(2) Cena je stanovena bez daně z přidané hodnoty, která bude Poskytovatelem k Ceně připočtena dle platné právní úpravy ke dni uskutečnění zdanitelného plnění.

(3) Objednatel se zavazuje uhradit Poskytovateli Cenu Podpory dle specifikace v Příloze č. 2 na základě faktury vystavené Poskytovatelem ke dni příslušného zdanitelného plnění.

(4) Jestliže bez zavinění Poskytovatele dojde v průběhu poskytování Podpory k nutnosti poskytnout Podporu odchylně od specifikace stanovené v Příloze č. 1 a tím i ke zvýšení nákladů a zvýšení Ceny, mohou být Poskytovatelem tyto práce provedeny jen s písemným souhlasem Objednatele.

## VII. Platební podmínky

### (1) Náležitosti daňového dokladu - faktury (dále jen „Faktura“):

- a) Cena Podpory za jeden měsíc je splatná na základě faktur Poskytovatele, vystavených v listinné podobě a doručených objednateli.
- b) Faktura jako daňový doklad musí splňovat všechny náležitosti účetních a daňových dokladů v souladu s platnou právní úpravou, zejména § 29 zák. č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty ve znění pozdějších předpisů a § 435 občanského zákoníku.

### (2) Podmínky fakturace:

- a) Právo na vyúčtování a úhradu Ceny základní podpory dle Přílohy č. 2 Smlouvy vzniká vždy poslední den měsíce, ve kterém bylo plnění poskytnuto. Tento den je též dnem zdanitelného plnění.

### (3) Splatnost peněžitého plnění:

- a) Lhůta splatnosti příslušného peněžitého plnění uvedeného ve faktuře je 30 (slovy: třicet) kalendářních dní od dne doručení faktury Objednateli. Faktura předložená v měsíci prosinci musí být prokazatelně doručena Objednateli nejpozději 15. prosince. Při doručení po tomto termínu se sjednává lhůta splatnosti faktury 60 (slovy: šedesát) kalendářních dnů.
- b) Peněžitě plnění se považuje za splněné dnem připsání peněžitě částky na účet Poskytovatele. Veškeré poplatky spojené s převodem peněz jdou k tíži plátce.

### (4) Odmítnutí faktury:

- a) Nesplňuje-li faktura náležitosti uvedené v tomto článku, je Objednatel oprávněn vrátit do 5 pracovních dní od jejího doručení Poskytovateli fakturu, která nesplňuje předepsané náležitosti, a nová lhůta splatnosti začne běžet ode dne doručení opravené faktury Objednateli.

## VIII. Vlastnické právo a užívací práva k výsledkům podpory

- (1) Bude-li součástí výstupu Podpory nebo výsledkem činnosti Poskytovatele prováděné dle této Smlouvy předmět požívající ochrany autorského díla podle zákona č. 121/2001 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**autorské dílo**“), nabývá Objednatel dnem poskytnutí autorského díla Poskytovatelem právo užít takovéto autorské dílo (dále jen „**Licence**“) v rozsahu uvedeném v licenční smlouvě výrobce software.
- (2) Odměna za poskytnutí, zprostředkování nebo postoupení Licence k autorskému dílu je zahrnuta v ceně Podpory.
- (3) Poskytovatel prohlašuje, že je oprávněn vykonávat svým jménem a na svůj účet majetková práva autorů k autorským dílům, které budou součástí plnění podle této Smlouvy nebo že má souhlas všech relevantních třetích osob k poskytnutí Licence k autorským dílům podle této Smlouvy.

## **IX. Oprávněné osoby**

- (1) Každá ze smluvních stran jmenuje oprávněnou osobu, popř. zástupce oprávněné osoby. Oprávněné osoby budou zastupovat smluvní stranu v technických záležitostech souvisejících s plněním této Smlouvy.
- (2) Jména oprávněných osob jsou uvedena v Příloze č. 4 této Smlouvy a jejich role stanoví tato Smlouva a Příloha č. 4.
- (3) Smluvní strany jsou oprávněny změnit oprávněné osoby na základě písemného oznámení druhé smluvní straně. Zmocnění zástupce oprávněné osoby musí být písemné s uvedením rozsahu zmocnění.

## **X. Ochrana informací**

- (1) Smluvní strany jsou si vědomy toho, že v rámci plnění závazků z této Smlouvy:
  - si mohou vzájemně vědomě nebo opominutím poskytnout informace, které budou považovány za důvěrné (dále jen „důvěrné informace“),
  - mohou jejich zaměstnanci a osoby v obdobném postavení získat vědomou činností druhé strany nebo i jejím opominutím přístup k důvěrným informacím druhé strany.
- (2) Smluvní strany se zavazují, že žádná z nich nezpřístupní třetí osobě důvěrné informace, které při plnění této Smlouvy získala od druhé smluvní strany. Za třetí osoby se nepovažují:
  - a) zaměstnanci smluvních stran a osoby v obdobném postavení,
  - b) orgány smluvních stran a jejich členové,
  - c) ve vztahu k důvěrným informacím Objednatele subdodavatelé Poskytovatele, za předpokladu, že se podílejí na plnění této Smlouvy nebo na plnění spojeným s plněním dle této Smlouvy, důvěrné informace jsou jim zpřístupněny výhradně za tímto účelem a zpřístupnění důvěrných informací je v rozsahu nezbytně nutném pro naplnění jeho účelu a za stejných podmínek, jaké jsou stanoveny smluvním stranám v této Smlouvě.
- (3) Smluvní strany se zavazují v plném rozsahu zachovávat povinnost mlčenlivosti a povinnost chránit důvěrné informace vyplývající z této Smlouvy a též z příslušných právních předpisů, zejména povinnosti vyplývající ze zákona č. 110/2019Sb., o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů a nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů). Smluvní strany se v této souvislosti zavazují dokumentovaným způsobem poučit veškeré osoby, které se na jejich straně budou podílet na plnění této Smlouvy, o výše uvedených povinnostech mlčenlivosti a ochrany důvěrných informací a dále se zavazují vhodným způsobem zajistit dodržování těchto povinností všemi osobami podílejícími se na plnění této Smlouvy.
- (4) Veškeré důvěrné informace zůstávají výhradním vlastnictvím předávající strany a přijímající strana vyvine pro zachování jejich důvěrnosti a pro jejich ochranu stejné

úsilí, jako by se jednalo o její vlastní důvěrné informace. S výjimkou rozsahu, který je nezbytný pro plnění této Smlouvy, se obě strany zavazují neduplikovat žádným způsobem důvěrné informace druhé strany, nepředat je třetí straně ani svým vlastním zaměstnancům a zástupcům s výjimkou těch, kteří s nimi potřebují být seznámeni, aby mohli plnit tuto Smlouvu. Obě strany se zároveň zavazují nepoužít důvěrné informace druhé strany jinak, než za účelem plnění této Smlouvy.

- (5) Nedohodnou-li se smluvní strany výslovně písemnou formou jinak, považují se za důvěrné implicitně všechny informace, které jsou anebo by mohly být součástí obchodního tajemství, tj. například, ale nejenom, popisy nebo části popisů technologických procesů a vzorců, technických vzorců a technického know-how, informace o provozních metodách, procedurách a pracovních postupech, obchodní nebo marketingové plány, koncepce a strategie nebo jejich části, nabídky, smlouvy, dohody nebo jiná ujednání s třetími stranami a všechny další informace, jejichž zveřejnění přijímající stranou by předávající straně mohlo způsobit škodu.
- (6) Bez ohledu na výše uvedená ustanovení se veškeré informace vztahující se k předmětu této Smlouvy a příslušné dokumentaci považují výlučně za důvěrné informace Objednatele a Poskytovatel je povinen tyto informace chránit v souladu s touto Smlouvou.
- (7) Pokud jsou důvěrné informace poskytovány v písemné podobě anebo ve formě textových souborů na elektronických nosičích dat (médii), je předávající strana povinna upozornit přijímající stranu na důvěrnost takového materiálu jejím vyznačením alespoň na titulní stránce nebo přední straně média.
- (8) Bez ohledu na výše uvedená ustanovení se za důvěrné nepovažují informace, které:
- se staly veřejně známými, aniž by jejich zveřejněním došlo k porušení závazků přijímající smluvní strany či právních předpisů,
  - měla přijímající strana prokazatelně legálně k dispozici před uzavřením této Smlouvy, pokud takové informace nebyly předmětem jiné, dříve mezi smluvními stranami uzavřené smlouvy o ochraně informací,
  - jsou výsledkem postupu, při kterém k nim přijímající strana dospěje nezávisle a je to schopna doložit svými záznamy nebo důvěrnými informacemi třetí strany,
  - po podpisu této Smlouvy poskytne přijímající straně třetí osoba, jež není omezena v takovém nakládání s informacemi,
  - mají být zpřístupněny na základě zákona či jiného právního předpisu včetně práva EU nebo závazného rozhodnutí oprávněného orgánu veřejné moci
- (9) Bez ohledu na jiná ustanovení této Smlouvy je Objednatel oprávněn v souladu s § 219 zák. č. 134/2016 Sb. v platném znění uveřejnit údaje požadované tímto zákonem.
- (10) Ukončení účinnosti této Smlouvy z jakéhokoliv důvodu se nedotkne ustanovení tohoto článku Smlouvy a jejich účinnost přetrvá i po ukončení účinnosti této Smlouvy a to 5 let po jejím ukončení.

## **XI. Náhrada škody**

- (1) Každá ze stran nese odpovědnost za způsobenou škodu v rámci platných právních předpisů a této Smlouvy. Obě strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci vzniklých škod.
- (2) Žádná ze stran neodpovídá za škodu, která vznikla v důsledku věcně nesprávného nebo jinak chybného zadání, které obdržela od druhé strany. V případě, že Objednatel poskytl Poskytovateli chybné zadání a Poskytovatel s ohledem na svou povinnost poskytovat plnění s odbornou péčí mohl chybnost takového zadání zjistit, smí se ustanovení předchozí věty dovolávat pouze v případě, že na chybné zadání Objednatele písemně upozornil a Objednatel trval na původním zadání.
- (3) Žádná ze smluvních stran není odpovědná za škodu a není ani v prodlení, pokud k tomuto došlo výlučně v důsledku prodlení s plněním závazků druhé smluvní strany nebo v důsledku překážek vylučujících povinnost k náhradě škody ve smyslu § 2913 odst. 2 občanského zákoníku (dále jen „vyšší moc“).
- (4) Za vyšší moc se podle této Smlouvy považují mimořádné nepředvídatelné a nepřekonatelné překážky bránící dočasně nebo trvale plnění povinností stanovených v této Smlouvě, pokud nastaly po jejím uzavření nezávisle na vůli povinné strany a jestliže tyto překážky nemohly být povinnou stranou odvráceny ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze rozumně v dané situaci požadovat.
- (5) Smluvní strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé překážky vylučující povinnost k náhradě škody. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání překážek vylučujících povinnost k náhradě škody. Každá ze smluvních stran je oprávněna požadovat náhradu škody v plném rozsahu i v případě, že se jedná o porušení povinnosti, na kterou se dle této Smlouvy vztahuje smluvní pokuta nebo sleva z ceny.
- (6) Každá ze smluvních stran je oprávněna požadovat v celém rozsahu náhradu škody i v případě, že se jedná o porušení povinnosti, na kterou se vztahuje smluvní pokuta nebo sleva dle této Smlouvy.

## **XII. Smluvní sankce**

- (1) V případě, prodlení Objednatele s úhradou plateb sjednaných v této Smlouvě (resp. v jejích dodatcích či dalších dokumentech, uzavřených mezi Smluvními stranami za účelem splnění předmětu této Smlouvy) je Objednatel povinen k uhrazení zákonného úroku z prodlení ve výši stanovené zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.
- (2) Vznikem nároku na uplatnění smluvní sankce není dotčen nárok Objednatele na náhradu vzniklé škody přesahující uhrazenou smluvní pokutu.

## **XIII. Platnost a účinnost smlouvy**

- (1) Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti nabývá dnem uveřejnění prostřednictvím registru smluv podle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv).
- (2) Každá smluvní strana je oprávněna bez jakýchkoliv sankcí odstoupit od této Smlouvy z důvodů stanovených touto Smlouvou nebo z důvodů stanovených obecně závaznými právními předpisy.

(3) Smlouvu lze předčasně ukončit:

- a) písemnou dohodou Smluvních stran, jejíž součástí je i vypořádání vzájemných závazků a pohledávek,
- b) písemným odstoupením od Smlouvy v případě podstatného porušení Smlouvy druhou Smluvní stranou. Za podstatné porušení Smlouvy se považuje:
  - 1. prodlení se zajištěním Podpory po dobu delší než třicet (30) dní,
  - 2. nezaplacení Ceny nebo její části po dobu delší než (60) dní,
  - 3. nesplnění povinností Objednatele k poskytnutí součinnosti dle Přílohy č. 3 Smlouvy,
  - 4. porušením práv duševního vlastnictví Poskytovatele nebo Třetích stran Objednatelem.

(4) Písemným odstoupením od Smlouvy v případě nepodstatného porušení Smlouvy druhou Smluvní stranou za podmínek dále stanovených. Jestliže kterákoli Smluvní strana poruší nepodstatným způsobem Smlouvu, je druhá strana oprávněna písemně vyzvat porušující Smluvní stranu ke splnění jejích závazků ze Smlouvy. Pokud do třiceti (30) dní od doručení této výzvy Smluvní strana, která porušila Smlouvu, neučiní uspokojivé kroky k nápravě nebo pokud do šedesáti (60) dní od této výzvy, nebo do jakékoli delší doby dohodnuté Smluvními stranami, tato Smluvní strana neodstraní porušení závazků Smlouvy, může druhá Smluvní strana od Smlouvy odstoupit, aniž by se tím zbavovala výkonu jakýchkoli jiných práv nebo prostředků k dosažení nápravy.

(5) Pokud Smluvní strana bude v úpadku nebo proti ní bude zahájeno insolvenční řízení, bude v likvidaci, pod nucenou správou, či pokud bude mít druhá Smluvní strana důvodné informace, že Smluvní strana nebude schopná dostát svým finančním závazkům nebo bude vůči Smluvní straně uplatněn zajišťovací prostředek postihující podstatnou část jejího majetku, může druhá Smluvní strana odstoupit od Smlouvy okamžitě.

(6) Odstoupení je účinné koncem třetího měsíce od okamžiku doručení druhé Smluvní straně na adresu uvedenou v záhlaví Smlouvy, případně na poslední prokazatelně oznámenou korespondenční adresu.

(7) Smluvní strany jsou povinny do 30 dní od ukončení Smlouvy vypořádat písemnou dohodou své vzájemné závazky a pohledávky. Pro vyloučení všech pochybností Smluvní strany shodně prohlašují, že pokud Poskytovatel plnil jen zčásti, může Objednatel odstoupit jen ohledně nesplněného zbytku plnění, pokud se Smluvní strany nedohodnou jinak.

(8) Ukončením této Smlouvy nebo její části nejsou dotčena ustanovení týkající se smluvní pokuty, ochrany důvěrných informací, náhrady škody a jiných nároků a závazků, přetrvávajících ze své povahy i po ukončení Smlouvy

#### **XIV. Řešení sporů**

(1) Práva a povinnosti smluvních stran touto Smlouvou výslovně neupravené se řídí občanským zákoníkem a příslušnými právními předpisy souvisejícími.

- (2) Smluvní strany se zavazují vyvinout maximální úsilí k odstranění vzájemných sporů vzniklých na základě této Smlouvy nebo v souvislosti s touto Smlouvou, včetně sporů o její výklad či platnost a usilovat se o jejich vyřešení nejprve smírně prostřednictvím jednání oprávněných osob nebo pověřených zástupců a to do 60 dnů ode dne doručení výzvy k smírnému vyřešení sporu zaslané kteroukoliv smluvní stranou druhé smluvní straně, přičemž tím však není dotčeno právo kterékoliv smluvní strany obrátit se na příslušný obecný soud České republiky s návrhem na rozhodnutí sporu s konečnou platností.

## **XV. Závěrečná ustanovení**

- (1) Tato Smlouva představuje úplnou dohodu smluvních stran o předmětu této Smlouvy. Tuto Smlouvu je možné měnit pouze písemnou dohodou smluvních stran ve formě číslovaných dodatků této Smlouvy, podepsaných osobami oprávněnými jednat jménem smluvních stran.
- (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 takové neplatné či nevynutitelné ustanovení nahradit v souladu s platným a vynutitelným ustanovením, které je svým obsahem nejbližší účelu neplatného či nevynutitelného ustanovení.
- (3) Nedílnou součástí Smlouvy tvoří tyto přílohy:
- Příloha č. 1 Specifikace Podpory dle katalogových listů služeb
    - Katalogový list 1 – Podpora Cisco*
    - Katalogový list 2 – Podpora Check Point*
    - Katalogový list 3 – Řešení incidentů služeb*
    - Katalogový list 4 – Help Desk*
  - Příloha č. 2 Cena
  - Příloha č. 3 Součinnost Objednatele
  - Příloha č. 4 Kontaktní osoby
  - Příloha č. 5 Vzor předávacího protokolu
- (4) Tato Smlouva se uzavírá v elektronickém originálu.

Smluvní strany prohlašují, že si tuto Smlouvu přečetly, že s jejím obsahem souhlasí a na důkaz toho k ní připojují svoje podpisy.

Objednatel

Poskytovatel

V Pardubicích dne \_\_\_\_\_

**Ing. Martin  
Záleský**

Digitally signed by  
Ing. Martin Záleský  
Date: 2024.10.24  
15:09:55 +02'00'

V Praze dne \_\_\_\_\_

**Ing. Marian  
Arbet**

Digitálně podepsal Ing. Marian  
Arbet  
Datum: 2024.10.21 05:55:38  
+02'00'

Rozdělovník:

1. Vyhotovení: Poskytovatel
2. Vyhotovení: Objednatel (sběrný arch)
3. Vyhotovení: Objednatel (ekonomický úsek)
4. Vyhotovení: Objednatel (právní a organizační pracoviště)

## Příloha č. 1 Specifikace Podpory

### I. A) Specifikace prvků infrastruktury, na které je Podpora poskytována

| PN                 | SN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|--------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| CISCO2921-V/K9     | FGL1905102X, FGL1905102Y                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| UCS-SPR-C220-P2    | FCH1849V2JT, FCH1849V29M                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| UCSC-C220-M4S      | FCH1934V2M8                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| UCS-SPR-C220M4-BA2 | FCH2109V0AR                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| WS-C3650-24TD-E    | FDO1852E0C5, FDO1852E2YC                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| WS-C2960X-48FPD-L  | FCW1907A1K6, FCW1907A1K7                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| CISCO2901-SEC/K9   | FCZ194060SS, FCZ194060SX, FCZ194060T2, FCZ2039402U                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| WS-C2960X-24TS-L   | FCW1945B4RE, FOC2422LAAG                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| C819GW-LTE-GA-EK9  | FCZ201791BH                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| ASA5506-K9         | JMX2111Y0YD, JMX2111Y0YF, JMX2111Y0YH                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| WS-C2960CX-8PC-L   | FOC2002W331                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| C9200L-24T-4X-E    | JAE232306Q7, JAE232306SY, JAE232306X7, F21DF5545EF<br>F21DGG25461, F21EDFGG1D4, F21EFWF5FW5, F21FDGDFT44<br>F21GZJ54FFD, F21JZJKZU54, F21KMGULO4F, F21KZUD85FG<br>F21LADJK55G, F21MTFBDG5D, F21SDFR448D, F21THZJTK85<br>F21ZTJHG54G                                                                                                                                        |
| C9800-L-F-K9       | F21E4HRT4E                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| C9300-24P-A        | FJC26301F86, FJC26301FM3                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| C9115AXI-E         | F21E84WGD1, F21EEW48WW, F21G9G9S5D, F21GKOJP9Z<br>F21HKOF8W7, F21IRGG5DE, F21PFSKFK9, F21R5RS44R<br>F21SDF5F4Z, F21SFSD64E, F21T4DDD5I, F21TEG45EO<br>FCW2615YSKR, FCW2615YSL4, FCW2615YSLX, FCW2615YSP3<br>FCW2623Y69R, FCW2623Y69Z, FCW2623Y6A4, FCW2623Y6A8<br>FCW2623Y6BA, FCW2623Y6BL, FCW2623Y6BN, FCW2623Y6BS<br>FCW2623Y6FA, FCW2623Y6FD, FCW2623Y6HQ, FCW2623Y6JD |
| N3K-C3524P-XL      | FOC2653R4B1, FOC2706R1YQ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

### I. B) Specifikace Cisco UC aplikací, na které je Podpora poskytována

| Typ UC aplikace | Upřesnění                    |
|-----------------|------------------------------|
| IMP             | pceimp01; pceimp02           |
| Expressway-C    | pce-expc-b2b01; pce-expc-mra |
| Expressway-E    | pce-expe-b2b01; pce-expe-mra |
| Jabber-guest    | pce-jbg01                    |
| Ostatní         | Ostatní Cisco CMS, Cisco CMM |

**I. C) Specifikace Check Point NGTX, na které je Podpora poskytována**

| <b>PN</b>                     | <b>Upřesnění</b>                                                                                                                                                                    | <b>Ks</b> |
|-------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| CPSG-VSEC-VEN-BUN-NGTX-1Y     | 1 CloudGuard IaaS virtual core for VMware ESXi, Hyper-V, KVM Gateway. Integrating Check Point's Next Generation Threat Prevention & SandBlast (NGTX) annual subscription for 1 year | 4         |
| CPSG-VSEC-VEN-BUN-NGTX-REN-1Y | VMware ESXi, Hyper-V, KVM Renewal. Integrating Check Point's Next Generation Threat Prevention & SandBlast (NGTX) subscription for 1 year                                           | 4         |
| CPSM-NGSM5                    | Next Generation Security Management Software for 5 gateways (SmartEvent & Compliance 1 year                                                                                         | 1         |
| CPSB-EVS-5-1Y                 | SmartEvent and SmartReporter blade for 5 gateways (Smart-1 & open server) 1 year subscription                                                                                       | 1         |
| CPSB-MOB-50                   | Mobile Access Blade for 50 concurrent connections                                                                                                                                   | 2         |

**I. D) Specifikace ostatních prvků, na které je Podpora poskytována**

| <b>PN</b>       | <b>SN</b>        | <b>Upřesnění</b>           | <b>Ks</b> |
|-----------------|------------------|----------------------------|-----------|
| LOGM-M-5Y       | C2Z2ZL3          | Pouze kategorie Konzultace | 1         |
| POWEREDGE R640  | 482MZJ3, 582MZJ3 | Pouze kategorie Konzultace | 2         |
| POWEREDGE R340  | 4P399Z2, 5P399Z2 | Pouze kategorie Konzultace | 2         |
| POWEREDGE R6515 | 5NJD4K3, 6NJD4K3 | Pouze kategorie Konzultace | 2         |

## II. Katalogové listy služeb

### Katalogový list 1 – Podpora Cisco

| <b>Katalogový list Služby</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Identifikace (ID)             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Název Služby                  | Technická podpora prvků Cisco                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Služba v rámci záruky         | NE                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Název činnosti                | Poskytování podpory                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Definice činnosti</b>      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Popis činnosti                | <p>Služba pokrývá L2 a L3 podporu všech infrastrukturních komponent dle specifikace.</p> <p>Poskytování služby L2/L3 podpory vychází z nákupu originální služby HW záruky a SW podpory výrobce a je doplněno o služby a garance ze strany Poskytovatele.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>Parametry činnosti</b>     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Náplň poskytované Služby      | <p><b>I. Náplň poskytované L2 podpory:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• poskytnutí jednotného kontaktního a archivačního portálu – ServiceDesk ICZ,</li> <li>• dodání HW záruky v požadovaném režimu,</li> <li>• předání náhradního dílu v místě instalace (přepravní služba),</li> <li>• vyzvednutí vadného dílu v místě instalace (přepravní služba),</li> <li>• přístup k aktualizovaným verzím SW- update Cisco IOS,</li> <li>• zprostředkování přístupu k Cisco TAC,</li> <li>• přístup na Cisco.com k novinkám a znalostní bázi</li> <li>• aktuální informace o produktech a řešeních, prezentace, informace o SW (technicky orientované dokumenty, instalační a konfigurační postupy, případové studie...),</li> <li>• notifikace kritických a bezpečnostních záležitostí spojených s Cisco technologiemi,</li> <li>• informování o konci podpory (End of Support a End of Life) prvků Cisco infrastruktury,</li> </ul> <p><b>II. Náplň poskytované L3 podpory:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• diagnostika, analýza fault/alarm a log zpráv pracovníkem ICZ,</li> <li>• telefonická podpora technickým pracovníkům Objednatele,</li> <li>• řešení incidentů s Cisco TAC - komunikaci vede ICZ,</li> </ul> <p><b>III. Garantovaná úroveň servisních služeb L2/L3 podpory:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Poskytnutí pohotovosti v pracovních dnech dle priorit jednotlivých požadavků dohodnutých oběma stranami, v rámci něž bude Poskytovatel ve svém sídle zajišťovat dostupnost následujících zdrojů, nezbytných pro plnění supportu a supportní pohotovosti: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ volných kapacit odborných pracovníků,</li> <li>○ HW a SW prostředí pro analýzu a rozbor hlášených problémů.</li> </ul> </li> <li>• Servisní doba je 24x7, resp. v pracovních dnech od 8:00 do 17:00 hod, dle kategorie nahlášeného požadavku,</li> <li>• předání nového/servisního dílu do dle kategorie nahlášené závady,</li> </ul> |

|                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>reakční čas na požadavek neservisního charakteru do druhého pracovního dne,</li> <li>pokud Poskytovatel nemůže nepřetržitě pracovat na odstranění problému z důvodu, že pro úspěšné provedení opravy je potřeba součinnost třetí strany a tato třetí strana potřebnou součinnost neposkytl, doba, po kterou Objednatel nezajistil oprávněně vyžádanou součinnost třetí strany poskytovateli, bude odečtena u případného prodlení.</li> </ul> <p><b>IV. Eskalace servisních tiketů na výrobce:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>v případě nutnosti zajištění přímého přístupu na web výrobce Cisco Systems, kde lze zadávat a sledovat vývoj tiketů zadanych na TAC (technicko asistenční centrum), a to definovanými pracovníky objednatele.</li> </ul> |
| Rozsah poskytování Služby   | 9x5 v rozsahu 8.00 - 17.00 v pracovní dny                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Obnovení Služby             | Dle kategorie *)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Měřicí bod                  | HelpDesk Poskytovatele                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Objem poskytované Služby    | Není relevantní                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <b>Doplňující informace</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Platební podmínky           | Paušální měsíční platba                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Služba nezahrnuje           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Způsob dokladování          | Měsíční záznam o poskytnutí Služeb                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

## Katalogový list 2 – Podpora Check Point

| <b>Katalogový list Služby</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|-------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Identifikace (ID)             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Název Služby                  | Technická podpora prvků Check Point                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Služba v rámci záruky         | NE                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Název činnosti                | Poskytování podpory                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Definice činnosti</b>      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Popis činnosti                | <p>Služba pokrývá L2 a L3 podporu všech infrastrukturních komponent dle specifikace.</p> <p>Poskytování služby L2/L3 podpory vychází z nákupu originální služby SW podpory výrobce a je doplněno o služby a garance ze strany Poskytovatele.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Parametry činnosti</b>     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Náplň poskytované Služby      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Náplň poskytované L2 podpory:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• poskytnutí jednotného kontaktního a archivačního portálu – ServiceDesk ICZ,</li> <li>• přístup k SW podpoře výrobce</li> <li>• přístup k aktualizovaným verzím SW - update Check Point,</li> <li>• zprostředkování přístupu k TAC,</li> <li>• přístup na checkpoint.com k novinkám a znalostní bázi,</li> <li>• aktuální informace o produktech a řešeních, prezentace, informace o SW (technicky orientované dokumenty, instalační a konfigurační postupy, případové studie...),</li> <li>• informování o konci podpory (End of Support a End of Life) prvků,</li> </ul> </li> <li>• <b>Náplň poskytované L3 podpory:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• kontrola stavu a instalace updatů (4x ročně): <ul style="list-style-type: none"> <li>○ kontrola systémových logů,</li> <li>○ kontrola místa na disku,</li> <li>○ kontrola vytváření záloh,</li> </ul> </li> <li>• zálohování zařízení / systému, které je prováděno na systémové prostředky (úložiště) Objednatele, a který je povinen zajistit k tomuto dostatečný prostor,</li> <li>• řešení incidentů při nestandardním chování produktu s Check Point TAC - komunikaci vede ICZ,</li> </ul> </li> <li>• <b>Garantovaná úroveň servisních služeb L2/L3 podpory:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Poskytnutí kapacit lidských zdrojů v pracovních dnech dle priorit jednotlivých požadavků dohodnutých oběma stranami, v rámci něžž bude Poskytovatel ve svém sídle zajišťovat dostupnost následujících zdrojů, nezbytných pro plnění podpory: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ volných kapacit odborných pracovníků,</li> <li>○ SW prostředí pro analýzu a rozbor hlášených problémů.</li> </ul> </li> <li>• Servisní doba Helpdesku pro hlášení požadavků na servisní služby je v pracovních dnech od 8:00 do 17:00 hod.</li> <li>• reakční čas na potvrzení závady do následujícího pracovního dne</li> <li>• pokud Poskytovatel nemůže nepřetržitě pracovat na odstranění problému z důvodu, že pro úspěšné provedení opravy je potřeba součinnost třetí</li> </ul> </li> </ul> |

|                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                    | <p>strany a tato třetí strana potřebnou součinnost neposkytla, doba, po kterou Objednatel nezajistil oprávněně vyžádanou součinnost třetí strany poskytovateli, bude odečtena u případného prodlení.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Eskalace servisních tiketů na výrobce:</b></li> <li>• v případě nutnosti zajištění přímého přístupu na web výrobce Check Point, kde lze sledovat vývoj tiketů zadanych na TAC (technicko asistenční centrum), a to definovanými pracovníky objednatele.</li> </ul> |
| Rozsah poskytování Služby          | 9x5 v rozsahu 8.00 - 17.00 v pracovní dny                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Obnovení Služby                    | Není relevantní                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Měřicí bod                         | HelpDesk Poskytovatele                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Objem poskytované Služby           | Není relevantní                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b><i>Doplňující informace</i></b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Platební podmínky                  | Paušální měsíční platba                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Služba nezahrnuje                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Způsob dokladování                 | Měsíční záznam o poskytnutí Služeb                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

### Katalogový list 3 – Řešení incidentů služeb

| <b>Katalogový list Služby</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Identifikace (ID)             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Název Služby                  | Řešení incidentů                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Služba v rámci záruky         | NE                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Název činnosti                | Řešení incidentů                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Definice činnosti</b>      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Popis činnosti                | <p>Řešení incidentu zahrnuje tyto činnosti poskytované nad HW/SW uvedených v Příloze č.1:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• identifikaci nestandardního chování a lokalizaci incidentu,</li> <li>• analýza incidentu,</li> <li>• návrh opatření pro vyřešení / eliminaci incidentu,</li> <li>• příprava opravných opatření vedoucí k odstranění zjištěných chyb,</li> <li>• příprava pokynů vedoucí k odstranění zjištěných chyb,</li> <li>• konzultace při aplikaci opatření vedoucích k odstranění zjištěných chyb.</li> </ul> |
| <b>Parametry činnosti</b>     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Rozsah poskytování Služby     | 9x5 (08:00 – 17:00) v pracovní dny                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Obnovení Služby               | Dle kategorie incidentu*)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Měřicí bod                    | HelpDesk Poskytovatele                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Objem poskytované Služby      | Není relevantní                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Doplňující informace</b>   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Platební podmínky             | Paušální měsíční platba                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Služba nezahrnuje             | Jakýkoliv návazný problém, změnové požadavky                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Způsob dokladování            | Denní podrobné záznamy o poskytnutí Služeb,<br>Záznam v HelpDesku Poskytovatele                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

Service Desk poskytovatele eviduje následující stupně závažnosti servisního požadavku: „HAVÁRIE“, „PORUCHA“, „CHYBA“, „NEDOSTATEK“, „KONZULTACE“, „ŽÁDANKA“.

| Kategorie požadavku | Popis závady                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|---------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| HAVÁRIE             | Systém/Dílo je z důvodu jeho selhání kompletně mimo provoz a nelze využít žádnou z jeho služeb ani funkcí.                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| PORUCHA             | Funkce a služby systému/díla jsou významným způsobem omezeny. Tento stav má kritický dopad na využívání systému/díla uživateli a nelze jej odstranit určeným technickým pracovníkem Objednatele. (Např. se jedná o komplexní výpadek základních telefonních funkcí, totální výpadek tarifikace, totální selhání konfigurace systému, totální selhání zdvojených redundantních řídicích částí systému). |
| CHYBA               | Funkce a služby systému/díla nejsou významným způsobem omezeny. Tento stav má pouze částečný dopad na využívání systému/díla uživateli. (Například se jedná o: částečný výpadek základních telefonních funkcí, částečný výpadek tarifikace, částečné selhání konfigurace systému, oslabení redundance, ...).                                                                                           |
| NEDOSTATEK          | Funkce a služby systému/díla nejsou významným způsobem omezeny. Tento stav má minimální dopad na využívání systému/díla uživateli. (Například se jedná o: komplexní nebo částečný výpadek rozšířených a/nebo nadstandardních telefonních funkcí, nefunkčnost koncových uživatelských zařízení, omezení počtu uživatelských připojení, ...).                                                            |
| KONZULTACE          | Funkce a služby systému nejdou ovlivněny. Tiket znamená požadavek na konzultaci k dodaným systémům a technologiím.                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| ŽÁDANKA             | Funkce systému/díla nejsou omezeny, služby systému/díla mohou být částečně omezeny. Tento stav má zanedbatelný dopad na využívání systému uživateli. (Například se jedná o: změny grafických uživatelských rozhraní, lokalizace jazykové podpory, požadavky na do-vývoj a do-programování funkcí a služeb, požadavky na změny výrobcem, ...).                                                          |

| Kategorie požadavku | Dostupnost služby (servisní doba) | Přijetí požadavku | Řešení zahájeno (response time) | Vyřešeno (fix time) |
|---------------------|-----------------------------------|-------------------|---------------------------------|---------------------|
| HAVÁRIE             | 9x5                               | do 10 min         | 2 hod                           | 8 hod               |
| PORUCHA             | 9x5                               | do 10 min         | 4 hod                           | NBD                 |
| CHYBA               | 9x5                               | do 10 min         | 4 hod                           | NBD                 |
| NEDOSTATEK          | 9x5                               | do 10 min         | NBD                             | 2 BD                |
| KONZULTACE          | 9x5                               | do 10 min         | NBD                             | 3 BD                |
| ŽÁDANKA             | 9x5                               | do 10 min         | NBD                             | 3 BD                |

Za dílčí vyřešení závady se považuje i takový zásah, který způsobí změnu stupně závažnosti závady na menší. Takto vzniklá méně závažná závada má dobu vzniku shodnou se vznikem původní závady.

## Katalogový list 4 – HelpDesk

| <b>Katalogový list Služby</b> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Identifikace (ID)             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Název Služby                  | HelpDesk                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Služba v rámci záruky         | NE                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Název činnosti                | Provoz jednotného kontaktního místa                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| <b>Definice činnosti</b>      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Popis činnosti                | <p>Služba HelpDesk zahrnuje tyto činnosti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• provoz aplikace ServiceDesk,</li> <li>• obsluha vstupních kanálů (e-mailový, telefonní, webový),</li> <li>• hot-line,</li> <li>• směrování požadavků a jejich administrace,</li> <li>• dohled na plnění parametrů SLA,</li> <li>• reporting k poskytovaným službám v domluveném rozsahu</li> </ul> |
| <b>Parametry činnosti</b>     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Rozsah poskytování Služby     | 24x7 v rozsahu 0.00 – 24.00 hodin                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Obnovení Služby               | Není relevantní                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Měřicí bod                    | HelpDesk Poskytovatele                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Objem poskytované Služby      | Není relevantní                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Doplňující informace</b>   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Platební podmínky             | Paušální měsíční platba                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Služba nezahrnuje             | Není relevantní                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Způsob dokladování            | Měsíční záznam o poskytnutí Služeb                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |

## Příloha č. 2

Cena zajištění Podpory dle Přílohy č. 1 Smlouvy je uvedena v následující tabulce v členění:

**Měsíční paušální cena** za poskytování služeb Poskytovatelem je stanovena na základě následující tabulky:

| Služba / katalogový list                    | Cena v Kč / měsíc        |
|---------------------------------------------|--------------------------|
| Katalogový list 1 – Podpora Cisco           | <b>18 000 Kč bez DPH</b> |
| Katalogový list 2 – Podpora Check Point     |                          |
| Katalogový list 3 – Řešení incidentů služeb |                          |
| Katalogový list 4 – Help Desk               |                          |

| Rozsah služeb zahrnutých v paušální platbě | Počet MD / rok |
|--------------------------------------------|----------------|
| Práce technického specialisty              | 4 MD           |

Za každou započatou hodinu práce po vyčerpání uvedeného rozsahu bude fakturováno:

| Den a časový úsek                              | Hodinová sazba   |
|------------------------------------------------|------------------|
| Pracovní dny v pracovní době (8:00 – 17:00)    | 2 062 Kč bez DPH |
| Pracovní dny mimo pracovní dobu (17:00 – 8:00) | 2 370 Kč bez DPH |
| Víkend a dny státních svátků (0:00 – 24:00)    | 2 680 Kč bez DPH |

Lhůta na dokončení prací (tzv. fix time) se nevztahuje na softwarové chyby, které byly eskalované na výrobce. Na skutečnost, že se jedná o softwarovou chybu je poskytovatel povinen upozornit Objednatele prostřednictvím helpdesku bez zbytečného odkladu. Pokud Poskytovatel nemůže nepřetržitě pracovat na odstranění problému z důvodu, že pro úspěšné provedení opravy je potřeba součinnost třetí strany (výrobce) a tato třetí strana potřebnou součinnost neposkytl, bude tato doba odečtena z případného prodlení (nezapočítává se do lhůty na dokončení prací).

Po celou dobu trvání smlouvy, musí mít zákazník zajištěnou platnou podporu výrobce HW zařízení, na které se servisní služba vztahuje.

V případě, že se jedná HW závadu, kde je nutná výměna zařízení, se fix time pro vyřešení prodlužuje o nezbytně nutný čas, resp. o dobu doručení nového HW od výrobce (odvíjí se od úrovně HW servisu zakoupeného Objednatelem od výrobce).

**Příloha č. 3**  
**Součinnost Objednatele**

Níže uvedená tabulka obsahuje požadavky Poskytovatele na nezbytnou součinnost Objednatele k poskytování Podpory.

| Č. | Požadavek                                                                                                                                                                                                               | Čas                                   | Rozsah                                                                         |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | Jmenovat oprávněné pracovníky objednatele, kteří budou oprávněni požadovat provedení servisu a povinni plnění Poskytovatele validovat a převzít.                                                                        | Ke dni podpisu smlouvy                | Dle věcně prokázané potřeby.                                                   |
| 2. | V požadavcích poskytovat Poskytovateli všechny informace potřebné pro správné a včasné provedení požadavku (např. přesný popis problému).                                                                               | Při podání požadavku                  | U všech požadavků.                                                             |
| 3. | Poskytovat Poskytovateli potřebný (vzdálený případně i fyzický) přístup vybraných pracovníků Poskytovatele do prostor objednatele k místu užívání systému, který Poskytovatel bude potřebovat ke splnění svých závazků. | Do 3 dnů od podpisu smlouvy.          | V rozsahu nezbytném pro plnění předmětu smlouvy.                               |
| 4. | Na potřebnou dobu zajistit Poskytovateli spolupráci správců a dalších případných pracovníků objednatele podle povahy požadavku.                                                                                         | V termínu dohodnutém s Poskytovatelem | V rozsahu nezbytném pro plnění předmětu smlouvy.                               |
| 5. | Na potřebnou dobu zajistit Poskytovateli přístup k licenčním programům, které jsou nezbytné pro plnění požadavku na servis nebo odbornou podporu.                                                                       | V termínu dohodnutém s Poskytovatelem | V rozsahu nezbytném pro plnění předmětu smlouvy.                               |
| 6. | Při provádění servisního zásahu na místě odpovědní pracovníci objednatele zajistí přítomnost oprávněné osoby v místě servisního zásahu, a to minimálně při započetí a ukončení servisní činnosti.                       | V termínu dohodnutém s Poskytovatelem | V rozsahu nezbytném pro plnění předmětu smlouvy.                               |
| 7. | Zajistit nezbytnou výpočetní kapacitu a vzájemně odsouhlasené nástroje potřebné pro podporu metodik a postupů souvisejících s realizací smlouvy.                                                                        | V termínu dohodnutém s Poskytovatelem | V rozsahu potřebném např. pro komunikaci, zajištění přístupu k Helpdesku apod. |

|    |                                                                                                                         |                                                                                  |                                                 |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|
| 8. | Zajistit dostatečný servis HW infrastruktury a virtualizační platformy sloužící pro provoz virtualizovaného FW          | Po celou dobu trvání smlouvy                                                     | Ve shodném nebo vyšším SLA dle této smlouvy     |
| 9. | Monitorovat dostupnost systému vlastními prostředky a předávat informace v dohodnutém rozsahu za účelem vyhodnocení SLA | K prvnímu pracovnímu dni následujícího měsíce, ve kterém byla služba poskytována | V rozsahu nezbytném pro plnění předmětu smlouvy |

**Příloha č. 4**  
**Kontaktní osoby**

**Osoby Objednatele**

| problematika                                                                            | Jméno | Adresa                           | e-mail | Telefon |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|-------|----------------------------------|--------|---------|
| Změny smluv                                                                             |       | Teplého 1526<br>530 02 Pardubice |        |         |
| Osoby pověřené jednáním ve věcech organizačních, předání a převzetí jednotlivých plnění |       | Teplého 1526<br>530 02 Pardubice |        |         |
| Osoby oprávněné požadovat Support - vyškolení administrátoři                            |       | Teplého 1526<br>530 02 Pardubice |        |         |

**Osoby Poskytovatele**

| problematika                                                                            | Jméno | Adresa                                              | e-mail | Telefon |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|-------|-----------------------------------------------------|--------|---------|
| Změny smluv                                                                             |       | Na hřebenech II<br>1718/10<br>140 00 Praha 4, Nusle |        |         |
| Osoby pověřené jednáním ve věcech organizačních, předání a převzetí jednotlivých plnění |       |                                                     |        |         |
| Osoby oprávněné provádět Support                                                        |       |                                                     |        |         |

**Příloha č. 5**  
**Vzor předávacího protokolu**



Předávací protokol

## Předávací protokol

**PROJEKT** | SPP,P,RV,E,K – Označení projektu podle SAP

**SMLOUVA** | č. smlouvy / objednávka ze dne ...

| ZHOTOVITEL                                                    | OBJEDNATEL                               |
|---------------------------------------------------------------|------------------------------------------|
| ICZ a.s.<br>Na hřebenech II 1718/10<br>140 00 Praha 4 - Nusle | Název společnosti<br>Adresa<br>PSČ Město |

|                                          |
|------------------------------------------|
| <b>Místo předání</b>   Adresa, PSČ Město |
| <b>Datum předání</b>   D. M. RRRR        |
| <b>Předmět předání</b>   Co se předává   |

### Nadpis oddílu (styl „Nadpis 2“)

Bližší popis předmětu předání, je-li třeba (styl „Normální“/„Normal“):

1. Číslovaný seznam (styl „Číslovaný seznam“).
  - a. Druhá úroveň číslovaného seznamu (styl „Číslovaný seznam“).
2. Číslovaný seznam.

Pokračování běžného textu (styl „Normální“/„Normal“).

Poslední odstavec běžného textu (styl „Normální – poslední blok“).

### Podrobný rozpis položek

| ID | POPIS         | POČET |
|----|---------------|-------|
|    |               |       |
|    |               |       |
|    | <b>Celkem</b> |       |

| PŘEDAL                                         | PŘEVZAL                                        |
|------------------------------------------------|------------------------------------------------|
| <b>Jméno</b>   Jméno Příjmení<br><b>Podpis</b> | <b>Jméno</b>   Jméno Příjmení<br><b>Podpis</b> |

## PLNÁ MOC

ICZ a.s., IČ: 25145444, se sídlem Na hřebenech II 1718/10, Nusle, 140 00 Praha 4, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, sp. zn. B 4840 (dále jen „Zmocnitel“)

### tímto uděluje plnou moc

Ing. Marianovi Arbetovi, dat. nar. [REDACTED]

[REDACTED] (dále jen „Zmocněnec“),

aby za Zmocnitele činil veškerá právní jednání a jiné úkony v **obchodních vztazích** (včetně vztahů týkajících se veřejných zakázek ve smyslu ustanovení zákona č. 134/2016 Sb., zákon o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů), v nichž cena předmětu plnění vyjádřená peněžní částkou nepřesáhne částku **13.000.000,-Kč** (slovy třináct miliónů korun českých) s tím, že půjde-li o opakující se plnění, je základem pro výpočet tohoto limitu součet ceny všech opakujících se plnění bez DPH.

Tato plná moc nezahrnuje oprávnění Zmocněnce nakupovat a zcizovat cenné papíry, obchodní podíly, uzavírat smlouvy o prodeji části nebo celého podniku, zprostředkovatelské smlouvy, smlouvy o sdružení, smlouvy příkazní či mandátní, smlouvy nájemní, podnájemní či leasingové, přijímat a poskytovat úvěry, sjednávat odstupné, podepisovat směnky, zcizovat nemovitosti a zatěžovat je právními závazky. Zmocněnec dále není na základě této plné moci oprávněn zavazovat Zmocnitele jakýmikoli ručitelskými závazky.

Tato plná moc nahrazuje jakoukoli plnou moc dříve udělenou Zmocněnci Zmocnitelem ohledně výše uvedeného předmětu plné moci.

Tato plná moc se uděluje na dobu neurčitou.

V Praze dne 4 / 12 / 2023

[REDACTED]  
Mgr. Dan Rosendorfi  
předseda představenstva  
ICZ a.s.

Zmocnění přijímám v plném rozsahu  
[REDACTED]

Ing. Marian Arbet

### PROHLÁŠENÍ O PRAVOSTI PODPISU

Běžné číslo knihy o prohlášeních o pravosti podpisu 21184/...../2023/  
Mgr. Petra Koutná, advokátka se sídlem v Praze 7, Kostelní 875/6, zapsaná v seznamu advokátů vedeném Českou advokátní komorou pod ev. č. 11082.

Prohlašuji, že

Jméno: Mgr. DAN ROSENDORF

Bydliště: [REDACTED]

ještě / j

tuto listinu v ..... vyhotovení(ch) přede mnou vlastnoručně podepsal/a

V ..... dne .....  
[REDACTED]

## Doložka z konverze dokumentu do elektronické podoby – na žádost

Dokument 161342944-104437-231204105800.pdf vznikl převedením listinného dokumentu do elektronického dokumentu pod pořadovým číslem ~~161342944-104437-231204105800~~. Vzniklý dokument obsahem odpovídá vstupnímu dokumentu. Počet stran dokumentu: 1

Vstup neobsahoval viditelný prvek, který nelze plně přenést na výstup.

Konverzi provedl subjekt: Koutná Petra, Mgr., advokát, IČ: 71456554

Pracoviště: Koutná Petra, Mgr., advokát

Datum vyhotovení: 04.12.2023

Jméno a příjmení osoby, která konverzi provedla: PETRA KOUTNÁ

---

### Poznámka:

Konverzí dokumentu se nepotvrzuje správnost a pravdivost údajů obsažených v dokumentu a jejich soulad s právními předpisy. Kontrolu doložky lze provést v centrální evidenci doložek na adrese <https://www.czechpoint.cz/overovacidolozky>.



161342944-104437-231204105800