



**GC SYSTEM, a.s.**

## **KUPNÍ SMLOUVA**

uzavřená dle zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „smlouva“)

### **I. Smluvní strany**

**Prodávající:** **GC System a.s**  
se sídlem: Špitálka 41, č. p. 113, 602 00 Brno  
IČO: 64509826  
DIČ: CZ64509826  
společnost zapsána v Obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl B, vložka 1927  
zastoupen: Liborem Dvořáčkem, předsdou představenstva a ředitelem společnosti

(dále jen „prodávající“)

na straně jedné

a

**Kupující:** **Česká republika – Český úřad zeměměřický a katastrální**  
se sídlem: Pod sídlištěm 1800/9, Kobylisy, 182 11 Praha 8  
IČO: 00025712  
jejímž jménem jedná: Ing. Karel Štencel, místopředseda

(dále jen „kupující“) na straně druhé

(dohromady dále jen „smluvní strany“)

se dohodly takto:

## II. Předmět smlouvy

1. Předmět plnění této smlouvy je dodávka 85 ks routerů s šifrovacím modulem, které jsou v podrobnosti popsány v Příloze č. 1 této smlouvy.
2. Plnění bude prodávajícím poskytnuto způsobem a v rozsahu stanoveném v této smlouvě, jejích přílohách, zadávací dokumentaci k veřejné zakázce „Obnova šifrátorů na lokalitách“ a nabídce prodávajícího předložené v rámci této veřejné zakázky. Plnění bude prodávající provádět na profesionální úrovni v kvalitě odpovídající všeobecně uznávaným standardům pro daný okruh činností.
3. Proávající deklaruje, že osoby nebo případně subdodavatelé, jejichž odbornou kvalifikací bylo prokázáno v jeho nabídce na veřejnou zakázku splnění technických kvalifikačních předpokladů, budou skutečně zapojeny do plnění předmětu smlouvy minimálně do doby akceptace plnění. V případě nutné změny těchto osob nebo případně subdodavatelů z důvodů mimo vůli prodávajícího, musí prodávající doložit splnění srovnatelných kvalifikačních předpokladů pro nové osoby případně subdodavatele. Po dobu, kdy prodávající neplní tento svůj závazek, není oprávněn poskytovat plnění dle této smlouvy.
4. Obsahem tohoto závazkového vztahu jsou všechny podmínky, práva a povinnosti stanovené v zadávací dokumentaci a jejích přílohách a nabídce prodávajícího i v případě, že nejsou touto smlouvou výslovně uvedeny. Smluvní strany prohlašují, že tuto smlouvu, jakož i jednotlivá práva a povinnosti z ní vyplývající, budou vykládat v souladu se zadávací dokumentací, všemi podmínkami stanovenými v rámci zadávacího řízení zadání veřejné zakázky a nabídkou prodávajícího předloženou v rámci tohoto zadávacího řízení.
5. Veškeré odchylky od specifikace předmětu plnění podle předchozích bodů mohou být prováděny prodávajícím pouze tehdy, budou-li písemně odsouhlaseny kupujícím. Jestliže prodávající provede práce a jiná plnění nad tento rámec odsouhlasený kupujícím, nemá nárok na jejich zaplacení.
6. Proávající deklaruje, že všechny dodávané komponenty budou nové a určené pro evropský trh, v databázi výrobce bude kupující veden jako první uživatel komponent.
7. Proávající odpovídá za to, že poskytnuté plnění bude ke dni předání splňovat funkční specifikaci stanovenou zadávacími podmínkami, jeho nabídkou do zadávacího řízení a touto smlouvou a bude implementovatelné a provozuschopné v prostředí kupujícího. Vadou se rozumí rozpor mezi skutečnými funkčními vlastnostmi poskytnutého plnění a funkčními vlastnostmi, které jsou stanoveny ve výše uvedených dokumentech. Za vadu se považuje i skutečnost, že funkční vlastnosti poskytnutého plnění neodpovídají povinným funkčním vlastnostem, jak vyplývají z technických norem, pokud se takové technické normy na plnění vztahují a jsou vůči němu závazné. Za vadu se dále považují i právní vady plnění. K akceptaci plnění může dojít až po kompletním předání předmětu plnění.

## III. Kupní cena

1. Smluvní strany se dohodly na kupní ceně, která činí:

Předmět plnění - Název komponenty	Cena za jeden ks/měsíc/MD bez DPH (Kč)	Cena celkem bez DPH (Kč)	Cena celkem s DPH (Kč)
Router (celkem 85 ks)	58 943,94 Kč	5 010 234,90 Kč	6 062 384,23 Kč
Záruční servis pro 85 ks routerů (celkem 60 měsíců)	41 169,11 Kč	2 470 146,60 Kč	2 988 877,39 Kč

Součinnost při přípravě instalace a podpora pro případ řešení problémů (celkem 15 MD)	15 000,- Kč	225 000,- Kč	272 250,- Kč
Celková cena plnění		7 705 381,50 Kč	9 323 511,62 Kč

#### IV. Platební podmínky a doba plnění

1. Plnění bude prodávajícím poskytnuto nejpozději do 60 dnů od podpisu smlouvy.
2. Místem dodání je sídlo kupujícího. Záruční servis bude poskytován v místě instalace jednotlivých zařízení viz Příloha č. 1.
3. Cena plnění zahrnuje veškeré náklady prodávajícího nutné k poskytnutí plnění, jakož i veškeré náklady související. Prodávající prohlašuje, že před podpisem této smlouvy, důkladně prošel zadávací dokumentací a všechny případně poskytnuté dodatečné informace, zvážil všechny varianty možného způsobu plnění zakázky a na základě těchto informací stanovil cenu plnění uvedenou do nabídky. Tato cena je maximální a nepřekročitelná a prodávající je povinen za tuto cenu plnění dokončit tak, aby bylo dosaženo účelu a předmětu této smlouvy, a to i v případě, že by se v průběhu plnění smlouvy zjistilo, že ke splnění účelu a předmětu této smlouvy je nutné vynaložit další náklady nebo zvolit jiné postupy.
4. Smluvní strany se dohodly na bezhotovostním placení na účet prodávajícího dle pravidel uvedených v následujících odstavcích.
5. Kupní cena bude uhrazena prodávajícímu po dodání celého předmětu plnění a podpisu akceptačního protokolu na základě vystavené faktury. Záruční servis za dodaná zařízení bude fakturován čtvrtletně zpětně.
6. Vystavená faktura bude mít náležitosti stanovené zákonem o DPH č. 235/2004 Sb., v platném znění a termín splatnosti 21 dnů po doručení kupujícímu. Fakturu za záruční servis za IV. čtvrtletí kalendářního roku je prodávající oprávněn vystavit k 15. prosinci daného roku. Lhůta splatnosti takového daňového dokladu pak bude 30 dní od jeho doručení kupujícímu. Povinnost zaplatit je splněna dnem odepsání příslušné finanční částky z bankovního účtu kupujícího na účet prodávajícího uvedený v záhlaví této smlouvy, není-li smluvními stranami sjednáno jinak.
7. Nebude-li vystavená faktura obsahovat náležitosti uvedené v předchozích ustanoveních nebo bude chybně vyúčtována cena, bude taková faktura do data splatnosti prodávajícímu vrácena k doplnění scházejících údajů nebo k opravě nesprávných údajů. Prodávající provede opravu vystavením nové faktury s novou dobou splatnosti, která nesmí být co do počtu dnů kratší než doba splatnosti původní faktury. Bude-li vadná faktura vrácena, přestává běžet původní doba splatnosti. V takovém případě nedojde k prodlení s placením. Celá doba splatnosti běží znovu ode dne doručení nově vystavené faktury na konkrétní fakturační místo.

#### V. Smluvní sankce

1. V případě prodlení kupujícího s úhradou plateb sjednaných v této smlouvě, je prodávající po kupujícího oprávněn požadovat uhrazení smluvní pokuty ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý započatý den prodlení.
2. V případě prodlení s předáním plnění nebo jeho součástí má kupující právo požadovat po prodávajícího slevu z celkové ceny plnění ve výši 0,5 % z celkové ceny plnění bez DPH za každý započatý den prodlení. Sleva z ceny bude poskytnuta v rámci úhrady faktury.
3. V případě nesplnění garantované úrovně záručního servisu ze strany prodávajícího má kupující právo požadovat po prodávajícího slevu z ceny ve výši 10 000 Kč za

každý i započatý pracovní den nedodržení fix-time opravy. Sleva z ceny bude poskytnuta v rámci úhrady následující faktury. V případě, že nebude možné poskytnout slevu z ceny z důvodu nedostatečné výše úhrady na faktuře, bude kupující oprávněn požadovat smluvní pokutu ve stejné výši.

4. Za porušení povinnosti mlčenlivosti je porušující smluvní strana povinna uhradit druhé straně smluvní pokutu ve výši 100.000,-- Kč, a to za každý jednotlivý případ porušení povinnosti.
5. Maximální hodnota součtu sankcí (slev z cen, smluvních pokut) v rámci kalendářního roku nepřekročí 30 % z celkové ceny plnění s DPH.
6. Vznikem nároku na uplatnění smluvní sankce nebo slevy z ceny není dotčen nárok smluvní strany na náhradu vzniklé škody přesahující uhrazenou smluvní pokutu nebo poskytnutou slevu z ceny.
7. Uhrazení smluvní pokuty resp. poskytnutí slevy z ceny nezavazuje povinnou smluvní stranu povinnosti splnit své závazky.
8. Každá ze smluvních stran je oprávněna požadovat náhradu škody i v případě, že se jedná o porušení povinnosti, na kterou se vztahuje smluvní pokuta resp. sleva z ceny a to v celém rozsahu. Odstoupením od smlouvy nárok kupujícího na slevu z ceny nezaniká.

## VI. Podmínky záručního servisu

1. Záruční doba bude činit minimálně 60 měsíců a začne běžet dnem podpisu Akceptačního protokolu – tj. po dodání všech zařízení.
2. Vyřešení závady nejpozději do konce pracovního dne, následujícího po dni nahlášení závady (Fix time – NBD on-site). Response time 2 hod od nahlášení.
3. Záruka se bude vztahovat na technická zařízení a všechny jejich dílčí komponenty.
4. Prodávající poskytne kupujícímu po dobu trvání záručního servisu všechny relevantní SW releases a verze SW nabízené výrobcem tak, aby dodané řešení vyhovovalo zadání kupujícímu a fungovalo bez závad.
5. Prodávající se zavazuje informovat kupujícího o nových verzích SW a funkcích, které mohou rozšiřovat dodané řešení způsobem, který kupující shledá ve shodě s potřebami dalšího rozvoje dodaného řešení. Prodávající se zavazuje získat potřebné SW produkty legálním způsobem za podmínek stanovených výrobcem zařízení.
6. Prodávající je povinen zajistit kupujícímu přístup k dokumentaci výrobce zařízení a znalostní bázi, kterou výrobce v rámci své podpory poskytuje.
7. Kupující musí mít možnost se sám zaregistrovat na stránkách výrobce a musí mít možnost samostatného stahování nových verzí SW a registrace k odběru automatických mailových zpráv týkajících se dodávaných zařízení a upozorňující na tyto skutečnosti:
  - i. bezpečnostní incidenty, které vyžadují od kupujícího povýšení operačního systému/firmware či aplikování změny konfigurace či záplaty,
  - ii. konec prodeje či podpory,
  - iii. nové verze operačního systému/firmware
  - iv. známé chyby operačního systému/firmware
8. Kupující poskytne prodávajícímu omezený přístup do sítě prostřednictvím sondy – serveru, který si prodávající nainstaluje a prostřednictvím něj bude spravovat dodaná zařízení. Tato sonda bude zajišťovat automaticky funkce uvedené v předchozím odstavci.
9. Prodávající bude používat výhradně nové, originální díly určené pro evropský trh (Prodávající může být kupujícím v průběhu plnění požádán o předložení potvrzení výrobce resp. distributora v tomto smyslu).

10. Záruční servis bude zajišťován přímo prodávajícím nebo prostřednictvím jeho partnerské servisní organizace na jednotlivých KP – viz Příloha č.1. Za kvalitu a včasnost provádění servisu ručí vždy prodávající.
11. Veškeré náklady servisu, s výjimkou nákladů na servisní zásahy vyvolané neodbornou manipulací pracovníků kupujícího s instalovaným zařízením a nákladů na zbytečný výjezd servisních pracovníků, jsou součástí nabídkové ceny prodávajícího.
12. Servisní zásahy budou přednostně prováděny v místě instalace zařízení a mohou probíhat i výměnným způsobem. Závada, jejíž odstranění z jakýchkoliv důvodů nebude na místě možné, bude řešena výměnným způsobem. Jestliže dojde k opravě, bude původní komponenta po opravě navracena uživateli. Veškerá manipulace s opravovanou komponentou bude protokolárně zaznamenána. V případě, že oprava vadné komponenty nebude možná, bude předmětná komponenta nahrazena novou stejných nebo lepších parametrů, na niž bude možno provozovat stejný SW jako na původní.
13. Komunikace bude probíhat výhradně v českém či slovenském jazyce.

## **VII. Mlčenlivost**

1. Smluvní strany se zavazují, že během plnění smlouvy i po jejím ukončení budou chránit důvěrné informace druhé strany tak, jako chrání svoje vlastní informace stejné důležitosti a zachovávat mlčenlivost o všech důvěrných informacích, o kterých se dozví od druhé strany v souvislosti s plněním smlouvy. Kupující považuje mimo jiné za důvěrné veškeré technické informace o jeho vnitřním prostředí a technické detaily týkající se technické infrastruktury, které nejsou obecně známé a dále takové informace, které jím budou jako důvěrné výslovně označeny.

## **VIII. Odstoupení od smlouvy**

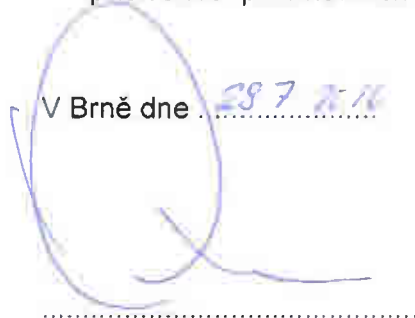
1. Strany jsou oprávněny od smlouvy odstoupit pouze v případě závažného porušení smluvní nebo zákonné povinnosti protistranou. Odstoupení od smlouvy nabývá účinnosti písemným doručením oznámení o odstoupení druhé straně.
2. Za závažné porušení smlouvy ze strany prodávajícího se považuje zejména zpoždění s řádným plněním dle smlouvy (zejména pozdní dodání, nedodržení SLA atd.) delším než 7 pracovních dní.
3. Účinky každého odstoupení od smlouvy nastávají okamžikem doručení písemného projevu vůle odstoupit od této smlouvy druhé smluvní straně. Odstoupením od smlouvy nezaniká nárok na náhradu škody vzniklé porušením smlouvy ani oprávněného nároku na zaplacení smluvních pokut resp. poskytnutí slev z cen.
4. Ukončením účinnosti této smlouvy nejsou dotčena ustanovení smlouvy o ochraně informací a ani další ustanovení a nároky, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po zániku účinnosti této smlouvy.

## **IX. Závěrečná ujednání**

1. Veškerá práva a povinnosti plynoucí z tohoto smluvního vztahu se řídí touto smlouvou a platnými právními předpisy na území ČR.
2. Ve věci této smlouvy jsou kontaktními osobami:
  - za kupujícího ve věcech technických: Ing. Jaroslav Páv
  - za kupujícího ve věcech smluvních: Ing. Radek Chromý, Ph. D.
  - za prodávajícího: Tomáš Hanych

3. Smluvní strany shodně prohlašují, že souhlasí s obsahem této smlouvy, a že si smlouvu důkladně přečetly a uzavřely ji podle své svobodné a vážné vůle, což potvrzují svými podpisy.
4. Tato smlouva může být změněna pouze dohodou obou smluvních stran, a to pouze písemnými dodatky s očíslovanými stránkami.
5. Smlouva je sepsána v pěti vyhotoveních s platností originálu, z nichž prodávající obdrží dvě a kupující obdrží tři vyhotovení.
6. Smluvní strany berou na vědomí, že tato smlouva podléhá zveřejnění dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv).
7. Tato smlouva vstupuje v platnost a nabývá účinnosti okamžikem jejího podpisu oběma smluvními stranami.
8. Spory vyplývající z této smlouvy nebo vzniklé v souvislosti s ní nebo vzniklé v souvislosti s plněním mezi kupujícím a prodávajícím, budou řešeny především dohodou. Pokud k dohodě nedojde, budou spory projednávány před soudy České republiky. V případě řešení sporů před soudem si smluvní strany sjednávají místní příslušnost prvoinstančního soudu podle místa sídla kupujícího.

V Brně dne 28. 7. 2016



GC System a.s.  
Liborem Dvořáček  
předseda představenstva

V Praze dne 2. 8. 2016



ČR - Český úřad zeměměřický a katastrální  
Ing. Karel Štencel  
místopředseda úřadu

**TABULKA POPISU VŠECH KOMPONENT KAŽDÉHO JEDNOHO KUSU POPTÁVANÉHO ROUTERU S ŠIFROVACÍM MODULEM:**

Katalogové číslo	Popis
ISR4321-AX/K9	Cisco ISR 4321 AX Bundle w/APP, SEC lic
SF-I4320-5.5-K9	Cisco ISRWAAS Software Release 5.5 for ISR 4300 Series
SL-4320-IPB-K9	IP Base License for Cisco ISR 4320 Series
SL-4320-APP-K9	AppX License for Cisco ISR 4320 Series
MEM-4320-4GU8G	4G to 8G DRAM Upgrade (Fixed 4G + additional 4G) for ISR4320
MEM-FLSH-4U8G	4G to 8G eUSB Flash Memory Upgrade for Cisco ISR 4300
PWR-4320-AC	AC Power Supply for Cisco ISR 4320
CAB-AC-C5-EUR	AC Power Cord, Type C5, Europe
SL-4320-SEC-K9	Security License for Cisco ISR 4320 Series
NIM-BLANK	Blank faceplate for NIM slot on Cisco ISR 4400
ISRWAAS-RTU-200	ISRWAAS 200 conns RTU for ISR4300 series
SISR4300UK9-316S	Cisco ISR 4300 Series IOS XE Universal

Odkaz na www stránky výrobce zařízení

<http://www.cisco.com/c/en/us/products/collateral/routers/4000-series-integrated-services-routers-isr/datasheet-c78-732542.pdf>

**TABULKA PARAMETRŮ KAŽDÉHO JEDNOHO KUSU POPTÁVANÉHO ROUTERU S ŠIFROVACÍM MODULEM:**

Požadovaná funkcionality/vlastnost	Způsob splnění požadované funkcionality/vlastnosti	Doplnil Proávající dle nabízeného zařízení
Výrobce a typ zařízení	Uvedení výrobce a typu zařízení	Cisco, ISR router 4000 series
Produktové číslo (typ) nabízeného zařízení (v případě, že je zařízení popsáno více produktovými čísly, uvede Uchazeč hlavní produktové číslo nabízeného zařízení)	Uvedení produktového čísla	ISR4321-AX/K9
Odkaz na www stránky výrobce zařízení, kde je k dispozici detailní technická specifikace (DataSheet) v českém nebo anglickém jazyce	Uvedení požadovaného odkazu	<a href="#">DataSheet</a>
Typ zařízení	Směrovač	Ano
Formát zařízení	Modulární	Ano
Požadovaný počet portů GigabitEthernet (WAN)	2x10/100/1000Base-TX	2x10/100/1000Base-TX, 1xCU+ 1xCU/SFP combo
Minimální velikost paměti DRAM	8GB	8
Minimální velikost paměti Flash	8GB	8
Min. 2 sloty pro rozšiřující moduly	ANO	Ano
Směrování IPv4	ANO	Ano

Požadovaná funkcionality/vlastnost	Způsob splnění požadované funkcionality/vlastnosti	Doplnil Prodávající dle nabízeného zařízení
Směrování IPv6	ANO	Ano
OSPFv2	ANO	Ano
BGPv4	ANO	Ano
Policy-based routing podle ACL	ANO	Ano
IP Multicast (PIM SSM, PIM SM)	ANO	Ano
uRPF	ANO	Ano
OSPFv3	ANO	Ano
MP BGP	ANO	Ano
QoS classification – ACL, DSCP based	ANO	Ano
QoS marking	ANO	Ano
QoS Shaping	ANO	Ano
Class Based and Priority queuing	ANO	Ano
Hierarchical QoS	ANO, min. 3 úrovně	Ano, 3
ACL na rozhraní IN/OUT	ANO	Ano
Zone based firewall	ANO	Ano
IPSec AES 256	ANO	Ano
Hardwarová akcelerace šifrování pro IPSec AES 256	ANO	Ano, přímo na HW routeru
Minimální propustnost směrovače při aktivovaných službách IPSec šifrování a QoS měřená pro IMIX provoz	40Mb/s	50 Mbps
IKEv2	ANO	Ano
SHA-2 (SHA-256, SHA-512)	ANO	Ano
QoS pre-classification pro IPSec	ANO	Ano
Vytváření šifrovaných Hub&Spoke VPN s možností dynamicky sestavovat tunely mezi „spoke“ lokalitami	ANO	Ano
Vytváření šifrovaných VPN bez potřeby tunelů dle RFC 3547 (GDOI based VPN) s centrální správou šifrovacích klíčů	ANO	Ano
Monitorování aplikačních toků prostřednictvím technologie NetFlow nebo ekvivalentní	ANO	Ano
Export NetFlow dat dle formátu NetFlow v9 nebo IPFIX	ANO	Ano
Interní nástroje pro on-line měření kvality síťové infrastruktury, např. IP SLA nebo ekvivalentní	ANO	Ano
SSHv2	ANO	Ano
CLI rozhraní	ANO	Ano
SNMPv2/v3	ANO	Ano
Možnost rozšíření směrovače o funkci optimalizace a akcelerace přenosu aplikací ve WAN prostředí	ANO	Ano



Požadovaná funkcionality/vlastnost	Způsob splnění požadované funkcionality/vlastnosti	Doplnil Prodávající dle nabízeného zařízení
Možnost rozšíření o funkci optimalizace provozu a akcelerace přenosu aplikací na směrovači, který musí být 100% kompatibilní se stávající akcelerační technologií zadavatele včetně začlenění do stávajícího centrálního managementu - viz popis současného stavu	ANO	Ano
Možnost rozšíření o podporu akcelerace protokolu TCP na základě standardů RFC 1323, 2018, 3390	ANO	Ano
Možnost rozšíření o transparentní TCP akceleraci tj. akcelerace, která bude zachovávat IP a TCP údaje obsažené v hlavičce paketu	ANO	Ano
Možnost rozšíření o podporu akcelerace souborových služeb CIFS včetně funkcí File-locking, Read-ahead, Write-behind	ANO	Ano
Možnost rozšíření o podporu akcelerace SMBv2	ANO	Ano
Podpora akcelerace HTTP a SSL	ANO	Ano
Podpora akcelerace MAPI včetně šifrovaného MAPI	ANO	Ano
Rozšíření šifrátoru o funkcionality akcelerace aplikací dle výše uvedených bodů nesmí vyžadovat žádné další licence, navýšení nákladů na podporu či změnu HW směrovače, kromě doplnění příslušné HW komponenty a nákladů na servis této komponenty.	ANO	Ano
Záruka 5 let SLA NBD	Ano	Ano

### Popis záručního servisu

1. Záruční doba činí 60 měsíců a začne běžet dnem podpisu Akceptačního protokolu – tj. po dodání všech zařízení.
2. Vyřešení závady nejpozději do konce pracovního dne, následujícího po dni nahlášení závady (Fix time – NBD on-site). Response time 2 hod od nahlášení.
3. Záruka se bude vztahovat na technická zařízení a všechny jejich dílčí komponenty.
4. Prodávající poskytne kupujícímu po dobu trvání záručního servisu všechny relevantní SW releases a verze SW nabízené výrobcem tak, aby dodané řešení vyhovovalo zadání kupujícího a fungovalo bez závad.
5. Prodávající se zavazuje informovat kupujícího o nových verzích SW a funkčnostech, které mohou rozšiřovat dodané řešení způsobem, který kupující sledá ve shodě s potřebami dalšího rozvoje dodaného řešení. Prodávající se zavazuje získat potřebné SW produkty legálním způsobem za podmínek stanovených výrobcem zařízení.
6. Prodávající je povinen zajistit kupujícímu přístup k dokumentaci výrobce zařízení a znalostní bázi, kterou výrobce v rámci své podpory poskytuje.
7. Kupující musí mít možnost se sám zaregistrovat na stránkách výrobce a musí mít možnost samostatného stahování nových verzí SW a registrace k odběru automatických mailových zpráv týkajících se dodávaných zařízení a upozorňující na tyto skutečnosti:

*n*

- i. bezpečnostní incidenty, které vyžadují od kupujícího povýšení operačního systému/firmware či aplikování změny konfigurace či záplaty,
  - ii. konec prodeje či podpory,
  - iii. nové verze operačního systému/firmware
  - iv. známé chyby operačního systému/firmware
8. Kupující poskytne prodávajícímu omezený přístup do sítě prostřednictvím sondy – serveru, který si prodávající nainstaluje a prostřednictvím něj bude spravovat dodaná zařízení. Tato sonda bude zajišťovat automaticky funkce uvedené v předchozím odstavci.
9. Prodávající bude používat výhradně nové, originální díly určené pro evropský trh (Prodávající může být kupujícím v průběhu plnění požádán o předložení potvrzení výrobce resp. distributora v tomto smyslu).
10. Záruční servis bude zajišťován přímo prodávající nebo prostřednictvím jeho partnerské servisní organizace na jednotlivých KP. Za kvalitu a včasnost provádění servisu ručí vždy prodávající.
11. Veškeré náklady servisu, s výjimkou nákladů na servisní zásahy vyvolané neodbornou manipulací pracovníků kupujícího s instalovaným zařízením a nákladů na zbytečný výjezd servisních pracovníků, jsou součástí nabídkové ceny prodávajícího.
12. Servisní zásahy budou přednostně prováděny v místě instalace zařízení a mohou probíhat i výměnným způsobem. Závada, jejíž odstranění z jakýchkoliv důvodů nebude na místě možné, bude řešena výměnným způsobem. Jestliže dojde k opravě, bude původní komponenta po opravě navracena uživateli. Veškerá manipulace s opravovanou komponentou bude protokolárně zaznamenána. V případě, že oprava vadné komponenty nebude možná, bude předmětná komponenta nahrazena novou stejných nebo lepších parametrů, na níž bude možno provozovat stejný SW jako na původní.
13. Komunikace bude probíhat výhradně v českém či slovenském jazyce.

#### **Komunikační toky**

1. Základními způsoby komunikace mezi kupujícím a pracovníky subdodavatele - ALEF NULA jsou web, telefon a e-mail.
2. ALEF NULA provozuje systém ServiceDesk, ve kterém jsou evidovány veškeré požadavky na technickou podporu nahlášené jakýmkoliv způsobem.
3. Přístup do ServiceDesku ALEF NULA je umožněn oprávněným pracovníkům kupujícího prostřednictvím webového rozhraní na základě uživatelského jména a hesla. Umožnění přístupu podléhá schválení odpovědné osoby kupujícího uvedené ve smlouvě.
4. Přístup do ServiceDesku pomocí internetu umožňuje kupujícímu jednoduchý a rychlý způsob založení požadavku na technickou podporu, on-line kontrolu průběhu řešení aktuálních případů, prohlížení uzavřených případů a jejich statistik.
5. Za řízení práce a komunikace mezi kupujícím a pracovníky společnosti ALEF NULA zodpovídá dispečer technické podpory ALEF NULA.

#### **Komunikace pomocí internetu**

1. Preferovaným způsobem komunikace o požadavcích na technickou podporu je web. Na adrese <https://sd.alef.com> je možné 24 hodin denně, 7 dnů v týdnu zadávat a sledovat stav požadavků na technickou podporu.
2. Je také možné kontaktovat dispečink technické podpory ALEF NULA emailem na adrese [servicedesk@alef.com](mailto:servicedesk@alef.com) 24 hodin denně, 7 dní v týdnu, kde je zajištěna nepřetržitá, fyzická přítomnost pracovníka pro příjem požadavků na technickou podporu.

## **Komunikace pomocí telefonu**

1. Hlášení požadavků nebo komunikace s pracovníky technické podpory ALEF NULA je možná 24 hodin denně, 7 dní v týdnu na mobilním čísle +420 601 214 375. Hovory odbavuje dispečer technické podpory ALEF NULA. V případě telefonického nahlášení nového požadavku zahájí dispečink ALEF NULA ihned aktivity směřující k jeho vyřešení, avšak po telefonickém nahlášení vyžaduje od kupujícího následné elektronické potvrzení požadavku na internetové adrese <https://sd.alef.com> nebo e-mailem [servicedesk@alef.com](mailto:servicedesk@alef.com). Doba opravy nebo zásahu se pak vyhodnocuje od okamžiku nahlášení (potvrzení) požadavku elektronicky.

## **Zpracování požadavku na technickou podporu**

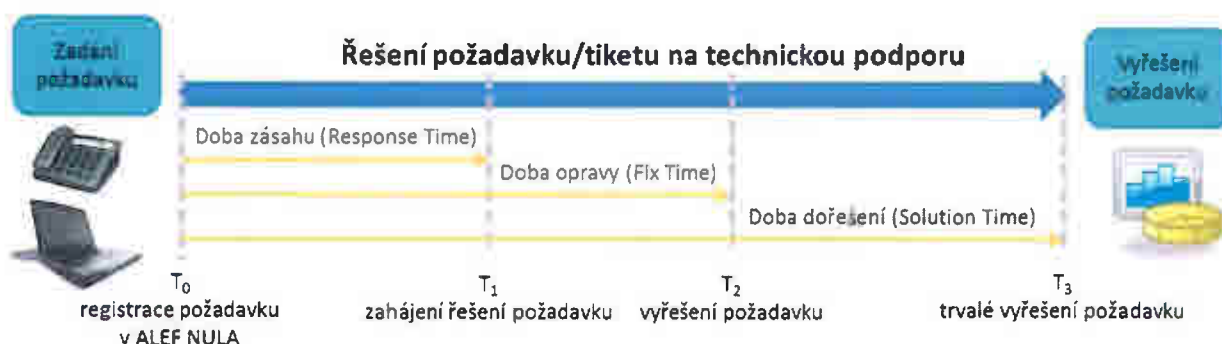
1. Dispečer ALEF NULA přijímá všechny druhy požadavků kupujícího na technickou podporu - incident, problém, požadavek na změnu, požadavek na konzultaci v závislosti na službách poskytovaných danému kupujícího.
2. V případě, že kupující nahlásí incident (výpadek HW/SW) jsou od něj vyžadovány tyto informace:
  - i. Číslo servisní smlouvy,
  - ii. SN (sériové/výrobní číslo) vadného zařízení, pokud je zřejmé,
  - iii. Produkt (typ zařízení),
  - iv. Identifikace koncového zákazníka,
  - v. Kontaktní osoba v místě, její telefon, mail,
  - vi. Lokalita,
  - vii. Popis poruchy,
  - viii. Datum a čas poruchy
  - ix. Priorita poruchy
3. V případě, že kupující nahlásí bezpečnostní incident (kybernetický útok) jsou od něj vyžadovány tyto informace:
  - i. Číslo servisní smlouvy,
  - ii. Identifikace koncového zákazníka,
  - iii. Kontaktní osoba v místě, její telefon, mail,
  - iv. Lokalita,
  - v. Popis a typ incidentu,
  - vi. Závažnost incidentu,
  - vii. Datum a čas detekce incidentu,
  - viii. Stav incidentu (trvajících/ukončený),
  - ix. Datum a čas začátku incidentu (je-li známo),
  - x. Postižená infrastruktura (je-li známo),
  - xi. Zdroj incidentu (je-li známo)
4. Dispečer technické podpory ALEF NULA po přijetí požadavku prověří, jaké smluvní podmínky byly s kupujícím dohodnuty na poskytování služeb OneCare a podle typu, priority a obsahu požadavku k němu přidělí řešitele. Řešiteli jsou pracovníci Expertního centra ALEF NULA.
5. Řešitel provede analýzu požadavku a předá informaci o termínu zahájení řešení požadavku, předpokládaném termínu ukončení řešení a navrženém způsobu řešení kupujícímu. Pokud se spolu dohodnou na způsobu a termínu řešení, začne řešitel

požadavek řešit. O vyřešení požadavku řešitel kupujícího informuje telefonicky nebo e-mailem a způsob vyřešení zapíše do ServiceDesku.

6. V případě, že se jedná o požadavek na změnu, kvůli níž je nejprve zapotřebí provést důkladnou analýzu, naplánování termínů, nákladů a priorit, je o tom kupující informován a je s ním projednána forma řešení jeho požadavku, která může např. vyústit až v projektově řízenou akci.
7. Nebyl-li požadavek úspěšně vyřešen nebo se jedná o problém – opakující se závadu, může být tiket eskalován prostřednictvím dispečera technické podpory ALEF NULA na jiného pracovníka ALEF NULA, aby jej dále řešil.
8. Tiket může být také předán externí organizaci, která bude spolupracovat na vyřešení požadavku (např. mezinárodní centrum technické podpory výrobce HW/SW) a řešitel – pracovník technické podpory ALEF NULA zůstává stále za vyřešení požadavku zodpovědný.
9. Každý požadavek na technickou podporu je ve společnosti ALEF NULA sledován i po manažerské linii.

### Kontrola plnění SLA

1. Dodržování SLA je sledováno a vyhodnocováno v ServiceDesku společnosti ALEF NULA, kde je pro každý požadavek evidován čas registrace tiketu ( $T_0$ ), čas zahájení řešení požadavku ( $T_1$ ) i čas vyřešení požadavku ( $T_2$ ), které může být provedeno i dočasným řešením (např. adekvátním náhradním dílem vyšší řady nebo nápravným opatřením u SW závady, která sníží její prioritu) a čas trvalého vyřešení požadavku ( $T_3$ ). Dodržení SLA je dáno porovnáním rozdílem hodnot  $T_1 - T_0$ ,  $T_2 - T_0$  a  $T_3 - T_0$  (viz následující obrázek).



### Časový průběh řešení požadavků

1. Součástí služeb OneCare je pravidelné poskytování reportů kupujícímu o výsledku řešení všech jeho požadavků včetně informace o dodržení SLA.

### Cisco SDL a Cisco SIRT

Cisco SDL

<http://www.cisco.com/c/en/us/about/security-center/security-programs/secure-development-lifecycle/sdl-process.html>

Cisco SIRT

<https://tools.cisco.com/security/center/publicationListing.x>