

OBJEDNÁVKA

Služby

ev. č. SPCSS

ev. č. MZV

č. j.

vystavena dne

MZV_OBJ_2026_02**OB7126-007****SPCSS-00390/2026****15.01.2026**

Objednatel		Poskytovatel	
Název	Česká republika – Ministerstvo zahraničních věcí	Název	Státní pokladna Centrum sdílených služeb, s. p.
Sídlo	Loretánské nám. 101/5 118 00 Praha 1	Sídlo	Na Vápence 915/14 Žižkov, 130 00 Praha 3
IČO	45769851	IČO	036 30 919
DIČ	CZ45769851	DIČ	CZ03630919
Vystavil			
Smlouva	Rámcová smlouva o poskytování služeb datového centra (dále jen „Smlouva“)		
Kontaktní os.		Kontaktní os.	
Telefon		Telefon	
E-mail		E-mail	
Název plnění	Služba poskytnutí externích DNS serverů pro infrastrukturu MZV		
Objednatel objednává od Poskytovatele následující Službu:			
P. č.	Specifikace Předmětu plnění	Měsíční cena v Kč bez DPH	Měsíční cena v Kč včetně DPH
Celková měsíční cena Služby		64 837,00	78 452,77
Celkem za celou dobu plnění Služby		778 044,00	941 433,24
Podrobná specifikace Služby	Dle Přílohy č. 1		
Termín plnění (Harmonogram)	Od účinnosti Objednávky do 31. 12. 2026		
Místo plnění	DCV a DCZ		
Stanovení smluvních pokut	Dle Přílohy č. 1		
Kvalitativní a technické parametry	Dle Přílohy č. 1		

Poznámka	Smluvní strany stanoví, že v případě, kdy Služba poskytnutí externích DNS serverů při započítání poskytování plnění bude poskytována pouze část kalendářního měsíce, Objednatel za příslušný kalendářní měsíc uhradí celkovou měsíční Cenu za Službu poskytnutí externích DNS serverů, nikoliv její poměrnou část.		
Vystavil za Objednatele		Akceptoval za Poskytovatele	
Jméno, příjmení		Jméno, příjmení	
Datum a podpis		Datum a podpis	
Upozorňujeme, že plnit Objednávku lze až po její řádné písemné akceptaci ze strany Poskytovatele s tím, že následně bude potvrzená Objednávka Objednatelem zveřejněna v Registru smluv v souladu s požadavky vyplývajícími ze zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv) v platném znění.			

KATALOGOVÝ LIST č. 14

Služby poskytnutí externích DNS serverů pro infrastrukturu MZV

Obsahem katalogového listu je popis parametrů a podmínek poskytování služby Externích DNS serverů pro infrastrukturu Ministerstva zahraničních věcí (dále jen „Služba“) pro Ministerstvo zahraničních věcí (dále jako „Objednatel“).

1 Služba poskytnutí externích DNS serverů

1.1 Období poskytování Služby

Služba je poskytována od termínu milníku, který definuje její zahájení, do termínu ukončení poskytování Služby.

Název milníku	Termín splnění milníku
Zahájení poskytování Služby	Na základě Objednávky
Ukončení poskytování Služby	Na základě Objednávky

1.2 Režim poskytování Služby

Služba je poskytována v režimu:

Režim poskytování Služby	Doba poskytování
Provozní doba Služby	24x7
Provozní doba podpory Service Desk	24x7

2 Popis rozsahu Služby

Předmětem služby je poskytnutí kapacity sdílené infrastruktury datových center Poskytovatele pro potřeby prezentace DNS serverů Objednatele do veřejné sítě internet v rozsahu:

- Připojení DNS serverů do sítě internet v lokalitách Vápenka a Zeleneč
- Ochrana HW DDoS protektorem
- Bezpečnostní perimetr firewall
- DNS servery

DNS servery Objednatele budou do sítě internet vystaveny v lokalitách Zeleneč a Vápenka. V lokalitě Vápenka bude provozován primární DNS server Objednatele. Záložní DNS server bude provozován v lokalitě Zeleneč. DNS servery budou do sítě internet vystaveny pod unikátními veřejnými IP adresami. Jedná se o veřejné IP adresního rozsahu Poskytovatele. Součástí Služby jsou 2 veřejné IP adresy. Přidělené veřejné IP adresy jsou dedikované pro potřeby Objednatele a jsou určeny výhradně pro vystavení služby externích DNS serverů do sítě internet.

Základní síťovou ochranu Služby externího DNS zajišťuje HW DDoS protektor Poskytovatele. HW DDoS protektor pracuje s ochranou proti známým útočníkům, škodlivým kampaním a IP adresám. Informace o škodlivém provozu se pravidelně aktualizují. Mimo informace výrobce o škodlivém provozu, bude pro provoz externích DNS serverů Objednatele konfigurována aplikační politika bezpečného provozu podle potřeb Objednatele. Typicky whitelisting DNS záznamů, nastavení počtu dotazů na vteřinu. V případě potřeby je možné zakazovat provoz na úrovni blacklistu. V závislosti na typu útoku, provádí HW DDoS protektor automatické vytváření signatur, určených k ochraně služby, na kterou je prováděn DDoS útok.

Navazující bezpečnostní ochranu zajišťuje stavový firewall. Povoluje komunikaci protokolem DNS. Veškerou ostatní komunikaci automaticky zakazuje. Samotné DNS servery jsou provozované na technologii vybavené nástroji aplikačního DDoS protektoru. Služba externích DNS serverů Objednatele bude provozovaná na technologii bezpečného datového propojení, tj. ekosystému technologií, bezpečnostního monitoringu a procesního zajištění dle ISO.

Kapacitní a výkonové charakteristiky Služby jsou následující:

- Konektivita a FW propustnost pro konfiguraci zónových souborů 20 Mbps
- Přístup do úložiště DNS serverů Poskytovatele pro 5 pracovníků Objednatele

Objednatel se zavazuje poskytnout nezbytné osobní údaje určené pro zajištění přístupu určeným pracovníkům Objednatele do úložiště zónových souborů DNS soustavy.

V termínu zahájení poskytování Služby podle tohoto katalogového listu má Objednatel k dispozici přístup k síťové infrastruktuře Poskytovatele s úložištěm pro uložení zónových souborů Objednatele. Součástí Služby není příprava definice zónových souborů. Součástí Služby není poskytnutí jakýchkoliv licencí, podlicencí ani sekundárních podlicencí pro Objednatele.

3 Zajištění servisní podpory Služby

Komunikačním kanálem pro hlášení incidentů a požadavků určenými pracovníky Objednatele je Service Desk Poskytovatele (dále jako „Service Desk“). Service Desk je dostupný v režimu 24x7.

ServiceDesk je pracoviště Poskytovatele přijímající servisní hlášení od určených osob Objednatele zadáním požadavku e-mailem, telefonicky nebo v aplikaci.

V případě vzniku incidentu se primárně obraťte na následující kontakty Poskytovatele:

- e-mail: [REDACTED]
- telefon: [REDACTED]
- aplikace: <https://servicedesk.spcss.cz>

V případě vzniku požadavku na konfigurační úpravu Služby nepřesahující parametrický rámec tohoto katalogového listu a na konzultace ke Službě, jsou k dispozici následující kontakty Poskytovatele:

- e-mail: [REDACTED]
- telefon: [REDACTED]
- aplikace: <https://servicedesk.spcss.cz>

Plnění smluvních SLA parametrů Služby souvisejících s řešením incidentů bude vyhodnocováno na základě údajů zaznamenaných v Service Desku.

Servisní podpora bude primárně zajišťována prostřednictvím pracovníků Poskytovatele nebo jeho dodavatelů na základě smluv uzavřených mezi Poskytovatelem a jeho servisními dodavateli.

4 Kvalitativní parametry Služby

4.1 Odstraňování závad (incident)

Závada je neplánované přerušení nebo zhoršení kvality Služby. Z pohledu závažnosti se závady dělí na následující kategorie:

- Kritická – závada, při níž není Služba použitelná ve svých základních funkcích nebo je zcela nefunkční;
- Závažná – závada, kdy je Služba ve svých funkcích degradovaná natolik, že tento stav omezuje její běžné používání;
- Nezávažná – drobná závada, která nijak významně neovlivňuje Službu.

Požadované lhůty pro Odstranění závady jsou uvedeny v následující tabulce

Lhůta pro Odstranění závady			
Kategorie závady	Kritická	Závažná	Nezávažná
Popis SLA	7 dnů v týdnu, 24 hodin denně v době od 0:00 do 24:00 hodin, s povinností oznámit zahájení řešení do 30 minut od nahlášení a odstranit závadu do 4 hodin od nahlášení Servisního hlášení.	7 dnů v týdnu, 13 hodin denně v době od 7:00 do 20:00 hodin, s povinností oznámit zahájení řešení do 1 hodiny od nahlášení a odstranit závadu do 8 hodin od nahlášení Servisního hlášení.	5 pracovních dnů v týdnu, 11 hodin denně v době od 7:00 do 18:00 hodin, s povinností oznámit zahájení řešení nejpozději následující pracovní den a odstranit závadu do 55 hodin od nahlášení Servisního hlášení.
Provozní doba (dny)	7 dnů v týdnu	7 dnů v týdnu	5 pracovních dnů v týdnu
Provozní doba (hodiny)	nepřetržitě	7:00 – 20:00	7:00 – 18:00

Výjimky z provozní doby	nejsou	nejsou	nejsou
Garantovaný čas zahájení prací na odstranění závady	30 minut	1 hodina	následující pracovní den
Garantovaný čas odstranění závady	4 hodiny	8 hodin	55 hodin

4.2 Řešení provozních požadavků (požadavek)

Požadované lhůty pro řešení provozních požadavků jsou uvedeny v následující tabulce*

Lhůta pro řešení provozních požadavků	
Popis SLA	5 pracovních dnů v týdnu, 8 hodin denně v době od 8:00 do 16:00 hodin, s povinností oznámit zahájení řešení nejpozději do 2 hodin a vyřešit do 8 hodin.
Provozní doba (dny)	5 pracovních dnů v týdnu
Provozní doba (hodiny)	8:00 – 16:00
Výjimky z provozní doby	nejsou
Garantovaný čas zahájení řešení požadavku	2 hodiny
Garantovaný čas vyřešení požadavku	8 hodin

*) Termín vyřešení se odvíjí od výsledku analýzy požadavku

4.3 Roční dostupnost Služby

Požadavek na roční dostupnost Služby podle tohoto katalogového listu je 99,5 % v každém kalendářním roce. Požadovaná roční dostupnost ve výše uvedených provozních dobách se posuzuje vždy pro aktuální kalendářní rok. Na počátku každého kalendářního roku Poskytovatel vypočítá maximální možné trvání nedostupnosti Služby pro dané období podle uvedených procentuálních hodnot požadované roční dostupnosti.

Celková roční dostupnost Služby	
Produkční (24x7)	99,5 %

4.4 Plánované odstávky

V rámci poskytování Služby si Poskytovatel vyhrazuje právo na plánované odstávky celého nebo částí systému. Nedostupnost Služby v době plánovaných odstávek se nezapočítává do celkové roční nedostupnosti Služby.

Doba odstávky, která byla předem řádně ohlášena se nezapočítává do nedostupnosti Služby. Za ohlášení se považuje informování Objednatele e-mailem na adresu Oprávněné osoby Objednatele a to minimálně 48 hodin před zahájením odstávky. Ovlivnění chodu Služby ze strany Objednatele se nezapočítává do nedostupnosti Služby.

4.5 Definice měření dostupnosti

Dostupnost Služby je definovaná při splnění následující podmínky:

- přenosová trasa je funkční, poskytování Služby není výrazně omezeno, ztíženo nebo přerušeno

Za nahlášení nedostupnosti Služby se považuje založení odpovídajícího servisního hlášení dle postupu uvedeného v kapitole 1.5.

Dostupnost služby se vypočítá podle následujícího vzorce:

$$D = 100 \cdot (T - N) / T$$

kde D je dostupnost [%] v daném období

T vyjadřuje fond provozní doby Služby v daném období

N vyjadřuje dobu v daném období, kdy byla Služba nedostupná. Do doby nedostupnosti se nezapočítávají plánované odstávky.

4.6 Nedodržení kvalitativního parametru Služby

V případě, že ze strany Poskytovatele dojde k nedodržení kvalitativního parametru Služby a pokud se Poskytovatel s Objednatelem nedohodnou jinak, Objednateli vzniká právo na uplatnění smluvní pokuty. Poskytovatel bude zproštěn povinnosti dodržet kvalitativní parametr Služby, pokud:

- objednatel prokazatelně neposkytne požadovanou součinnost;
- k nedostupnosti nebo závadě dojde ze strany Objednatele mimo působnost Poskytovatele;
- k nedostupnosti došlo mimo infrastrukturu Poskytovatele;
- vyskytnou se okolnosti, které představují událost vyšší moci.

4.7 Smluvní pokuty za nesplnění parametrů poskytování Služby

Za porušení kvalitativních parametrů, nedodržení požadované lhůty pro odstranění závady ve lhůtě dle odst. 4.1 tohoto technického dokumentu je Objednatel oprávněn uplatnit vůči Poskytovateli smluvní pokutu za každou započatou hodinu prodlení dle následující tabulky.

Za porušení parametru nedodržení požadované roční dostupnosti Služby dle odstavce 4.3 tohoto technického dokumentu je Objednatel oprávněn uplatnit vůči Poskytovateli smluvní pokutu za každou 1 hodinu nedostupnosti Služby nad stanovený limit dle následující tabulky.

Název parametru	Smluvní pokuta za porušení parametru Služby v % z celkové měsíční ceny Služby bez DPH	Max. výše smluvní pokuty v % z celkové měsíční ceny Služby bez DPH	Způsob výpočtu
Dostupnost Služby	1	40	Za každou započatou hodinu nad povolený limit nedostupnosti nebo doby odstranění závady (incidentu)
Doba odstranění závady (incidentu) kategorie A	1	40	
Doba odstranění závady (incidentu) kategorie B	0,5	15	
Doba odstranění závady (incidentu) kategorie C	0,1	2,5	

Maximální výše smluvní pokuty se vztahuje na součet smluvních pokut za nesplnění všech SLA u každého jednotlivého parametru za dané vyhodnocovací období, tj. daný kalendářní měsíc poskytování Služby dle příslušné Objednávky. Současně Smluvní strany výslovně uvádějí a souhlasí s tím, že maximální výše všech smluvních pokut za nesplnění parametrů poskytování Služby dle konkrétní Objednávky, resp. příslušného dokumentu technické specifikace, který bude přílohou dané Objednávky, je omezená 50 % součtu paušálních cen za Službu za období, na které je daná Objednávka uzavřena.

Postup při vyhodnocení SLA

Vyhodnocení plnění SLA na Službě probíhá na měsíční bázi. Výpočet objemu hodin pro přípustný objem nedostupnosti Služby se počítá z roční dostupnosti. Například pro SLA v úrovni 99,5 % roční dostupnosti je celkový přípustný objem nedostupnosti systému 43,8 hodin (tj. 43 hodin a 50 minut).

Pokud je v jednom měsíci překročeno SLA vznikne nedostupnost Služby například ve výši 10 hodin, z celkové roční dostupnosti se odečte tato hodnota a zbývající čas pro další výpadek je maximálně 33,8 hodin. Stejným způsobem se postupuje v každém dalším kalendářním měsíci, kdy dojde k porušení SLA na Službě. Pokud dojde k překročení celkového povoleného ročního výpadku ve výši 43,8 hodin, potom se v daném měsíci, kdy k tomuto překročení došlo, se v měsíčním vyhodnocení vypočte sankce za objem hodin překračujících celkovou roční dostupnost a aplikuje se ujednání dle odst. 4.7 tohoto dokumentu.

Pro každý kalendářní rok je vždy v lednu ve Zprávě stanoven nový objem hodin, po které lze porušit SLA na 43,8 hodin. V případě přestupného roku je hodnota upravena dle skutečnosti.

5 Cena za Službu

5.1 Příprava Služby

Poskytování Služby bude předcházet příprava, resp. zřízení Služby. Součástí přípravy jsou kroky konfigurace DNS soustavy a zajištění přístupu určeným pracovníkům Objednatele do této DNS soustavy a případná nezbytná součinnost Poskytovatele Objednateli při spuštění Služby. Cena za přípravu Služby a způsob její fakturace bude uvedena do konkrétní Nabídky a následné Objednávky na základě dokumentu s technickou specifikací Služby.

Přípravné práce nejsou součástí měsíční ceny za Službu a budou řešeny v rámci samostatné Objednávky na Ostatní činnosti dle Rámcové smlouvy.

5.2 Měsíční cena za Službu

Měsíční cena za Službu odpovídá rozsahu specifikovanému v odst. 2 tohoto katalogového listu. Paušální měsíční cena za Službu a způsob její fakturace bude uveden do konkrétní Nabídky a následné Objednávky na základě dokumentu s technickou specifikací služby.

Využití poskytnutých informací probíhá v souladu s metodikou **TLP** (Traffic Light Protocol) [Více informací zde>>](#)