



Smlouva o poskytování technické podpory pro balancery v TSA

č. 2026/01262

Česká pošta, s.p.

se sídlem: Politických vězňů 909/4, 225 99 Praha 1
IČO: 47114983
DIČ: CZ47114983
zastoupen: Ing. Martin Plas, manažer útvaru ICT provoz
zapsán v obchodním rejstříku u: Městského soudu v Praze, oddíl A, vložka 7565
bankovní spojení: [REDACTED]

dále jen „Objednatel“

a

ICZ.INFRA a.s.

se sídlem: Na hřebenech II 1718/10, Nusle, 140 00 Praha 4
IČO: 61859117
DIČ: CZ699000372
zastoupena: [REDACTED]
zapsána v obchodním rejstříku u: Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 2788
bankovní spojení: [REDACTED]

dále jen „Dodavatel“

dále jednotlivě jako „**Smluvní strana**“ a společně jako „**Smluvní strany**“ uzavírají v souladu s ustanovením § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**Občanský zákoník**“), tuto Smlouvu o poskytování technické podpory pro balancery v TSA (dále jen „**Smlouva**“).

Preamble

Objednatel provedl dle interních předpisů poptávkové řízení k veřejné zakázce „Technická podpora pro balancery v TSA“ (dále jen „**Poptávkové řízení**“) na uzavření této Smlouvy. Smlouva je uzavírána s Dodavatelem na základě výsledku Poptávkového řízení.



1. Účel a předmět Smlouvy

- 1.1. Účelem této Smlouvy je poskytování technické podpory pro balancery v TSA tak, aby bylo zajištěno prostředí s vysokou dostupností pro stabilní běh kritických aplikací Objednatele.
- 1.2. Předmětem Smlouvy je poskytování hardwarové a technické podpory (dále jen „**Technická podpora**“) ke 4 ks balancerů v TSA BIG-IP i26000 Local Traffic Manager (16GB Memory, Base SSL, Base Compression (dále jen „**HW**“))
- 1.3. Objednatel se zavazuje zaplatit za poskytování Technické podpory v souladu s touto Smlouvou cenu dle článku 2 Smlouvy.
- 1.4. Po uzavření Smlouvy odešle Objednatel Dodavateli číslo evidenční objednávky, které je zasíláno výlučně pro evidenční účely Objednatele. Evidenční objednávka nemá vliv na plnění dle této Smlouvy.
- 1.5. Technická podpora zahrnuje:
 - a) hot-line technickou podporu v režimu 7x24 s cílovou odezvou a dobou pro odstranění vady definovanou v Příloze č. 1 Smlouvy,
 - b) zásah na místě s příjezdem pro případy opravy vadného dílu s dobou odezvy dle Přílohy č. 1 Smlouvy, včetně poskytnutí náhradních dílů a poskytnutí všech služeb spojených s odstraněním vady definovaných v Příloze č. 1 Smlouvy,
 - c) službu řešení případů technické podpory (příjem, registrace a potvrzení hlášení o vadě) HW,
 - d) podporu a činnosti specifikované v Příloze č. 4 Smlouvy s tím, že způsob nahlášení vady, kategorizace vad a termíny pro odezvu a odstranění vady jsou specifikovány v Příloze č. 1 Smlouvy.

V případě rozporu specifikace technické podpory výrobce HW dle Přílohy č. 4 Smlouvy s ustanovením textu Smlouvy (včetně Přílohy č. 1 Smlouvy), mají přednost ustanovení textu Smlouvy (včetně Přílohy č. 1 Smlouvy).

2. Cena

- 2.1. Celková cena za Technickou podporu činí 382 436,61 Kč **bez DPH**. Bližší specifikace ceny je uvedena v Příloze č. 2 Smlouvy.
- 2.2. Cena Technické podpory zahrnuje veškeré náklady Dodavatele spojené s plněním Smlouvy, včetně ceny případných náhradních dílů. Tato cena je cenou konečnou, nejvýše přípustnou a nemůže být zvýšena bez předchozího písemného souhlasu Objednatele. V ceně Technické podpory jsou zahrnuty zejména činnosti a podpora specifikované v Přílohách č. 1 a č. 4 Smlouvy a veškeré náklady související s poskytováním Technické podpory.

3. Platební podmínky

- 3.1. Daňový doklad za Technickou podporu dle odst. 1.2 Smlouvy bude vystaven Dodavatelem k prvnímu dni zahájení poskytování Technické podpory, a to za 12 měsíců poskytování Technické podpory dopředu. Den vystavení daňového dokladu je zároveň dnem uskutečnění zdanitelného plnění.
- 3.2. Objednatel neposkytuje Dodavateli jakékoliv zálohy na cenu.
- 3.3. Splatnost daňového dokladu je šedesát (60) kalendářních dnů ode dne jeho vystavení Dodavatelem. Dodavatel je povinen předat daňový doklad Objednateli do tří (3) kalendářních dnů od vystavení. V případě nedodržení této lhůty se doba splatnosti daňového dokladu prodlužuje o dobu prodlení.



- 3.4. Dodavatel zašle daňový doklad / daňové doklady spolu s veškerými požadovanými dokumenty Objednateli postupem dle odst. 2.6. Všeobecných obchodních podmínek pro poskytování služeb Objednatele (dále jen „VOP“), které jsou Přílohou č. 3 této Smlouvy.

4. Pojištění

- 4.1. Dodavatel je povinen po celou dobu trvání Smlouvy mít sjednáno pojištění odpovědnosti za újmy způsobené v souvislosti se Smlouvou Dodavatelem nebo osobou, za niž Dodavatel odpovídá, s pojistnou částkou nejméně ve výši 10.000.000,- Kč.

5. Sankce

- 5.1. Nad rámec ustanovení článku XI. VOP sjednávají Smluvní strany další sankce za porušení povinností dle této Smlouvy. Pro splatnost smluvních pokut sjednaných v tomto článku Smlouvy a náhradu újmy způsobené porušením povinnosti utvrzené smluvní pokutou platí ustanovení článku XI. VOP.
- 5.2. V případě prodlení Dodavatele s dodržáním kterékoli lhůty stanovené pro poskytování Technické podpory v Příloze č. 1 a/nebo v Příloze č. 4 této Smlouvy je Objednatel oprávněn požadovat a Dodavatel povinen zaplatit smluvní pokutu ve výši [REDACTED] za každou započatou hodinu prodlení a každou vadu, je-li doba plnění povinnosti stanovena v hodinách, a ve výši [REDACTED] za každý započatý den prodlení a každou vadu, je-li doba plnění povinnosti stanovena ve dnech. Ustanovení odst. 11.1. písm. a) VOP se v uvedených případech nepoužije.
- 5.3. V případě nedostupnosti hot-line technické podpory je Objednatel oprávněn požadovat a Dodavatel povinen zaplatit smluvní pokutu ve výši [REDACTED] za každý jednotlivý případ.
- 5.4. Za každé jednotlivé porušení povinnosti uvedené v odst. 8.5 Smlouvy je Objednatel oprávněn požadovat od Dodavatele zaplacení smluvní pokuty ve výši [REDACTED].
- 5.5. Zaplacením smluvní pokuty není dotčen nárok Objednatele na náhradu škody.

6. Doba, místo a podmínky poskytování Technické podpory

- 6.1. Technickou podporu je Dodavatel povinen poskytovat průběžně po celou dobu účinnosti Smlouvy způsobem dle Přílohy č. 1 Smlouvy, přičemž poskytování Technické podpory musí být zahájeno k 28. 3. 2026.
- 6.2. Místem poskytnutí Technické podpory je pracoviště Objednatele na adrese Praha 3, Olšanská 9.

7. Regulovaná služba, významný dodavatel a kybernetická bezpečnost

- 7.1. Objednatel prohlašuje, že je poskytovatelem **regulované služby** ve smyslu zákona č. 264/2025 Sb., o kybernetické bezpečnosti, a to v **režimu vyšších povinností**, přičemž touto regulovanou službou je **poskytování služby vytvářející důvěru** podle přímo použitelného předpisu Evropské unie – nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 910/2014 (eIDAS), v platném znění (dále jen „Regulovaná služba“).
- 7.2. Smluvní strany berou na vědomí, že předmět plnění dle této Smlouvy (hardwarová a technická podpora k balancerům v TSA, tj. 4 ks zařízení BIG-IP i26000 Local Traffic Manager / případně F5 Viprion dle specifikace Smlouvy a příloh; dále jen „Technická aktiva“) představuje podpůrná aktiva ve vazbě na Regulovanou službu Objednatele.



- 7.3. Narušení, nedostupnost, nesprávná konfigurace nebo kompromitace těchto Technických aktiv může mít dopad zejména na dostupnost, integritu a důvěrnost provozu kritických aplikací Objednatele zajišťujících Regulovanou službu (např. výpadek/omezení dostupnosti TSA, degradace služby, směřování provozu mimo definované bezpečnostní zóny, narušení TLS/SSL terminace, chybné politiky LTM apod.).
- 7.4. Smluvní strany výslovně sjednávají, že Dodavatel je ve vztahu k Regulované službě pro Objednatele významným dodavatelem ve smyslu vyhlášky č. 409/2025 Sb., o bezpečnostních opatřeních poskytovatele regulované služby v režimu vyšších povinností, neboť Dodavatel poskytuje plnění, které je významné z hlediska zajištění kybernetické bezpečnosti Regulované služby.
Tímto článkem je Dodavatel prokazatelně písemně informován o své evidenci významného dodavatele; identifikační údaje Objednatele a Dodavatele jsou uvedeny v záhlaví této Smlouvy a Regulovaná služba je vymezena v odst. 7.1 této Smlouvy.
- 7.5. Dodavatel se zavazuje plnit bezpečnostní požadavky související s postavením významného dodavatele a řízením dodavatelského vztahu, a to v rozsahu relevantním k předmětu plnění dle této Smlouvy, zejména podle zákona č. 264/2025 Sb. a vyhlášky č. 409/2025 Sb., a dále v rozsahu uvedeném v Příloze č. 5 – Požadavky kybernetické bezpečnosti na významného dodavatele (dále jen „Příloha KB-VD“), která je nedílnou součástí této Smlouvy.
- 7.6. V případě rozporu mezi Přílohou KB-VD a ostatními ustanoveními Smlouvy má přednost ustanovení, které zajišťuje vyšší úroveň ochrany Regulované služby, pokud tím není dotčena kogentní ustanovení právních předpisů.
- 7.7. Dodavatel je oprávněn využít při poskytování Technické podpory také kapacity výrobce Technických aktiv (případně jeho autorizované podpory) nebo další subdodavatele, avšak pouze za podmínek uvedených v Příloze KB-VD. Dodavatel odpovídá Objednateli za plnění této Smlouvy v plném rozsahu, jako by plnil sám.
- 7.8. Dodavatel zajistí, aby jakýkoli subdodavatel/výrobce, kterého Dodavatel využije, byl smluvně zavázán plnit požadavky minimálně v rozsahu odpovídajícím této Smlouvě a Příloze KB-VD, zejména v oblasti mlčenlivosti, bezpečnostních opatření, řízení přístupu, hlášení incidentů a nakládání s informacemi.
- 7.9. Dodavatel je povinen bez zbytečného odkladu informovat Objednatele o každé kybernetické bezpečnostní události nebo incidentu souvisejícím s plněním dle této Smlouvy a poskytnout součinnost při jejich řešení, a to způsobem a ve lhůtách uvedených v Příloze KB-VD.

8. Závěrečná ustanovení

- 8.1. Tato Smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to na dobu poskytování Technické podpory, která počne běžet v souladu s odst. 6.1 Smlouvy a skončí k 27.3.2027 včetně.
- 8.2. Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma Smluvními stranami (tj. okamžikem, kdy dojde k připojení posledního podpisu na podpisové stránce této Smlouvy) a účinnosti dnem uveřejnění v registru smluv. Pro případ, že tato Smlouva není uzavírána za přítomnosti obou Smluvních stran, platí, že Smlouva nebude uzavřena, pokud ji Dodavatel podepíše s jakoukoliv změnou či odchylkou, byť nepodstatnou, nebo dodatkem. To platí i v případě připojení obchodních podmínek Dodavatele, které budou odporovat svým obsahem jakýmkoliv způsobem textu této Smlouvy, případně VOP.
- 8.3. Odchylně od ustanovení odst. 12.5. VOP se sjednává, že Objednatel je oprávněn Smlouvu vypovědět z jakéhokoliv důvodu i bez udání důvodu s výpovědní dobou v délce tří (3) měsíců. Výpověď musí být učiněna písemně a musí být doručena Dodavateli. Výpovědní doba započne



běžet od prvního dne měsíce následujícího po dni doručení výpovědi Dodavatel. V případě předčasného ukončení Smlouvy je Dodavatel povinen Objednateli vrátit do 30 dnů od účinnosti ukončení Smlouvy poměrnou část ceny Technické podpory, která byla Objednatelem zaplacená předem, ale nebude z důvodu předčasného ukončení Smlouvy poskytnuta. Pro výpověď ze strany Dodavatele platí odst. 12.5. VOP.

- 8.4. Objednatel je oprávněn převést práva a povinnosti ze Smlouvy nebo její části na třetí osobu, zejména na subjekt, který je součástí podnikatelského seskupení Objednatele, vznikne rozdělením Objednatele nebo je právním nástupcem Objednatele. K takovému převodu uděluje Dodavatel Objednateli výslovný souhlas. Objednatel a Dodavatel se dohodli, že ustanovení § 1899 Občanského zákoníku o tom, že v případě neplnění převzaté povinnosti postupníkem může Dodavatel po Objednateli požadovat, aby tuto povinnost splnil místo postupníka, se nepoužije.
- 8.5. Dodavatel je povinen zajistit, aby plněním Smlouvy nedošlo k porušení právních předpisů a rozhodnutí upravujících mezinárodní sankce, kterými jsou Česká republika nebo Objednatel vázáni. Dodavatel je povinen neprodleně informovat Objednatele o skutečnostech, jakkoliv relevantních pro posouzení naplnění povinností uvedených ve větě první tohoto odstavce Smlouvy. Objednatel je oprávněn odstoupit od Smlouvy v případě, že Dodavatel poruší své povinnosti týkající se mezinárodních sankcí dle tohoto odstavce.
- 8.6. Smluvní strany výslovně potvrzují, že si vzájemně sdělily veškeré okolnosti důležité pro uzavření Smlouvy. Smluvní strany prohlašují, že se dohodly o veškerých náležitostech Smlouvy.
- 8.7. Smluvní strany potvrzují, že si při uzavírání Smlouvy vzájemně sdělily všechny skutkové a právní okolnosti, o nichž ví nebo vědět musí, tak, aby se každá ze Smluvních stran mohla přesvědčit o možnosti uzavřít platnou Smlouvu a aby byl každé ze Smluvních stran zřejmý zájem druhé Smluvní strany Smlouvu uzavřít. Tato Smlouva se řídí právními řádem České republiky, zejména Občanským zákoníkem.
- 8.8. Je-li Smlouva vyhotovena v listinné podobě, je vyhotovena ve dvou (2) stejnopisech s platností originálu, z nichž každá ze Smluvních stran obdrží po jednom (1) stejnopisu. Pokud je Smlouva vyhotovena v elektronické podobě, obě Smluvní strany obdrží elektronický originál opatřený elektronickými podpisy obou Smluvních stran, včetně časového razítka dle příslušných právních předpisů.
- 8.9. Kontaktní údaje Smluvních stran pro doručování jsou následující:

Kontaktní osoba Objednatele pro obchodní záležitosti:

[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]

Kontaktní osoba Objednatele pro technické záležitosti:

[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]

Kontaktní osoba Dodavatele pro obchodní záležitosti:

[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]



Kontaktní osoba Dodavatele pro technické záležitosti:

[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]

8.10. Nedílnou součástí této Smlouvy jsou následující přílohy:

Příloha č. 1 – Specifikace Technické podpory

Příloha č. 2 – Cena

Příloha č. 3 – VOP

Příloha č. 4 – Technická podpora HW: specifikace poskytované technické podpory pro balancery v českém jazyce.

Příloha č. 5 - Požadavky kybernetické bezpečnosti na významného dodavatele (Příloha KB-VD)

8.11. Smluvní strany potvrzují, že se s textem VOP seznámily před podpisem této Smlouvy a je jim znám jejich význam v souladu a ve spojitosti se Smlouvou. Dále Smluvní strany potvrzují, že veškerým ustanovením Smlouvy a VOP plně a bez jakýchkoli obtíží porozuměly a nepovažují je za nevýhodná. VOP představují závaznou a nedílnou součást Smlouvy.

V Praze

V Praze

Ing. Martin Plas
manažer útvaru ICT provoz
Česká pošta, s.p.

[REDACTED]
[REDACTED]
ICZ.INFRA a.s.

Příloha č. 1 – Specifikace Technické podpory

Hot-line technická podpora

Služby hot-line Technické podpory ke konkrétnímu jednotlivému HW bude Dodavatel poskytovat po dobu 12 měsíců od zahájení Technické podpory, a to v následujícím obecném rozsahu:

- Služba řešení případů technické podpory (příjem, registrace a potvrzení hlášení o vadě) HW,
- Objednatelem definovaná priorita zásahu a kategorie vady,
- podpora systémového softwaru včetně poskytování nových verzí,
- podpora integrace technologií třetích stran,
- doporučené výměny nebo úpravy hardware,
- veškerá komunikace v českém nebo slovenském jazyce.

Požadavek Objednatele na plnění probíhá formou písemné (e-mailem) nebo telefonické žádosti prostřednictvím hot-line.

Písemná žádost musí obsahovat alespoň tyto údaje:

- jméno osoby, která vadu nahlásila,
- jméno odpovědné osoby ze strany Objednatele,
- kategorii vady a očekávaný termín vyřešení,
- popis vady,
- každá vada bude hlášena samostatným požadavkem.

Hot-line technická podpora v režimu 7x24 pro HW uvedené v této Příloze č. 1 je poskytována na tel. č.: [REDACTED]

[REDACTED] e-mail: [REDACTED]

Dodavatel nenese odpovědnost za nesplnění tohoto závazku, pokud bude prokazatelně způsobeno poskytovatelem telefonického připojení.

Dodavatel se zavazuje Objednateli potvrdit telefonicky a následně pak vždy také písemně (postačí e-mailem se zaručeným elektronickým podpisem) převzetí požadavku do 2 hodin od jeho přijetí na kontakt uvedený v odst. 7.7 této Smlouvy (osoba odpovědná ve věcech technických), včetně navrženého způsobu řešení.

Jednotlivé zásahy jsou na základě definice vady rozděleny do tří (3) kategorií vad:

Kategorie	Definice
A	vada kategorie A znamená nejzávažnější vadu, která se projevuje tím, že dochází k zásadnímu omezení nebo zastavení nejdůležitějších obchodních procesů Objednatele nebo tím, že HW nebo jeho podstatná část je zcela nefunkční a Objednatel nemůže HW nebo jeho podstatnou část užívat.
B	vada kategorie B znamená vadu, která se projevuje tím, že užívání nebo funkčnost HW je vadou významně omezeno a dochází tak k významnému zpomalení obchodních procesů Objednatele.
C	vada kategorie C znamená vadu, která nebyla zařazena ani mezi vadu kategorie A ani mezi vadu kategorie B, a která nebrání užívání HW anebo má zcela minimální vliv na řádné užívání nebo funkčnost HW ze strany Objednatele.

Dodavatel garantuje, že doba odezvy (doba pro odstranění vady) je pro kategorii vady A do 4 hodin, pro kategorii vady B do 12 hodin a pro kategorii vady C do 3 pracovních dnů od nahlášení vady Objednatelem. Za nahlášení vady Objednateli se míní již její telefonické oznámení.

Příloha č. 2 – Cena

Service SKU	Description	Product SKU	S/N PARENT ID	Serial Number	Požadované počáteční datum podpory	Požadovaný konec podpory	Cena TP v Kč / 12 měsíců
F5-SVC-BIG-PRE-PST	Partner Support Premium for BIG-IP (24x7)	F5-BIG-LTM-I2600	ZBGTVCGY	f5-zvdu-txen	28.3.2026	27.3.2027	84 507,95
F5-SVC-BIG-RMA-2	Next-Business-Day Hardware Replacement Service (RMA) for BIG-IP	F5-BIG-LTM-I2600	ZBGTVCGY	f5-zvdu-txen	28.3.2026	27.3.2027	11 101,20
F5-SVC-BIG-RMA-2	Next-Business-Day Hardware Replacement Service (RMA) for BIG-IP	F5-BIG-LTM-I2600	ZMSSZKKW	f5-jwnj-jjat	28.3.2026	27.3.2027	11 101,20
F5-SVC-BIG-PRE-PST	Partner Support Premium for BIG-IP (24x7)	F5-BIG-LTM-I2600	ZMSSZKKW	f5-jwnj-jjat	28.3.2026	27.3.2027	84 507,95
F5-SVC-BIG-PRE-PST	Partner Support Premium for BIG-IP (24x7)	F5-BIG-LTM-I2600	ZQUQPNGQ	f5-emzy-dsbz	28.3.2026	27.3.2027	84 507,95
F5-SVC-BIG-RMA-2	Next-Business-Day Hardware Replacement Service (RMA) for BIG-IP	F5-BIG-LTM-I2600	ZQUQPNGQ	f5-emzy-dsbz	28.3.2026	27.3.2027	11 101,20
F5-SVC-BIG-PRE-PST	Partner Support Premium for BIG-IP (24x7)	F5-BIG-LTM-I2600	ZWZKYAHB Strana 9 (celkem 16)	f5-lucs-fwjv		27.3.2027	84 507,95

					28.3.2026		
F5-SVC-BIG-RMA-2	Next-Business-Day Hardware Replacement Service (RMA) for BIG-IP	F5-BIG-LTM-I2600	ZWZKYAHB	f5-lucs-fwjv	28.3.2026	27.3.2027	11 101,20
Celková cena v Kč za 12 měsíců							382 436,61

Příloha č. 3 – VOP

Tato strana je úmyslně ponechána prázdná, příloha následuje na další straně.

Příloha č. 4 – Technická podpora výrobce HW: specifikace poskytované technické podpory pro balancery v českém jazyce.

Technická podpora všech produktů je požadována v režimu technická podpora výrobce a technické podpora Dodavatele v následujícím obecném rozsahu:

- poskytování technické podpory v režimu 24x7x365 (24 hodin, 7 dní v týdnu, 365 dní v roce) v režimu SLA odpovídající technické podpoře výrobce. Předmětem technické podpory je i pravidelná instalace opravných verzí SW a upgrade na nové verze SW vydané výrobcem včetně otestování,
- průběžná změna konfigurace zařízení laodbalancer dle požadavků Objednatele,
- poskytování konzultační podpory po ukončení projektu v režimu 5x9 (pracovní dny a pracovní dobu 8-17). Reakční doba na přidělení řešitele a zahájení poskytování konzultační podpory následující pracovní den po dni nahlášení požadavku. Konzultační podpora je poskytována po dobu objednané technické podpory výrobce,
- služba řešení případů technické podpory (příjem, registrace a potvrzení hlášení o vadě) produktu,
- Kupujícím definovaná priorita zásahu a kategorie vady,
- podpora systémového softwaru včetně poskytování nových verzí,
- podpora integrace technologií třetích stran,
- doporučené výměny nebo úpravy hardware,
- poskytnutí bezplatného přístupu na internetové stránky výrobce Produktů k informacím týkajícím se Produktů,
- poskytování a nasazení opravných patchů, service packů a hotfixů,
- řešení incidentů včetně odstraňování vad, chyb a vadných či nestandardních stavů (dále jen „vady“) Produktů (včetně bezplatné výměny vadných dílů),
- provozování kontaktní hot-line v českém nebo slovenském jazyce,
- veškerá komunikace v českém nebo slovenském jazyce,
- pravidelná aktualizace provozní dokumentace

Požadavek Objednatele na plnění probíhá formou e-mailem nebo telefonické žádosti prostřednictvím hot-line. Kontaktní údaje hot-line jsou následující:

- hot-line v režimu NBD (5x9): Tel.: [REDACTED] email: [REDACTED]

Každá žádost musí obsahovat alespoň tyto údaje:

- jméno osoby, která vadu/požadavek nahlásila,
- jméno odpovědné osoby ze strany Objednatele,
- kategorii vady a očekávaný termín vyřešení,
- popis vady,

- každá vada bude hlášena samostatným požadavkem.

Hot-line v režimu NBD (5x9) znamená, že žádosti jsou přijímány v pracovních dnech od 8 do 17 hodin.

Za dostupnou hot-line se považuje i případ, kdy bude možné zanechat vzkaz na záznamníku. Dodavatel nenese odpovědnost za nesplnění tohoto závazku, pokud bude prokazatelně způsobeno poskytovatelem telefonického připojení.

Dodavatel se zavazuje Objednateli potvrdit telefonicky (následně pak však vždy písemně) převzetí požadavku do 2 hodin od jeho přijetí, na kontakt uvedený v odst. 7.7 (osoba odpovědná ve věcech technických) této Smlouvy, včetně navrženého způsobu řešení.

Příloha č. 5 – Požadavky kybernetické bezpečnosti na významného dodavatele (Příloha KB-VD)**1. Účel a rozsah**

- 1.1. Účelem této Přílohy je stanovit bezpečnostní požadavky na Dodavatele jako významného dodavatele ve vztahu k plnění dle Smlouvy, které podporuje Regulovanou službu Objednatele.
- 1.2. Požadavky se uplatní v rozsahu relevantním k:

- poskytované hot-line podpoře 7×24,
- zásahům na místě,
- vzdálené podpoře (je-li využívána),
- práci s konfigurací, logy nebo diagnostikou Technických aktiv, a
- eskalacím na výrobce/subdodavatele.

2. Bezpečnost informací (důvěrnost, integrita, dostupnost) a mlčenlivost

- 2.1. Dodavatel zachová mlčenlivost o veškerých informacích získaných v souvislosti s plněním (včetně konfigurací, topologií, bezpečnostních politik, logů, technických detailů, identit, přístupových údajů a provozních informací).
- 2.2. Dodavatel zavede a udržuje přiměřená technická a organizační opatření k ochraně informací a přístupů, zejména:

- a) řízení přístupu na principu „need-to-know/least privilege“,
- b) vícefaktorovou autentizaci pro privilegované přístupy (je-li technicky možné),
- c) šifrované kanály pro vzdálený přístup a přenos dat,
- d) ochranu proti neoprávněné manipulaci s konfigurací (integrita),
- e) opatření k zajištění dostupnosti plnění dle SLA.

3. Oprávnění užívat data a nakládání s informacemi

- 3.1. Veškerá data/konfigurace/logy a výstupy vzniklé v souvislosti s plněním jsou (pokud Smlouva nestanoví jinak) považovány za informace Objednatele; Dodavatel je užije pouze k plnění Smlouvy.
- 3.2. Dodavatel nesmí bez předchozího písemného souhlasu Objednatele pořizovat kopie konfigurací/logů mimo prostředí Objednatele, vyjma případů nezbytných pro eskalaci na výrobce, a to pouze v minimálním rozsahu a za podmínek dle čl. 6 této Přílohy.

4. Zákaznický audit / kontrola zavedených bezpečnostních opatření

- 4.1. Objednatel je oprávněn ověřit plnění bezpečnostních požadavků Dodavatele (včetně subdodavatelů v rozsahu plnění), a to:
 - a) dotazníkem a doložením dokumentů,
 - b) kontrolou procesů relevantních k plnění (např. řízení přístupů, incident management),
 - c) auditním ověřením třetí stranou (přiměřeně rozsahu plnění).
- 4.2. Dodavatel poskytne přiměřenou součinnost a přijme nápravná opatření v dohodnutých lhůtách.

5. Řetězení dodavatelů (subdodavatelé, výrobce)

5.1. Dodavatel smí využít subdodavatele/výrobce pouze tehdy, pokud:

- a) je to nezbytné k řádnému plnění (typicky 3rd-line support),
- b) subdodavatel/výrobce je smluvně zavázán k povinnostem alespoň v rozsahu této Smlouvy a této Přílohy (zejm. mlčenlivost, bezpečnostní opatření, incident reporting, nakládání s daty),
- c) Dodavatel zůstává plně odpovědný za plnění a koordinaci.

5.2. Pokud výrobce požaduje využití vlastních nástrojů vzdáleného přístupu, Dodavatel zajistí, že budou použity pouze nástroje a postupy schválené Objednatelem (nebo že bude přijato ekvivalentní náhradní opatření).

6. Bezpečnostní politiky Objednatele

- 6.1. Dodavatel se zavazuje dodržovat relevantní bezpečnostní politiky a pravidla Objednatele, se kterými bude prokazatelně seznámen (např. pravidla vzdáleného přístupu, práce s logy, klasifikace informací, požadavky na administrátorské účty).
- 6.2. V případě, že Dodavatel uplatňuje vlastní bezpečnostní politiky, může je použít pouze po předchozím písemném odsouhlasení Objednatelem v rozsahu relevantním k plnění.

7. Řízení změn (change management)

- 7.1. 7.1. Jakákoli změna konfigurace, firmware, bezpečnostních politik na Technických aktivech, která může mít dopad na Regulovanou službu, podléhá předchozímu schválení Objednatelem, není-li nezbytná k odvrácení bezprostředního incidentu.
- 7.2. Dodavatel vede evidenci změn (co/kdy/kdo/proč) a na vyžádání ji poskytne Objednateli.

8. Soulad s právními předpisy

- 8.1. Dodavatel se zavazuje poskytovat plnění v souladu s právními předpisy relevantními k předmětu plnění, zejména se zákonem č. 264/2025 Sb. a vyhláškou č. 409/2025 Sb., a se souvisejícími interními požadavky Objednatele, které tyto předpisy implementují.

9. Incidenty – hlášení a součinnost

- 9.1. Dodavatel oznámí Objednateli **bez zbytečného odkladu**, nejpozději do [např. 2 hodin] od zjištění, jakoukoli kybernetickou bezpečnostní událost/incident související s plněním (včetně kompromitace účtu, úniku přístupových údajů, podezření na zneužití vzdáleného přístupu, neautorizované změny konfigurace).
- 9.2. Dodavatel poskytne součinnost při analýze, mitigaci, obnově provozu a při forenzním šetření v rozsahu relevantním k plnění.

10. Řízení rizik a zbytková rizika

- 10.1. 10.1. Dodavatel na vyžádání poskytne informaci o způsobu řízení rizik souvisejících s plněním a o zbytkových rizicích (např. limity podpory výrobce, EoL/EoS, závislost na konkrétních komponentách, omezení zásahů).

11. Změny kontroly, zásadní aktiva, personál s přístupem

- 11.1. Dodavatel oznámí Objednateli bez zbytečného odkladu významnou změnu ovládání Dodavatele nebo změnu vlastnictví/ovládání zásadních aktiv využívaných k plnění.
- 11.2. Dodavatel na vyžádání sdělí okruh fyzických osob, které přicházejí do kontaktu s důvěrnými informacemi Objednatele v rámci plnění (např. administrátoři, specialisté, osoby eskalující na výrobce).

12. Žádosti cizozemských orgánů o data

- 12.1. Dodavatel oznámí Objednateli jakoukoli žádost cizozemského orgánu o zpřístupnění/předání dat souvisejících s plněním, pokud to není v rozporu s právním řádem, v jehož působnosti byla žádost uplatněna.
- 12.2. Bez předchozího přezkoumání zákonnosti žádosti a bez součinnosti Objednatele Dodavatel data nepředá, ledaže mu to ukládá závazná právní povinnost.

13. Exit strategie a ukončení smlouvy

- 13.1. Dodavatel poskytne součinnost při ukončení smluvního vztahu (např. předání dokumentace, seznamu konfigurací v dohodnutém rozsahu, odstranění přístupů, předání rozpracovaných ticketů).
- 13.2. Dodavatel odstraní/vrátí informace Objednatele a provede likvidaci kopií v rozsahu relevantním k plnění, pokud Objednatel neurčí jinak.

14. Kontinuita činností

- 14.1. Dodavatel se zapojí do činností řízení kontinuity a obnovy provozu v rozsahu plnění (např. dostupnost kontaktních osob 7×24, eskalační matice, priority zásahů).
- 14.2. Dodavatel bude udržovat aktuální eskalační postupy včetně kontaktů na výrobce.

15. SLA a bezpečnostní parametry podpory

- 15.1. SLA dle Přílohy č. 1 Smlouvy je považováno za součást bezpečnostních opatření k zajištění dostupnosti Regulované služby.
- 15.2. Dodavatel zajistí plnění SLA i v případě eskalace na výrobce a bude aktivně koordinovat odstranění závady.

16. Sankce a nápravná opatření

- 16.1. Porušení povinností dle této Přílohy se považuje za podstatné porušení smlouvy, není-li ve Smlouvě stanoveno jinak. Nárok Objednatele na smluvní sankci dle ust. odst. 5.4 Smlouvy tím není dotčen.