



o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZZVZ“), níže uvedeného dne, měsíce a roku tuto smlouvu (dále jen „Smlouva“):

## I. DEFINICE

„**Aktivační klíč**“ znamená znakový kód nebo kódy nutné pro aktivaci definovaného rozsahu, výkonu nebo jiných vlastností Software nebo služby. Aktivační klíč má stejné časové vymezení jako Licence a počet Aktivačních klíčů je shodný s počtem pořizovaných Licencí;

„**Licence**“ znamená právní nástroj, který umožňuje časově neomezeně používat Software v souladu se Smlouvou;

„**Oprávněné nabytí**“ znamená oprávněné nabytí Licence tak, že Objednatel přijme návrh na uzavření smlouvy o poskytnutí Licence, kterým se autor Softwaru nebo vykonavatel majetkových práv autora obrací vůči neurčitému okruhu osob, a to způsobem spočívajícím v:

- (i) kliknutí při instalaci Softwaru (click-wrap licence);
- (ii) kliknutí při instalaci Softwaru a registraci Softwaru u autora Softwaru nebo vykonavatele majetkových práv autora (click-through licence);

„**NGFW**“ znamená Next Generation Firewall (hardware appliance nebo též HW);

„**Software**“ znamená operační systém nebo program pro zabezpečení plnohodnotného provozu NGFW (dále též SW) (součástí Software nejsou zdrojové texty programového vybavení);

„**Firewall**“ znamená NGFW používaný Objednatelem s názvem (typem) **FortiGate FG-1101E** v režimu vysoké dostupnosti v počtu **2 ks**, včetně jeho Software, zapojený a instalovaný v sídle Objednatele;

„**Předplatné k bezpečnostním funkcím Firewallu**“ znamená prostředek k aktivaci bezpečnostních funkcionalit Firewallu dle přílohy č. 1 Smlouvy;

„**Důvěrné informace**“ znamenají všechny informace týkající se Objednatele anebo předmětu Smlouvy, které Poskytovatel (a) získal přímo či nepřímo od Objednatele v souvislosti s uzavřením anebo plněním závazků ze Smlouvy a/nebo (b) budou Poskytovateli sděleny či zpřístupněny Objednatelem či je získá jiným způsobem v souvislosti s plněním předmětu Smlouvy.

## II. PŘEDMĚT SMLOUVY

1. Předmětem Smlouvy je závazek Poskytovatele za podmínek stanovených Smlouvou poskytnout Objednateli plnění spočívající v oprávnění využívat bezpečnostní funkcionality Firewallu dle přílohy č. 1 Smlouvy, a to prostřednictvím Předplatného k bezpečnostním funkcím Firewallu pro období od 1. 4. 2025 do 31. 3. 2026.
2. Poskytovatel v rámci plnění předmětu Smlouvy dle odst. 1 tohoto článku Smlouvy poskytne Objednateli v těchto počtech tyto produkty a předplatná dle označení výrobce:
  - FortiGate 1101E, RNW, FortiCare Elite Support v počtu **dvou kusů**,
  - FortiGate 1101E, RNW, Enterprise Protection v počtu **dvou kusů**,
  - FortiAuthenticator-VM RNW+FortiCare Premium pro **1-5100 uživatelů**,

- FortiManager VM RNW+FortiCare Premium pro **1-10 zařízení**.
3. Předmětem Smlouvy je dále závazek Poskytovatele za podmínek stanovených Smlouvou poskytnout Objednateli plnění spočívající v poskytování technické a softwarové podpory výrobce k HW a SW. Bližší specifikace technické a softwarové podpory výrobce je uvedena v Příloze č. 2 Smlouvy.
  4. Objednatel se Smlouvou zavazuje zaplatit Poskytovateli za řádně poskytnuté plnění předmětu Smlouvy dohodnutou cenu a dále se zavazuje poskytnout Poskytovateli stanovenou smlouvenou součinnost k převzetí řádně poskytnutého plnění předmětu Smlouvy a k poskytování plnění předmětu Smlouvy (včetně poskytování plnění dle čl. II. odst. 3 Smlouvy), a dále se Objednatel zavazuje k dodržování všech omezení Licence stanovených příslušnými právními předpisy a Smlouvou.

### III.

#### MÍSTO PLNĚNÍ A DOBA PLNĚNÍ

1. Místem plnění je sídlo Objednatele uvedené v záhlaví Smlouvy. Pokud to povaha plnění dle Smlouvy umožňuje, je Poskytovatel oprávněn poskytovat plnění dle Smlouvy také vzdáleným přístupem.
2. Poskytovatel má povinnost poskytnout Objednateli plnění dle čl. II. odst. 1 Smlouvy tak, aby byla dodržena doba poskytování Předplatného k bezpečnostním funkcím Firewallu dle čl. II. odst. 1 Smlouvy.
3. Plnění dle čl. II. odst. 3 Smlouvy je Poskytovatel povinen řádně poskytovat Objednateli v období od 1. 4. 2025 do 31. 3. 2026.
4. Poskytovatel se zavazuje Objednateli předat plnění předmětu Smlouvy uvedené v čl. II. odst. 1 a odst. 2 Smlouvy zpřístupněním instalačních médií na stránkách Poskytovatele anebo zasláním odkazu pro stažení. Aktivační klíč může být zpřístupněn pomocí zabezpečeného přístupu na webovém rozhraní Poskytovatele anebo zaslán e-mailem Objednateli (osobě oprávněné k jednání k jednání v technických záležitostech), nedohodnou-li se smluvní strany jinak.

### IV.

#### CENA

1. Za řádně poskytnuté plnění dle čl. II. odst. 1 a odst. 2 Smlouvy včetně řádného poskytování plnění dle čl. II. odst. 3 Smlouvy v období od 1. 4. 2025 do 31. 3. 2026 náleží Poskytovateli cena ve výši **1 565 152 Kč bez DPH**.
2. K uvedené ceně bude připočtena DPH ve výši dle příslušných právních předpisů, vznikne-li povinnost k její úhradě.
3. Žádné další částky není v souvislosti s plněním Smlouvy Poskytovatel oprávněn Objednateli účtovat.

### V.

#### PLATEBNÍ PODMÍNKY

1. Cenu dle čl. IV. odst. 1 Smlouvy uhradí Objednatel Poskytovateli jednorázově na základě daňového dokladu (faktury), řádně vystaveného Poskytovatelem. Poskytovatel daňový

doklad (fakturu) vystaví po poskytnutí produktů a předplatných dle čl. II. odst. 2 Smlouvy Objednateli k řádnému užívání. Splatnost daňového dokladu (faktury) je 30 dnů ode dne jeho doručení Objednateli.

2. Daňový doklad (faktura) musí obsahovat náležitosti daňového dokladu dle příslušných právních předpisů, zejména zákon č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů (dále též „zákon o DPH“). V případě, že daňový doklad (faktura) nebude odpovídat požadavkům příslušných právních předpisů a/nebo Smlouvy, je Objednatel oprávněn vrátit jej bez proplacení zpět Poskytovateli, aniž by se dostal do prodlení s jeho úhradou; lhůta splatnosti v takovém případě počíná běžet až od doručení bezvadného (opraveného, doplněného) daňového dokladu Objednateli.
3. Úhrada ceny bude provedena v české měně.
4. Daňový doklad (faktura) se považuje za včas uhrazený, pokud je fakturovaná částka nejpozději v den splatnosti odepsána z účtu Objednatele ve prospěch účtu Poskytovatele.
5. Objednatel nebude poskytovat zálohu na cenu.
6. Stane-li se Poskytovatel nespolehlivým plátcem ve smyslu ustanovení § 106a zákona o DPH, je povinen o tom neprodleně písemně informovat Objednatele.
7. Bude-li Poskytovatel ke dni poskytnutí zdanitelného plnění veden jako nespolehlivý plátec ve smyslu ustanovení § 106a zákona o DPH, je Objednatel oprávněn část ceny odpovídající dani z přidané hodnoty uhradit přímo na účet správce daně v souladu s ustanovením § 109a zákona o DPH. Poskytovatel v takovém případě obdrží pouze cenu bez DPH.

## VI.

### OCHRANA INFORMACÍ, ÚDAJŮ A DAT

1. Poskytovatel se zavazuje zachovávat mlčenlivost o Důvěrných informacích. Povinnost mlčenlivosti zahrnuje povinnost Poskytovatele učinit vše, co lze spravedlivě požadovat, aby Důvěrné informace nevyšly ve známost nepovolané osoby.
2. Poskytovatel je oprávněn sdělit Důvěrné informace třetí osobě pouze s předchozím písemným souhlasem Objednatele s tím, že tento souhlas je vázán na povinnost zavázat tuto třetí osobu, aby nakládala s těmito informacemi jako s důvěrnými a na souhlas této třetí osoby, že závazek přijímá, a to alespoň v rozsahu stanoveném Smlouvou; tím nejsou dotčeny povinnosti Poskytovatele stanovené právními předpisy pro nakládání s informacemi označenými těmito předpisy za důvěrné.
3. Důvěrnými informacemi nejsou nebo přestávají být:
  - a) informace, které byly v době, kdy byly Poskytovateli poskytnuty, veřejně známé,
  - b) informace, které se stanou veřejně známými poté, co byly Poskytovateli poskytnuty, s výjimkou případů, kdy se tyto informace stanou veřejně známými v důsledku porušení závazku Poskytovatele podle Smlouvy,
  - c) informace, které byly Poskytovateli prokazatelně známé před jejich poskytnutím, nebo
  - d) informace, které je Poskytovatel povinen sdělit oprávněným osobám na základě platných právních předpisů.

4. Poskytovatel se zavazuje uchovat v tajnosti veškeré skutečnosti, informace a údaje týkající se Objednatele, předmětu plnění Smlouvy nebo s předmětem plnění Smlouvy související, které jsou dle ustanovení § 504 občanského zákoníku považovány za obchodní tajemství.
5. Poskytnutí informací na základě povinností stanovených Poskytovateli obecně závaznými právními předpisy není považováno za porušení povinností Poskytovatele sjednaných v tomto článku Smlouvy.
6. Pokud porušením povinností stanovené v tomto článku Smlouvy vznikne Objednateli škoda, je Poskytovatel povinen Objednateli vzniklou škodu v plném rozsahu nahradit.
7. Poskytovatel je povinen předat Objednateli na písemné požádání, nejpozději však ke dni ukončení účinnosti Smlouvy, všechny materiály a podklady, které mu Objednatel poskytl pro vykonávání činnosti dle Smlouvy, které pro Objednatele v rámci plnění Smlouvy převzal od třetí osoby nebo které pro Objednatele v rámci plnění Smlouvy vytvořil.
8. Závazky Poskytovatele uvedené v tomto článku Smlouvy trvají i po skončení účinnosti Smlouvy.

## **VII. SMLUVNÍ POKUTA A ÚROK Z PRODLENÍ**

1. V případě, že Poskytovatel neposkytl Objednateli plnění dle Smlouvy v souladu s čl. II. odst. 1 a odst. 2 Smlouvy, je Poskytovatel povinen k písemné výzvě Objednatele zaplatit Objednateli jednorázovou smluvní pokutu ve výši 300 000 Kč.
2. V případě prodlení Poskytovatele s poskytnutím plnění Smlouvy dle Přílohy č. 2 Smlouvy je Poskytovatel povinen k písemné výzvě Objednatele zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 5 000 Kč za každý i započatý den prodlení.
3. V případě, že Poskytovatel porušil svou povinnost vyplývající z čl. VI. Smlouvy, je Poskytovatel povinen k písemné výzvě Objednatele zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 100 000 Kč, a to za každý jednotlivý případ porušení.
4. Smluvní strany prohlašují, že sjednaná výše smluvních pokut je přiměřená významu zajištěné/utvrzené právní povinnosti.
5. Ujednáním o smluvní pokutě, ani jejím zaplacením není jakkoli dotčeno či jinak omezeno právo Objednatele na náhradu škody, a to v plném rozsahu.
6. Smluvní pokuty mohou být kombinovány (tzn., že uplatnění jedné smluvní pokuty nevyklučuje uplatnění jakékoliv jiné smluvní pokuty), nestanoví-li Smlouva jinak.
7. Smluvní pokuta je splatná do 21 dnů od doručení písemného oznámení o jejím uplatnění druhé smluvní straně, nestanoví-li Smlouva jinak.
8. Pro případ prodlení s úhradou peněžitého závazku dle Smlouvy je smluvní strana, která je v prodlení, povinna zaplatit druhé smluvní straně úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý, byť i započatý den prodlení.

## **VIII. USTANOVENÍ O VZNIKU A ZÁNIKU SMLOUVY**

1. Tato Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami. Tato Smlouva bude uveřejněna v registru smluv dle ustanovení § 6 zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „Zákon o registru smluv“). Smlouva nabývá účinnosti dnem jejího uveřejnění dle Zákon o registru smluv.
2. Tato Smlouva může být ukončena dohodou smluvních stran v písemné formě, přičemž účinky ukončení Smlouvy nastanou k okamžiku stanovenému v takové dohodě. Nebude-li takový okamžik dohodou stanoven, pak tyto účinky nastanou ke dni účinnosti takové dohody.
3. Kterákoliv ze smluvních stran je oprávněna od Smlouvy odstoupit v případech a za podmínek stanovených občanským zákoníkem a/nebo ujednaných Smlouvou.
4. Objednatel je oprávněn od Smlouvy odstoupit zejména v případě, že:
  - a) Poskytovatel neposkytl plnění dle Smlouvy v souladu s čl. II. odst. 1 Smlouvy,
  - b) Poskytovatel bude opakovaně (nejméně 2x) v prodlení s poskytováním plnění Smlouvy dle Přílohy č. 2 Smlouvy,
  - c) nabylo právní moci rozhodnutí soudu o úpadku Poskytovatele ve smyslu zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon), ve znění pozdějších předpisů, nebo
  - d) Poskytovatel vstoupil do likvidace.
5. Poskytovatel je oprávněn odstoupit od Smlouvy, je-li Objednatel v prodlení s úhradou ceny déle než 30 dnů.
6. Odstoupení od Smlouvy musí být písemné a musí být doručeno druhé smluvní straně. Odstoupení od Smlouvy se nedotýká nároku na náhradu škody vzniklé porušením Smlouvy ani práva na zaplacení smluvní pokuty či úroku z prodlení.

## **IX. PROHLÁŠENÍ POSKYTOVATELE**

1. Poskytovatel prohlašuje, že veřejný funkcionář uvedený v ustanovení § 2 odst. 1, písm. c) zákona č. 159/2006 Sb., o střetu zájmů, ve znění pozdějších předpisů, nebo jím ovládaná osoba nevlastní v Poskytovateli ani v žádné z osob, jejichž prostřednictvím Poskytovatel ve výběrovém řízení na Veřejnou zakázku prokazoval kvalifikaci, podíl představující alespoň 25 % účasti společníka.
2. Poskytovatel prohlašuje, že ke dni uzavření Smlouvy u něj neexistují podmínky pro uplatnění mezinárodních sankcí ve smyslu ustanovení § 48a ZZVZ a současně se zavazuje, že tyto nebudou existovat ani po celou dobu účinnosti Smlouvy; v opačném případě je Objednatel oprávněn od Smlouvy písemně odstoupit a Poskytovatel je povinen zaplatit Objednateli smluvní pokutu ve výši 150 000 Kč, a to za každý jednotlivý případ porušení.

## X. CRIMINAL COMPLIANCE DOLOŽKA

1. Smluvní strany níže svým podpisem stvrzují, že v průběhu vyjednávání o Smlouvě vždy jednaly a postupovaly čestně, transparentně a v souladu s veškerými právními předpisy, a že takto budou jednat i při jejím plnění.
2. Smluvní strany prohlašují, že v souvislosti se Smlouvou vyvinou maximální úsilí, aby žádné ze smluvních stran nemohla být přičtena trestní odpovědnost podle příslušných právních předpisů.
3. Objednatel zachovává nulovou toleranci k jakémukoli nelegálnímu jednání, dodržuje maximální transparentnost, legalitu, etiku a uplatňuje zásady Criminal Compliance Programu ([www.lesy-cr.cz/ccp](http://www.lesy-cr.cz/ccp)).

## XI. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

1. Pokud není ve Smlouvě ujednáno jinak, řídí se vztahy mezi smluvními stranami právním řádem České republiky, zejména občanským zákoníkem a právními předpisy souvisejícími.
2. Tuto Smlouvu lze měnit či doplňovat pouze formou písemných dodatků podepsaných oběma smluvními stranami.
3. Veškeré spory vzniklé ze Smlouvy, které se nepodaří přednostně vyřešit smírně, budou rozhodovány obecnými soudy České republiky a v souladu se zákonem č. 99/1963 Sb., občanský soudní řád, ve znění pozdějších předpisů.
4. Žádná ze smluvních stran není oprávněna bez předchozího písemného souhlasu druhé smluvní strany převést na třetí osobu jakákoli práva nebo povinnosti vyplývající ze Smlouvy nebo postoupit na třetí osobu jakoukoli pohledávku nebo dluh vzniklý na základě Smlouvy včetně práv, povinností, pohledávek nebo dluhů vzniklých na základě porušení Smlouvy. Toto omezení nakládání s právy, povinnostmi, pohledávkami a dluhy trvá i po ukončení Smlouvy. Jakékoliv právní jednání učiněné kteroukoli ze smluvních stran v rozporu s tímto omezením bude považováno za příčící se dobrým mravům.
5. Poskytovatel bere na vědomí, že Objednatel bude postupovat v souladu se svými povinnostmi stanovenými v ustanovení § 219 ZZVZ, tedy uveřejní na svém profilu zadavatele údaje a dokumenty, k jejichž uveřejnění je dle zmíněného ustanovení povinen. Poskytovatel souhlasí s uveřejněním Smlouvy a výše skutečně uhrazené ceny na základě Smlouvy. Dále Poskytovatel bere na vědomí, že Objednatel bude postupovat v souladu s povinnostmi stanovenými dle Zákona o registru smluv a uveřejní Smlouvu v registru smluv.
6. Zastupuje-li každou ze smluvních stran osoba oprávněná za ni jednat, jež disponuje platným uznávaným elektronickým podpisem ve smyslu zákona č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce, ve znění pozdějších předpisů, je Smlouva uzavírána elektronicky. V ostatních případech se Smlouva uzavírá v listinné podobě a je vyhotovena v počtu 4 stejnopisů, z nichž po 2 vyhotoveních obdrží každá ze smluvních stran.
7. Smluvní strany prohlašují, že si Smlouvu před jejím podpisem přečetly, jejímu obsahu rozumí a bez výhrad s ním souhlasí. Smlouva je vyjádřením jejich pravé, skutečné, svobodné a vážné vůle, na důkaz čehož připojují, prosty omylu, své podpisy.

8. Nedílnou součástí Smlouvy jsou tyto přílohy:

Příloha č. 1 – Specifikace bezpečnostních funkcionalit

Příloha č. 2 – Specifikace Servisní technické a softwarové podpory výrobce

V Hradci Králové dne *dle el. podpisu*

V Prostějově dne *dle el. podpisu*

Za Objednatele:

Za Poskytovatele:

.....  
**Ing. Libor Strakoš**  
výrobně-technický ředitel  
Lesy České republiky, s.p.

.....  
**Miroslav Hudec**  
jednatel společnosti  
EruCom, spol. s r.o.

## Příloha č. 1 – Specifikace bezpečnostních funkcionalit

<p>Modul funkce ochrany před škodlivým kódem s databází vzorků škodlivého kódu pravidelně aktualizovanou výrobcem, detekce komunikace do sítí typu botnet (minimálně na základě IP adres a domén), podpora ochrany před rychle se šířícími kampaněmi škodlivého kódu (tzv. virus outbreak), podpora sanitarizace aktivního obsahu běžných office dokumentů (odstranění např. skriptů či maker z dokumentu, extrakce obsahu dokumentu do neškodné podoby); podpora sandboxovací funkce (dynamická analýza přenášených souborů na výskyt dosud nepopsaných variant škodlivého kódu) pracující jako cloudová služba daného výrobce (součástí musí být předplatné takové služby po dobu platnosti podpory řešení, možnost napojení na vlastní sandbox daného výrobce).</p>
<p>Funkce rozpoznávání populárních síťových aplikací na základě jejich charakteristiky provozu na aplikační vrstvě, podpora min. 3000 aplikací, pravidelná aktualizace signatur aplikací výrobcem, aplikace rozděleny do přehledných kategorií, možnost vytvářet signatury pro vlastní aplikace.</p>
<p>Funkce kategorizace webových stránek (web filtering) s podporou minimálně 60 kategorií (pracovní zájmy, osobní zájmy, stránky se škodlivým kódem, nově registrované domény atp.), podpora definice časové kvóty, kterou nesmí daný uživatel na dané kategorii za den překročit, výrobcem aktualizovaná a udržovaná databáze, vynikající pokrytí českého internetu.</p>
<p>Funkce ochrany před síťovými útoky (IPS) s výrobcem aktualizovanou databází, přednastavenými profily, možností definovat různé profily na různý druh komunikace, možnost vytvářet vlastní signatury, integrovaný anomální filtr a mechanismus kontroly validity vybraných protokolů.</p>
<p>Funkce ochrany před únikem citlivých dat (data leak prevention), která umí zachytit pokus o odeslání/upload označeného dokumentu přes internet na základě watermarků, popisu regulárním výrazem atp.</p>
<p>Funkce SSL inspekce pro kontrolu protokolů s možností whitelistingu.</p>
<p>Podpora TLS 1.3 i pro aplikační inspekce</p>
<p>Ověřování identity uživatelů (možnost napojení na MS Active Directory, LDAP, Radius, Kerberos), práce s identitou uživatele v bezpečnostní politice Firewallu v režimu tzv. Single Sign-On.</p>
<p>Funkce automatického auditu konfigurace Firewallu s ohledem na detekci kritických zranitelností, chyb v konfiguraci bezpečnostní politiky a generování série doporučených akcí vedoucí k nápravě a posílení úrovně zabezpečení sítě; součástí funkce musí být pravidelná aktualizace auditních pravidel výrobcem, a to alespoň po dobu účinnosti Smlouvy.</p>
<p>Podpora automatické karantény klientů klasifikovaných Firewalllem jako problematické.</p>
<p>Modul pro centrální správu Firewallu 1-10 ks.</p>

## Příloha č. 2 – Specifikace Servisní technické a softwarové podpory výrobce

### 1) Technická a softwarová podpora výrobce zahrnuje:

- a) Technická podpora Firewall řešení ze strany výrobce po dobu 12 měsíců ode dne poskytování předplatného dle čl. II odst. 1 Smlouvy, zahrnující veškeré výrobce produktu uvolňované nové verze firmware (update a upgrade) a programovou úpravu firmware HW zařízení;
- b) Softwarová podpora Firewall řešení ze strany výrobce po dobu 12 měsíců ode dne poskytování předplatného dle čl. II odst. 1 Smlouvy, zahrnující veškeré výrobce produktu uvolňované nové verze softwarového vybavení (update a upgrade) a programové opravy kódu Firewallového řešení;
- c) Výměna vadného HW, které je součástí Firewallového řešení, dodáním nového HW se stejnými (nebo lepšími) parametry do místa určeného Objednatel;
- d) Zajištění kontaktního místa, kam může Objednatel nahlásit požadavek na technickou a softwarovou podporu. Kontaktní místo musí splňovat tyto parametry:
  - Telefonní číslo na Hotline pro nahlášení požadavku na technickou a softwarovou podporu nebo zjištění stavu řešení nahlášeného požadavku
  - Emailovou adresu nebo přístup na servisní portál (HelpDesk) technické a softwarové podpory pro nahlášení a kontrolu stavu řešení požadavku.

### Závazné parametry podpory poskytované výrobcem – **Hardware ASE 24x7 FortiCare and FortiGuard Enterprise Protection, plus Advanced Services Ticket**

Parametr	Hodnota
Režim podpory	24x7
Doba odezvy	2 hodiny
Doba opravy	30 dní
Výměna vadného HW	NBD při nahlášení do 13:00

- 24x7 – podpora nepřetržitě od 0:00 do 24.00 365 dní v roce.
- NBD – nejbližší následující pracovní den od nahlášení požadavku Objednatel Poskytovateli.
- Doba odezvy – doba mezi začátkem poruchy a informováním Objednatele o krocích vedoucích k jejímu odstranění a o předpokládané době jejího ukončení.
- Doba opravy – doba, která uplyne od okamžiku poruchy do okamžiku opravy nahlášené provozní poruchy na HW anebo SW zařízení. Oprava spočívá v programovém servisním zásahu do firmware a software Firewallového řešení.

### 2) Kontaktní místo pro technickou a softwarovou podporu výrobce dle bodu 1) písm.

#### d) této přílohy:

- telefon: [REDACTED]
- servis desk / www stránky: [REDACTED]
- E-mail: [REDACTED]