



Smlouva o poskytování služeb č. 2011/1088

Smluvní strany:

Česká republika – Český úřad zeměměřický a katastrální

se sídlem: Pod Sídlištěm 1800/9, Praha 8, PSČ 182 11

IČ: 00025712

bankovní spojení:



jejímž jménem jedná: Ing. Karel Štencel, místopředseda úřadu,
(dále jen „**zákazník**“ nebo „**ČÚZK**“)

a

T-Systems Czech Republic a.s.

se sídlem: Na Pankráci 1685/17, 19, 140 21 Praha 4

IČ: 61059382, DIČ: CZ 61059382

společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze,
oddíl B, vložka 3938

bankovní spojení:



jejímž jménem jednají: Ing. Michal Hátle, CSc., předseda představenstva
Ing. Lenka Kališová, CSc., členka představenstva
(dále jen „**poskytovatel**“)

uzavírají v souladu s ustanovením § 269 odst. 2 zákona č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník,
ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**obchodní zákoník**“) tuto

smlouvu o poskytování služeb



Smluvní strany, vědomy si svých závazků v této Smlouvě obsažených a s úmyslem být touto Smlouvou vázány, dohodly se na následujícím znění Smlouvy:

Čl. I

Úvodní ustanovení

- 1.1 Zákazník prohlašuje, že je ústředním správním úřadem zeměměřictví a katastru nemovitostí České republiky zřízený zákonem č. 359/1992 Sb., o zeměměřických a katastrálních orgánech, splňuje veškeré podmínky a požadavky v této Smlouvě stanovené a je oprávněn tuto Smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené.
- 1.2 Poskytovatel prohlašuje, že je právnickou osobou řádně založenou a existující podle českého právního řádu, splňuje veškeré podmínky a požadavky v této Smlouvě stanovené a je oprávněn tuto Smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené.
- 1.3 Zákazník uveřejnil dne 1. 7. 2011 oznámením otevřeného řízení svůj úmysl zadat veřejnou zakázku s názvem „Poskytování služeb platebního portálu“ (dále jen „**Veřejná zakázka**“) dle zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**ZVZ**“).

Čl. II

Účel Smlouvy

- 2.1 Účelem této Smlouvy je realizace Veřejné zakázky za podmínek stanovených v zadávací dokumentaci Veřejné zakázky.

Čl. III

Předmět Smlouvy

- 3.1 Poskytovatel se zavazuje poskytovat zákazníkovi za podmínek stanovených touto Smlouvou služby spočívající v poskytování služeb platebního portálu, který bude zabezpečovat on-line platby za poskytování údajů a služeb resortu ČÚZK v rozsahu částek základní úplaty 50 – 10 000 Kč (dále jen „**Platební portál**“), a to včetně provozu Platebního portálu v rámci datového centra a na technických prostředcích poskytovatele s tím, že záloha provozu bude zajištěna v geograficky odlišném datovém centru, a včetně služeb call centra Platebního portálu, to vše dle specifikace v příloze č. 1 Smlouvy (dále spolu jen „**Služby**“).



termíny plnění, rozsah potřebné součinnosti a jakékoliv další relevantní aspekty smluvního vztahu (dále jen „**Hodnocení důsledků**“). Pokud si vypracování Hodnocení důsledků vyžádá dodatečné náklady nebo pokud by jeho vypracování mohlo mít negativní dopad na plnění závazků poskytovatele dle této Smlouvy, vypracuje poskytovatel Hodnocení důsledků na základě písemné dohody se zákazníkem o úhradě nákladů na vypracování Hodnocení důsledků a o úpravě dalších smluvních podmínek, kterých se vypracování Hodnocení důsledků může dotknout.

- 3.6 V případě, že Zákazník požádá o upřesnění, konkretizaci nebo změny v nastavení Služeb, učiní tak prostřednictvím formuláře žádosti. Schéma postupu změnového řízení společně se vzorem žádosti o změnu jsou uvedeny v příloze č. 7 této Smlouvy.
- 3.7 Jakékoliv změny specifikace či funkcionality Služeb nad rámec této Smlouvy musí být dohodnuty formou písemného dodatku k této Smlouvě, kterým dojde k úpravě smluvních podmínek v souladu s Hodnocením důsledků, není-li touto Smlouvou stanoveno jinak.

Čl. IV **Místo a doba plnění**

- 4.1 Místem poskytování Služeb jsou datová centra poskytovatele, kterými se rozumí datová centra, prostřednictvím kterých poskytovatel poskytuje Služby. Předmětná datová centra budou bezpečným způsobem propojena se sídlem zákazníka.
- 4.2 Místem poskytování Služeb dle odst. 4.1 této Smlouvy jsou sídla datového centra, z nichž jedno se nachází v objektu Kongresového centra Praha, a.s., na adrese ulice 5. května 65, Praha 4 a druhé v objektu Chodov Data Center na adrese V Parku 2308/10, Praha 4 - Chodov (dále jen „Datová centra“).
- 4.3 Zákazník se zavazuje dodržovat provozní řády Datových center, které tvoří přílohu č. 6 této Smlouvy.
- 4.4 Časový harmonogram plnění této Smlouvy, vč. termínu zahájení poskytování Služeb je uveden v příloze č. 3 Smlouvy. Zákazník má právo svým jednostranným písemným oznámením doručeným poskytovateli nejpozději 1 měsíc po podpisu Smlouvy posunout termín zahájení poskytování Služeb až o 12 měsíců po podpisu Smlouvy. V takovém případě se stejným způsobem posunou další navazující termíny plnění.
- 4.5 Služby budou poskytovány po dobu účinnosti této Smlouvy ve smyslu čl. Čl. XII.

- 5.3 Poskytovatel se zavazuje při poskytování Služeb respektovat rozhodnutí zákazníka, je však současně oprávněn zákazníka upozornit na možné negativní důsledky jeho rozhodnutí, včetně důsledků na kvalitu Služeb. Poskytovatel není odpovědný za jakékoli vady nebo škody, vznikly-li z důvodu poskytování Služeb v souladu s pokyny zákazníka.
- 5.4 Poskytovatel se zavazuje informovat zákazníka o podstatných okolnostech souvisejících s poskytováním Služeb, které mohou mít vliv na poskytování Služeb.
- 5.5 Poskytovatel v rámci plnění Smlouvy jmenuje manažera Platebního portálu, který bude Poskytovatele zastupovat v projektových, realizačních a provozních záležitostech souvisejících s plněním Smlouvy. Poskytovatel je oprávněn provést změnu ve jmenování manažera Platebního portálu pouze na základě písemného schválení zákazníkem.
- 5.6 Poskytovatel zákazníkovi zaručuje, že při řešení problémů bude spolupracovat s dodavatelem software aplikací resortu ČÚZK, napojených na Platební portál.
- 5.7 Poskytovatel prohlašuje, že v době uzavření této Smlouvy je pojištěný na základě pojistné smlouvy, jejímž předmětem je pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou třetí osobě, přičemž limit předmětného pojistného plnění není nižší než 50.000.000,- Kč. V případě, že skončí platnost pojistné smlouvy dle předchozí věty, zavazuje se poskytovatel prodloužit platnost předmětné pojistné smlouvy nebo uzavřít pojistnou smlouvu novou za nejméně stejných podmínek, a to tak, aby její platnost trvala po celou dobu plnění Smlouvy.

Čl. VI

Povinnosti zákazníka

- 6.1 Zákazník se zavazuje:
 - 6.1.1 poskytnout poskytovateli na jeho vyžádání podklady a informace, jakož i přímou součinnost potřebnou pro poskytování Služeb (vždy nejméně v rozsahu specifikovaném touto Smlouvou),
 - 6.1.2 poskytnout poskytovateli na jeho vyžádání přístup do prostor či k zařízením zákazníka, pokud je to potřebné pro řádné poskytování Služeb;
 - 6.1.3 neprodleně informovat poskytovatele o všech skutečnostech, které mohou mít vliv na poskytování Služeb.

Oprávněné osoby za zákazníka

Název pozice	Jméno a příjmení	Telefon	E-mail
ředitel sekce centrální databáze KN			
ředitel odboru provozu ISKN			
vedoucí oddělení řízení projektů a rozvoje ISKN			

Čl. VIII
Cena Služeb

- 8.1 Cena Služeb je stanovena dohodou smluvních stran a je uvedena v příloze č. 2 této Smlouvy.
- 8.2 Ceny uvedené v příloze č. 2 této Smlouvy zahrnují veškeré náklady nutné pro řádnou realizaci plnění Smlouvy (např. cestovní náklady apod.).
- 8.3 Vzhledem k tomu, že výpočet navýšení ceny pro koncového uživatele (poplatek za bankovní transakci) vychází z modelového rozložení četností plateb uvedených v zadávací dokumentaci, se smluvní strany dohodly, že v případě podstatné změny rozložení četností plateb oproti Zadávací dokumentaci, zahájí jednání o úpravě poplatku za bankovní transakci. Toto jednání může započít nejdříve 12 měsíců po zahájení provozu služby a nebude se opakovat častěji než 1x ročně.
- 8.4 Cena za plnění předmětu Smlouvy bude zákazníkem zaplacená na základě faktur za každé čtvrtletí poskytování Služeb zpětně.
- 8.5 Faktura bude vystavena a dodána zákazníkovi v měsíci následujícím po uplynutí daného čtvrtletí, nejpozději však do 15. dne měsíce, se splatností do 21 dnů ode dne jejího doručení zákazníkovi.
- 8.6 V případě platby za poslední kalendářní čtvrtletí je poskytovatel oprávněn vystavit fakturu do 15. dne posledního měsíce tohoto kalendářního čtvrtletí se splatností 30 dnů.
- 8.7 Faktury (daňové doklady) budou vystaveny v souladu se zákony č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, a zákonem č. 563/1991 Sb., o

Čl. IX
Kvalita Služeb

- 9.1 Úroveň poskytovaných Služeb a sankce za její nedodržení jsou popsány v příloze č. 4 této Smlouvy (dále jen „SLA“).

Čl. X
Změna zatížení Služby Platebního portálu

- 10.1 Poskytovatel garantuje dodržení podmínek stanovených v této Smlouvě, včetně cenových a platebních podmínek a SLA i pro případ, že reálné zatížení Platebního portálu bude vyšší až o 20 % odhadovaného zatížení specifikovaného v příloze č. 1 této Smlouvy. V případě překročení této 20% hranice bude cena Služeb navýšena způsobem dle odst. 10.3 této Smlouvy.
- 10.2 Poskytovatel se zavazuje posílit technologickou infrastrukturu, pokud v důsledku nárůstu požadavků začne docházet k přetížení platformy. Toto platí spolu se sankčními ustanoveními (SLA) pro případ nedodržení dohodnutých podmínek služby.
- 10.3 Pokud se po ukončení tříměsíčního fakturačního období prokáže, že průměrný týdenní počet transakcí překročil předpokládaný počet 3400 transakcí o více, než 20 % je poskytovatel pro následující fakturační období oprávněn upravit cenu způsobem uvedeným v části B přílohy č. 2 této Smlouvy. Právo zákazníka na úpravu ceny Služeb je rovněž specifikováno v části B přílohy č. 2 této Smlouvy.

Čl. XI
Ochrana obchodního tajemství a důvěrných informací

- 11.1 Obě smluvní strany berou na vědomí, že tato Smlouva a veškerá práva, povinnosti a závazky z ní vyplývající jsou považovány za důvěrné a smluvní strany se zavazují zachovávat o nich mlčenlivost.
- 11.2 Smluvní strany tímto souhlasně prohlašují, že nepovažují za porušení povinnosti mlčenlivosti dle odst. 11.1 této Smlouvy, obchodního tajemství ve smyslu ustanovení § 17 obchodního zákoníku či ochrany důvěrných informací dle ustanovení § 271 obchodního zákoníku situace, pokud:
- 11.2.1 smluvní strana poskytne v rozsahu nezbytně nutném důvěrné informace dle této Smlouvy svým právním, účetním nebo daňovým poradcům, za

- 11.2.6 obdrží smluvní strana od zpřístupňující strany písemný souhlas zpřístupňovat danou informaci, nebo
- 11.2.7 je-li zpřístupnění informace vyžadováno zákonem nebo závazným rozhodnutím oprávněného orgánu veřejné moci.
- 11.3 Na žádost zákazníka poskytovatel bezdůvodně neodmítne udělit souhlas se zveřejněním Smlouvy i v jiných případech než dle Čl. XI Smlouvy.
- 11.4 Poskytovatel je dále oprávněn informace jakkoli vyplývající či související se smluvním vztahem založeným touto Smlouvou sdělovat mezi jednotlivými členy koncernu společnosti Deutsche Telekom AG, jakožto podnikatelského seskupení ve smyslu ustanovení § 66a obchodního zákoníku (dále jen „**koncern**“), kterého je poskytovatel součástí. Případné sdělování takových informací v rámci koncernu bude použito pouze pro výkon vnitřních auditů, které jsou v rámci koncernu jako mezinárodní skupiny pravidelně uskutečňovány. Poskytovatel se zavazuje dbát na to, aby docházelo k takovému sdělování těchto informací pouze v rozsahu nezbytně nutném pro zajištění účelu, pro který mají být tyto informace v rámci koncernu sděleny.

Čl. XII

Platnost a účinnost Smlouvy

- 12.1 Tato Smlouva nabývá účinnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami. Tato Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou. Zákazník je oprávněn tuto Smlouvu písemně vypovědět po uplynutí minimálně 42 měsíců ode dne zahájení poskytování Služeb. Výpovědní doba činí 6 měsíců a počne běžet prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, ve kterém došlo k doručení výpovědi poskytovateli. Minimální doba poskytování Služeb je sjednána na 48 měsíců, přičemž žádná ze smluvních stran není oprávněna tuto Smlouvu vypovědět do uplynutí 42 měsíců ode dne zahájení poskytování Služeb.
- 12.2 Pokud dojde u poskytovaných Služeb u jednotlivého parametru SLA ve dvou po sobě následujících měsících ke snížení SLA tohoto parametru a poskytovatel přes písemnou výzvu zákazníka nezrealizuje v termínu požadovaném zákazníkem nápravu, může zákazník odstoupit od Smlouvy. Odstoupení od smlouvy se stává účinným dnem doručení písemného odstoupení zákazníka poskytovateli.
- 12.3 V případě odstoupení od této Smlouvy smluvní strany vylučují použití ustanovení § 351 odst. 2 obchodního zákoníku a zánikem účinnosti této Smlouvy z jakéhokoli důvodu není dotčeno vzájemné plnění, které bylo řádně poskytnuto a bylo již přijato

- 13.2 Smluvní strany se zavazují vyvinout maximální úsilí k odstranění vzájemných sporů vzniklých na základě Smlouvy nebo v souvislosti s ní, včetně sporů o její výklad či platnost a usilovat o smírné vyřešení těchto sporů nejprve prostřednictvím jednání kontaktních osob nebo pověřených zástupců.
- 13.3 Nebude-li vyřešen smírně, bude každý spor vzniklý na základě Smlouvy nebo v souvislosti s ní, včetně sporů o její výklad či platnost, rozhodován u Rozhodčího soudu při Hospodářské komoře České republiky a Agrární komoře České republiky podle jeho Řádu a Pravidel třemi (3) rozhodci. Rozhodčí řízení bude vedeno v českém jazyce a bude se konat v Praze.

Čl. XIV Závěrečná ustanovení

- 14.1 Tato Smlouva představuje úplnou dohodu smluvních stran o předmětu této Smlouvy a nahrazuje veškerá předešlá ujednání smluvních stran ústní i písemná.
- 14.2 Tuto Smlouvu je možné měnit pouze písemnou dohodou smluvních stran ve formě číslovaných dodatků této Smlouvy, podepsaných za každou smluvní stranu osobou nebo osobami oprávněnými jednat jménem smluvních stran.
- 14.3 Pokud by se kterékoliv ustanovení této Smlouvy ukázalo být neplatným nebo nevynutitelným, nebo se jím stalo po uzavření této Smlouvy, pak tato skutečnost nepůsobí neplatnost ani nevynutitelnost ostatních ustanovení této Smlouvy, nevyplyvá-li z donucujících ustanovení právních předpisů jinak. Smluvní strany se zavazují bez zbytečného odkladu po výzvě kterékoliv strany takové neplatné či nevynutitelné ustanovení nahradit platným a vynutitelným ustanovením, které je svým obsahem nejbližší účelu neplatného či nevynutitelného ustanovení.
- 14.4 Veškerá práva a povinnosti vyplývající z této Smlouvy přecházejí, pokud to povaha těchto práv a povinností nevylučuje, na právní nástupce smluvních stran.
- 14.5 Kontaktní osoby poskytovatele a zákazníka jsou uvedeny v odst. 7.1 této Smlouvy. Smluvní strany jsou oprávněné změnit kontaktní osobu jednostranným písemným oznámením doručeným druhé smluvní straně.
- 14.6 Text přílohy č. 5 této Smlouvy tvoří Všeobecné podmínky pro poskytování služeb elektronických komunikací společnosti T-Systems Czech Republic a.s. (dále jen „VOP“), které jsou závazné pro poskytování Služeb. Smluvní strany se dohodly, že v případě, že dojde k rozporu mezi ustanoveními této Smlouvy včetně jejích příloh (bez VOP) na straně jedné a textem VOP na straně druhé, mají přednost ustanovení



Příloha č. 6: Provozní řády Datových center

Příloha č. 7: Schéma postupu změnového řízení

14.8 Tato Smlouva je uzavřena ve čtyřech (4) stejnopisech, z nichž T-Systems obdrží 1 a Zákazník 3 vyhotovení.

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

Poskytovatel
V Praze dne 03-01-2012

Zákazník
V PRAZE dne 5.1.2012

T-Systems Czech Republic a.s.
Ing. Michal Hátle, CSc.
předseda představenstva

**Česká republika – Český úřad
zeměměřický a katastrální**
Ing. Karel Štencel
místopředseda

T-Systems Czech Republic a.s.
Ing. Lenka Kališová, CSc.
členka představenstva

T-Systems Czech Republic a.s.

IČ 61059382

Na Pankráci 1685/17, 19

140 21 Praha 4



Příloha č. 1 smlouvy č. 2011/1088

Nabídka „Poskytování služeb platebního portálu“



**Nabídka T-Systems Czech Republic a.s. na veřejnou zakázku
POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB PLATEBNÍHO PORTÁLU**

vypsanou veřejným zadavatelem

Česká republika – Český úřad zeměměřický a katastrální



2. Obsah nabídky

1.	TITULNÍ STRANA.....	1
2.	OBSAH NABÍDKY	2
3.	PRŮVODNÍ DOPIS	4
4.	ZÁKLADNÍ INFORMACE O UCHAZEČI O VEŘEJNOU ZAKÁZKU.....	5
4.1.	§ 17 ODST. 1, PÍSM. D) ZÁKONA O VEŘEJNÝCH ZAKÁZKÁCH.....	5
4.2.	DALŠÍ IDENTIFIKAČNÍ A KONTAKTNÍ ÚDAJE.....	5
5.	PROKÁZÁNÍ SPLNĚNÍ KVALIFIKACE	6
5.1.	ZÁKLADNÍ KVALIFIKAČNÍ PŘEDPOKLADY (§ 53 ZÁKONA)	6
5.1.1.	Výpis ze seznamu kvalifikovaných dodavatelů.....	7
5.1.2.	Čestné prohlášení dle §53 odst. 1. písm. k) ZVZ.....	12
5.1.3.	Čestné prohlášení dle §53 odst. 1. písm. l) ZVZ.....	13
5.2.	PROFESNÍ KVALIFIKAČNÍ PŘEDPOKLADY (§ 54 ZÁKONA)	14
5.3.	EKONOMICKÉ A FINANČNÍ KVALIFIKAČNÍ PŘEDPOKLADY (§ 55 ZÁKONA)	15
5.3.1.	Čestné prohlášení – Pojistná smlouva	15
5.3.2.	Pojistný certifikát T-Systems Czech Republic a.s. (§ 55 odst. 1 písm. a) zákona)	16
5.3.3.	Údaje o obratu T-Systems Czech Republic a.s. (§ 55 odst. 1 písm. c) zákona).....	26
5.3.4.	Vyjádření banky o schopnosti uchazeče plnit své finanční závazky (§ 55 odst. 2 zákona).....	27
5.4.	TECHNICKÉ KVALIFIKAČNÍ PŘEDPOKLADY (§ 56 ZÁKONA)	28
5.4.1.	Seznam významných služeb poskytnutých uchazečem za poslední 3 roky.....	28
5.4.2.	Seznam techniků, kteří se budou podílet na plnění veřejné zakázky.....	48
5.4.2.1.	Profesní životopis - projektový manažer.....	49
5.4.2.2.	Profesní životopis - odborník-expert služby zákaznické portály.....	54
5.4.2.3.	Profesní životopis - odborník-expert na bezpečnost.....	59
5.4.3.	Certifikát pro systém řízení bezpečnosti informací dle ISO/IEC 27001:2006	68
5.4.4.	Certifikát systému řízení jakosti podle ISO/IEC 9001:2009.....	69
6.	NÁVRH TECHNICKÉHO ŘEŠENÍ.....	70
6.1.	POŽADAVKY NA ARCHITEKTURU ŘEŠENÍ.....	70
6.1.1.	Technologie	70
6.1.2.	Zpracování požadavků.....	70
6.2.	POŽADAVEK NA DATOVÉ CENTRUM (DC)	71
6.3.	BEZPEČNOST ŘEŠENÍ.....	72
6.3.1.	Management kritických bezpečnostních incidentů.....	72
6.4.	ARCHIVACE DAT	72
6.5.	OCHRANA DAT	72
6.6.	POŽADAVKY NA ROZSAH ZPROSTŘEDKOVANÝCH PLATEBNÍCH SYSTÉMU	73
6.7.	PARAMETRY PLATEBNÍHO STYKU	74
6.8.	PARAMETRY PODPORY UŽIVATELŮ	74
6.8.1.	CallCentrum.....	75
6.8.2.	Popis služby	75
6.8.3.	Životní cyklus Incidentu.....	76
6.8.3.1.	Porucha je zjištěna ServiceDesk-em.....	77
6.8.3.2.	Porucha je zjištěna Zákazníkem	77
6.8.4.	Kontaktní údaje ServiceDesk-u	77
6.8.5.	Matice zodpovědnosti	77
6.9.	POŽADAVKY NA ÚROVNĚ SLUŽEB (SERVICE LEVELS).....	78
6.9.1.	SLA CallCentrum	78



7.	NABÍDKOVÁ CENA.....	83
7.1.	PLATEBNÍ PODMÍNKY	83
8.	UVEDENÍ ČÁSTÍ VEŘEJNÉ ZAKÁZKY, KTERÉ UCHAZEČ ZAMÝŠLÍ ZADAT JINÉ OSOBĚ	84
9.	NÁVRH SMLOUVY	85
10.	MÉDIUM CD-ROM NEBO DVD± R S NABÍDKOU V ELEKTRONICKÉ PODOBĚ.....	121
11.	SEZNAM PŘÍLOH NABÍDKY	122
11.1.	PŘÍLOHA Č. 1 – DATOVÁ CENTRA T-SYSTEMS CZECH REPUBLIC A.S.	122
11.2.	PŘÍLOHA Č. 2 – MANAGEMENT BEZPEČNOSTI ICT	141



3. Průvodní dopis

Společnost
T-Systems Czech Republic a.s.

IČ: 610 59 382
se sídlem Praha 4, Na Pankráci 1685/17, 19, PSČ 140 21,
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 3938

jednající
Ing. Michalem Hátle, CSc., předsedou představenstva
a
Ing. Lenkou Kališovou, CSc., členkou představenstva

podává tuto nabídku na základě vypsání otevřeného zadávacího řízení dle ustanovení § 27 zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách (dále jen „**zákon**“) na veřejnou zakázku „**Poskytování služeb platebního portálu**“ vypsanou veřejným zadavatelem **Česká republika - Český úřad zeměměřický a katastrální**.

Předkládaná nabídka plně pokrývá požadavky uvedené v zadávací dokumentaci. Společnost T-Systems disponuje a je připravena poskytnout v rámci plnění veřejné zakázky jak nezbytné technologické know-how, tak dostatečné kapacity lidských i materiálních zdrojů potřebných pro úspěšnou realizaci navrhovaných technických řešení jakož i bohaté zkušenosti s realizací obdobných projektů.



4. Základní informace o uchazeči o veřejnou zakázku

4.1. § 17 odst. 1, písm. d) zákona o veřejných zakázkách

Obchodní firma nebo název	T-Systems Czech Republic a.s.
Sídlo	Na Pankráci 1685/17,19 140 21 Praha 4, Česká republika
Právní forma	akciová společnost
IČ	610 59 382

4.2. Další identifikační a kontaktní údaje

Spisová značka v obchodním rejstříku	oddíl B, vložka 3938 vedená u Městského soudu v Praze
DIČ	CZ 610 59 382
Bankovní spojení	
Osoba oprávněná jednat jménem či za uchazeče:	Jménem společnosti jedná představenstvo ve všech záležitostech. Za představenstvo navenek jménem společnosti jednají a podpisují společně vždy dva členové představenstva. Statutární orgán - představenstvo: Ing. Michal Hátle, CSc., Předseda představenstva Ing. Lenka Kališová, CSc., Členka představenstva
Telefonické spojení	+420 236 099 705
Faxové spojení	+420 236 099 999
ID datové schránky	S5tjtv8
Pracovník oprávněný k jednání	PhDr. Ivana Tesková, CSc.
E-mail	ivana.teskova@t-systems.cz



5. Prokázání splnění kvalifikace

5.1. Základní kvalifikační předpoklady (§ 53 zákona)

Uchazeč prokazuje splnění základních kvalifikačních předpokladů podle §53 odst. 1 písm. a) - j) zákona 137/2006 o veřejných zakázkách dále jen ZVZ) v souladu s §127 ZVZ přiloženým výpisem ze seznamu kvalifikovaných dodavatelů.

Dále uchazeč prokazuje splnění základního kvalifikačního předpokladu podle §53 odst. 1 písm. k) a písm. l) ZVZ formou doloženého čestného prohlášení.



5.1.1. Výpis ze seznamu kvalifikovaných dodavatelů



Strana 1 z 4

Výpis ze seznamu kvalifikovaných dodavatelů vygenerovaný informačním systémem o veřejných zakázkách

Výpis ze seznamu kvalifikovaných dodavatelů

vedeného podle § 125 a násled. zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů

UPOZORNĚNÍ: Tímto výpisem není prokázáno splnění základních kvalifikačních předpokladů dle ustanovení § 53 odst. 1) písm. k) a l) zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů.

Údaje o dodavateli zapsané v seznamu k 20.06.2011

1. Identifikační údaje o dodavateli

1.1. Obchodní firma/Název

T-Systems Czech Republic a.s.

1.2. Právní forma

Akciová společnost

1.3. Sídlo

Na Pankráci 1685/17,19
14021 Praha
Česká republika

1.4. IČO

61059382

1.5. Statutární orgán

Jméno a příjmení statutárního orgánu nebo jeho členů	Funkce ve statutárním orgánu
Ing. Michal Hátle, CSc., Ph D	předseda představenstva
Ing. Lenka Kalíšová, CSc.	člen představenstva

Způsob a rozsah jednání

Jménem společnosti můžou podepisovat společně člen představenstva a zaměstnanec společnosti, kterému byla k podepisování představenstvem udělena plná moc, a to v rozsahu udělené plné moci. Podepisování za společnost se děje tak, že k napsané nebo vytištěné obchodní firmě společnosti připojí členové představenstva jednající za společnost svůj podpis.

2. Základní kvalifikační předpoklady, jejichž splnění dodavatel prokázal

Dodavatel prokázal ministerstvu pro místní rozvoj v souladu s ustanovením § 53 odst. 2 zákona, že:

a) nebyl pravomocně odsouzen pro trestný čin spáchaný ve prospěch organizované skupiny



spáchání takového trestného činu; jde-li o právnickou osobu, musí tuto podmínku splňovat statutární orgán nebo každý člen statutárního orgánu a je-li statutárním orgánem dodavatele či členem statutárního orgánu dodavatele právnická osoba, musí tento předpoklad splňovat statutární orgán nebo každý člen statutárního orgánu této právnické osoby; podává-li nabídku či žádost o účast zahraniční právnická osoba prostřednictvím své organizační složky, musí předpoklad podle tohoto písmene splňovat vedle uvedených osob rovněž vedoucí této organizační složky; tento základní kvalifikační předpoklad musí dodavatel splňovat jak ve vztahu k území České republiky, tak k zemi svého sídla, místa podnikání či bydliště (§ 53 odst. 1 písm. b)).

- c) v posledních třech letech nenaplnil skutkovou podstatu jednání nekalé soutěže formou podplácení podle zvláštního právního předpisu (§ 53 odst. 1 písm. c)),
- d) vůči jehož majetku neprobíhá nebo v posledních třech letech neproběhlo insolvenční řízení, v němž bylo vydáno rozhodnutí o úpadku nebo insolvenční návrh nebyl zamítnut, proto, že majetek nepostačuje k úhradě nákladů insolvenčního řízení, nebo nebyl konkurs zrušen proto, že majetek byl zcela nepostačující nebo zavedena nucená správa podle zvláštních právních předpisů (§ 53 odst. 1 písm. d)),
- e) není v likvidaci (§ 53 odst. 1 písm. e)),
- f) nemá v evidenci daní zachyceny daňové nedoplatky, a to jak v České republice, tak v zemi sídla, místa podnikání či bydliště dodavatele (§ 53 odst. 1 písm. f)),
- g) nemá nedoplatek na pojistném a na penále na veřejné zdravotní pojištění, a to jak v České republice, tak v zemi sídla, místa podnikání či bydliště dodavatele (§ 53 odst. 1 písm. g)),
- h) nemá nedoplatek na pojistném a na penále na sociální zabezpečení a příspěvku na státní politiku zaměstnanosti, a to jak v České republice, tak v zemi sídla, místa podnikání či bydliště dodavatele (§ 53 odst. 1 písm. h)),
- i) nebyl v posledních 3 letech pravomocně disciplinárně potrestán či mu nebylo pravomocně uloženo kárné opatření podle zvláštních právních předpisů, je-li podle § 54 písm. d) požadováno prokázání odborné způsobilosti podle zvláštních právních předpisů; pokud dodavatel vykonává tuto činnost prostřednictvím odpovědného zástupce nebo jiné osoby odpovídající za činnost dodavatele, vztahuje se tento předpoklad na tyto osoby (§ 53 odst. 1 písm. i)),
- j) není veden v rejstříku osob se zákazem plnění veřejných zakázek (§ 53 odst. 1 písm. j)).

3. Profesní kvalifikační předpoklady, jejichž splnění dodavatel prokázal

3.1 Profesní kvalifikační předpoklady dle ustanovení § 54 písm. a) dodavatel prokázal:

Výpisem z obchodního rejstříku

3.2 Oprávnění k podnikání dle ustanovení § 54 písm. b) dodavatel prokázal:

Název dokladu	Vystavil	Předmět podnikání	Obory činnosti	Datum vystavení	Datum platnosti
Osvědčení č. 25850/2005-631	Český telekomunikační	Viz poznámka 4 na tabulce			



Pozn. 1

- a) Veřejná síť elektronických komunikací pro TV a R vysílání. Územní rozsah: Praha.
- b) Služby přenosu TV a R vysílání. Služba je poskytována jako veřejně dostupná. Územní rozsah poskytované služby: Česká republika.
- c) Služby přenosu dat. Služba je poskytována jako veřejně dostupná. Územní rozsah poskytované služby: Česká republika.

Pozn. 2

- a) Veřejná pevná síť elektronických komunikací. Územní rozsah: Česká republika.
- b) Veřejná pevná telefonní síť. Územní rozsah: Česká republika.
- c) Veřejně dostupná telefonní služba. Služba je poskytována jako veřejně dostupná. Územní rozsah poskytované služby: Česká republika.
- d) Ostatní hlasové služby. Služba je poskytována jako veřejně dostupná. Územní rozsah poskytované služby: Česká republika.
- e) Služby přístupu k síti Internet. Služba je poskytována jako veřejně dostupná. Územní rozsah poskytované služby: Česká republika.
- f) Pronájem okruhů. Služba není poskytována jako veřejně dostupná. Územní rozsah poskytované služby: Česká republika.

Pozn. 3

Veřejná pevná síť elektronických komunikací
Veřejná síť pro přenos rozhlasového a televizního vysílání
Veřejná pevná telefonní síť
Veřejně dostupná telefonní služba. Služba je poskytována jako veřejně dostupná.
Pronájem okruhů. Služba je poskytována jako veřejně dostupná.
Pronájem okruhů. Služba není poskytována jako veřejně dostupná.
Šíření rozhlasového a televizního signálu. Služba je poskytována jako veřejně dostupná.
Služby přenosu dat. Služba není poskytována jako veřejně dostupná.
Služby přenosu dat. Služba je poskytována jako veřejně dostupná.
Služby přístupu k síti Internet. Služba je poskytována jako veřejně dostupná.

Územní rozsah všech činností: Česká republika

Pozn. 4

Výroba, instalace, opravy elektrických strojů a přístrojů, elektronických a telekomunikačních zařízení

Pozn. 5

Mimoškolní výchova a vzdělávání, pořádání kurzů, školení, včetně lektorské činnosti
Poskytování softwaru, poradenství v oblasti informačních technologií, zpracování dat, hostingové a související činnosti a webové portály
Projektování elektrických zařízení
Pronájem a půjčování věcí movitých
Příprava a vypracování technických návrhů, grafické a kresličské práce
Velkoobchod a maloobchod
Vydavatelské činnosti, polygrafická výroba, knihařské a kopirovací práce
Výroba, rozmnožování, distribuce, prodej, pronájem zvukových a zvukově-obrazových záznamů a výroba nenahraných nosičů údajů a záznamů
Zprostředkování obchodu a služeb
Realitní činnost, správa a údržba nemovitostí



Strana 4 z 4

4. Datum podání žádosti o zápis do seznamu a jiné důležité informace

Dodavatel podal žádost o zápis do seznamu dne 27.10.2006. Rozhodnutí o zápisu dodavatele do seznamu nabylo právní moci dne 08.11.2006.
Poslední aktualizace zápisu v seznamu byla provedena dne 12.05.2011.

Správnost tohoto výpisu se potvrzuje
Česká republika - Ministerstvo pro místní rozvoj

Datum: 20.06.2011

Evidenční číslo: CP2011006161



Seznam kvalifikovaných dodavatelů

Ověřuji pod pořadovým číslem 104005_036171/3 , že tato listina, která vznikla převedením výstupu z informačního systému veřejné správy z elektronické podoby do podoby listinné, skládající se z 4 listů, se doslovně shoduje s obsahem výstupu z informačního systému veřejné správy v elektronické podobě.

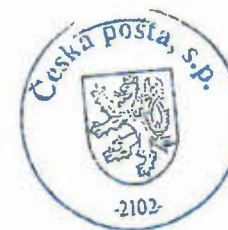
Praha 4

dne 20.06.2011 v 16:00

Podpis 

Razítko:

Pleslová Daniela





5.1.2. Čestné prohlášení dle §53 odst. 1. písm. k) ZVZ

Čestné prohlášení

Společnost
T-Systems Czech Republic a.s.

IČ: 610 59 382
se sídlem Praha 4, Na Pankráci 1685/17,19, PSČ 140 21,
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 3938

jednající
Ing. Michalem Hátle, CSc., předsedou představenstva
a
Ing. Lenkou Kališovou, CSc., členkou představenstva

jako uchazeč o veřejnou zakázku

"Poskytování služeb platebního portálu",

vypsanou veřejným zadavatelem

Česká republika - Český úřad zeměměřický a katastrální,

tímto čestně prohlašuje

za účelem prokázání kvalifikace dle § 53 odst. 1 písm. k) zákona č. 137/2006 Sb. o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů, že žádný statutární orgán ani žádný ze členů statutárních orgánů společnosti T-Systems Czech Republic, a.s. v posledních třech letech nepracoval u zadavatele.

Uchazeč proto pro splnění formálních požadavků § 53 odst. 1 písm. k) zákona č. 137/2006 Sb. o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů, přikládá následující prázdný seznam takovýchto osob.

poř. č.	jméno a příjmení
---	---



5.1.3. Čestné prohlášení dle §53 odst. 1. písm. I) ZVZ

Čestné prohlášení

Společnost
T-Systems Czech Republic a.s.

IČ: 610 59 382
se sídlem Praha 4, Na Pankráci 1685/17,19, PSČ 140 21,
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 3938

jednající
Ing. Michalem Hátle, CSc., předsedou představenstva
a
Ing. Lenkou Kališovou, CSc., členkou představenstva

jako uchazeč o veřejnou zakázku

"Poskytování služeb platebního portálu",

vypsanou veřejným zadavatelem

Česká republika - Český úřad zeměměřický a katastrální,

tímto čestně prohlašuje

za účelem prokázání kvalifikace dle § 53 odst. 1 písm. I) zákona č. 137/2006 Sb. o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů, že aktuální seznam akcionářů s podílem akcií vyšším než 10 % je následující:

Jediný akcionář: T-Systems International GmbH

Se sídlem: Hahnstrasse 43 d, Frankfurt nad Mohanem, 60528, Spolková republika Německo
Zapsaná v obchodním rejstříku B obvodního soudu Frankfurt am Main

Číslo společnosti: HRB 55933

Akcie: 2.513 ks kmenové akcie na jméno ve jmenovité hodnotě 100.000,- Kč vydaných v
zaknihované podobě

Základní kapitál: 251.300.000,- Kč

Splaceno: 100 %



5.2. Profesní kvalifikační předpoklady (§ 54 zákona)

Uchazeč prokazuje splnění profesních kvalifikačních předpokladů podle §54 písm. a), b) zákona 137/2006 Sb. o veřejných zakázkách výpisem ze seznamu kvalifikovaných dodavatelů. Výpis ze seznamu kvalifikovaných dodavatelů je přiložen v předcházející kapitole nabídky.



5.3. Ekonomické a finanční kvalifikační předpoklady (§ 55 zákona)

5.3.1. Čestné prohlášení – Pojistná smlouva

Čestné prohlášení

Společnost

T-Systems Czech Republic a.s.

IČ: 610 59 382

se sídlem Praha 4, Na Pankráci 1685/17,19, PSČ 140 21,
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 3938

jednající

Ing. Michalem Hátle, CSc., předsedou představenstva

a

Ing. Lenkou Kališovou, CSc., členkou představenstva

jako uchazeč o veřejnou zakázku

"Poskytování služeb platebního portálu",

vypsanou veřejným zadavatelem

Česká republika - Český úřad zeměměřický a katastrální,

tímto čestně prohlašuje

za účelem prokázání kvalifikace dle § 55 odst. 1 písm. a) zákona č. 137/2006 Sb. o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů, že z důvodu ochrany obchodního tajemství nemůže společnost T-Systems Czech Republic a.s. poskytnout pojistnou smlouvu, a proto prokazuje splnění kvalifikace formou pojistného certifikátu.



5.3.2. Pojistný certifikát T-Systems Czech Republic a.s. (§ 55 odst. 1 písm. a) zákona)

AON

OPIS

17. ledna 2011 122/157

T-Systems Czech Republic a.s.
Na Pankráci 1685/19
140 21 Praha 10

Věc: Vyjádření k pojištění odpovědnosti společnosti T-Systems Czech Republic a.s.

Odpovědnost společnosti T-Sytems Czech Republic a.s. je kryta pojištěním odpovědnosti s celkovým limitem plnění 5.000.000 EUR. Toto pojištění se skládá ze dvou vrstev:

- 1) Lokální pojistná smlouva kryje riziko do výše 1.000.000 EUR
- 2) Globální pojistná smlouva kryje riziko od 1.000.000 EUR do 5.000.000 EUR

Spoluúčasti jsou stanoveny individuálně pro jednotlivé typy škod:

- 1) Škody na zdraví třetích osob bez spoluúčasti
- 2) Škody na věcech třetích osob 1.000 EUR

S pozdravem



Michael Issa
Resident Sales Coordinator



OPIS OPIS

Pojištění odpovědnosti – Certifikát o pojištění



1. Pojistník / Vyjmenovaný pojištěný

Deutsche Telekom AG
Friedrich-Ebert-Allee 140
53113 Bonn

1.1. Připojištěné subjekty (kde to zákon dovoluje):

T-Systems International GmbH
Hahnstr. 43 d
60528 Frankfurt

T-Systems Czech Republic a.s.
Korunní 2456/98
101 00 Praha 10, Česko

1.2. Předmět podnikání

Telekomunikační sektor / IT

1.3. Číslo pojistných smluv

XDE 000 8743 LI10A
XDE 000 8743 LI11A
XDE 000 1021 LI10A
XDE 000 1021 LI11A

1.4. Vedoucí pojistitel

AXA Corporate Solutions
Niederlassung Deutschland
Colonia-Allee 10-20
51067 Köln

2. Rozsah krytí

- 2.1. V rámci limitů definovaných v pojistných podmínkách tohoto pojištění pojistitel poskytuje pojištěnému krytí nároků vznesených třetími stranami na základě odpovědnostních právních ustanovení obsažených v soukromém právu s ohledem na občanský zákoník.



3. Územní rozsah

Tato smlouva pojišťuje škody na zdraví, majetku a čisté finanční škody, které nastanou kdekoli na světě.

4. Limity pojistného plnění

5.000 000,00 Euro

kombinovaný celkový limit pro škody na zdraví, majetku a čisté finanční škody pro každou jednu pojistnou událost a každou jednu pojistnou dobu.

5. Pojistná doba

od 1.1.2010 do 1.1.2012

Pojištění se automaticky obnovuje na další období pokud nebude vypovězeno tři měsíce před koncem současné pojistné doby

Pouze německé znění je právně závazné.

V Praze dne 6 ledna 2011



Ing. Michael Issa, Resident Sales Coordinator
Aon Central and Eastern Europe a s
pojišťovací makléř



Haftpflichtversicherung - Versicherungsbestätigung
Liability Insurance - Certificate of Insurance

1. Versicherungsnehmer	1. Policyholder/Named Insured
Deutsche Telekom AG Friedrich-Ebert-Allee 140 53113 Bonn	Deutsche Telekom AG Friedrich-Ebert-Allee 140 53113 Bonn
1.1 Mitversicherte Unternehmen	1.1 Additional Insureds (where legally permitted):
T-Systems International GmbH Hahnstr. 43 d 60528 Frankfurt	T-Systems International GmbH Hahnstr. 43 d 60528 Frankfurt
T-Systems Czech Republic a.s Korunni 2456/98 10100 Praha 10, Czech	T-Systems Czech Republic a.s. Korunni 2456/98 10100 Praha 10, Czech
1.2 Betriebsbeschreibung	1.2 Business Description
Telecommunications Industry/ IT	Telecommunications Industry/ IT
1.3 Versicherungsschein-Nummer(n)	1.3 Policynumber(s)
XDE 000 8743 LI10A XDE 000 8743 LI11A XDE 000 1021 LI10A XDE 000 1021 LI11A	XDE 000 8743 LI10A XDE 000 8743 LI11A XDE 000 1021 LI10A XDE 000 1021 LI11A
1.4 Führender Versicherer	1.4 Leading Insurer
AXA Corporate Solutions Niederlassung Deutschland Colonia-Allee 10 -20 51067 Köln	AXA Corporate Solutions Niederlassung Deutschland Colonia-Allee 10 -20 51067 Köln
2. Deckungsumfang	2. Scope of coverage
2.1 Im Rahmen der Versicherungsbedingun-	2.1 Within the limits defined by the t-



2.2 Schäden durch Umwelteinwirkung:
Die Deckung umfaßt Personen- und Sachschäden durch Umwelteinwirkung, soweit es sich um Versicherungsfälle handelt, die die Folgen einer plötzlichen und unfallartigen Störung des bestimmungsgemäßen Betriebes sind.

3. Geltungsbereich
Diese Police deckt Personen-, Sach- und Vermögensschäden, die weltweit eintreten.

4. Deckungssummen
5.000.000,00 Euro
pauschal für Personen-, Sach- und Vermögensschäden je Schadenereignis und je Versicherungsjahr.

5. Versicherungsperiode
vom 01.01.2010 bis 01.01.2012
Die Versicherung verlängert sich stillschweigend um eine weitere Periode, wenn sie nicht 3 Monate vor Ablauf der laufenden Periode gekündigt wird.

Rechtsverbindlich ist ausschließlich der deutsche Text.

Ort, Datum

2.2 Pollution:
The coverage includes bodily injury and property damage due to an impact on the environment (soil, air, water) provided the damages are the consequences of a sudden and accidental incident within the frame of unintended operations.

3. Territorial scope
This policy insures bodily injury, property damage and pure financial losses occurring worldwide.

4. Limits of Liability
5.000.000,00 Euro
combined single limit for bodily injury, property damage and pure financial losses any one occurrence and any one period of insurance.

5. Period of insurance
from 01.01.2010 to 01.01.2012
The insurance is automatically extended for a further period unless it is cancelled three months prior to the expiry date of the current period.

The German wording only is legally binding.

Place, Date

Cologne, January 06th 2011

Unterschrift des Führenden Versicherers

Signature of the Leading Insurer



AXA CORPORATE SOLUTIONS
Redefining / standards

Pojištění odpovědnosti – certifikát o pojištění

1. Pojistník

Deutsche Telekom AG
Friedrich-Ebert-Allee 140
53113 Bonn

1.1 Připojištěné subjekty

T-Systems International GmbH
Hahnstr. 43 d
60528 Frankfurt

T-Systems Czech Republic a.s.
Korunní 2456/98
101 00 Praha 10, Česko

1.2 Předmět podnikání

Telekomunikační sektor/ IT

1.3 Číslo pojistných smluv

XDE 000 8743 L110A
XDE 000 8743 L111A
XDE 000 1021 L110A
XDE 000 1021 L111A

1.4 Vedoucí pojistitel

AXA Corporate Solutions
Pobočka Německo
Colonia-Allee 10-20
51067 Kolin

2. Rozsah krytí



2.2 Škody způsobené zásahem do životního prostředí:

Krytí se vztahuje i na škody na zdraví a majetku způsobené zásahem do životního prostředí, pokud se jedná o pojistné případy v důsledku náhlé a nahodilé poruchy provozu dle určení.

3. Oblast platnosti

Tato smlouva kryje škody na zdraví, majetku a čisté finanční škody, které nastanou kdekoli v světě.

4. Limity pojistného plnění

5.000.000,00 euro

Paušál pro škody na zdraví, majetku a čisté finanční škody na každou jednu pojistnou událost a každý rok pojištění

5. Doba pojištění

od 01.01.2010 do 01.01.2012

Pojištění se automaticky prodlužuje o další období, pokud nebude vypovězeno 3 měsíce před koncem současné pojistné doby.

Právně závazné je pouze německé znění

Místo, datum

Kolin, 6. ledna 2011

Podpis vedoucího pojistitele

AXA Corporate Solutions
Pobočka Německo

Dva nečitelné podpisy



TLUMOČNICKÁ DOLOŽKA

Jako přísedný tlumočník a překladatel
jazyka německého, jmenovaný
rozhodnutím Městského soudu v Praze ze
dne 1. listopadu 2000, čj. 544/2000
stvrzuji, že překlad souhlasí s textem
připojené listiny.

Tlumočnický úkon je zapsán pod poř.
čís. 44/2011deníku

Praha, dne 19. 1. 2011

DOLMETSCHERKLAUSEL

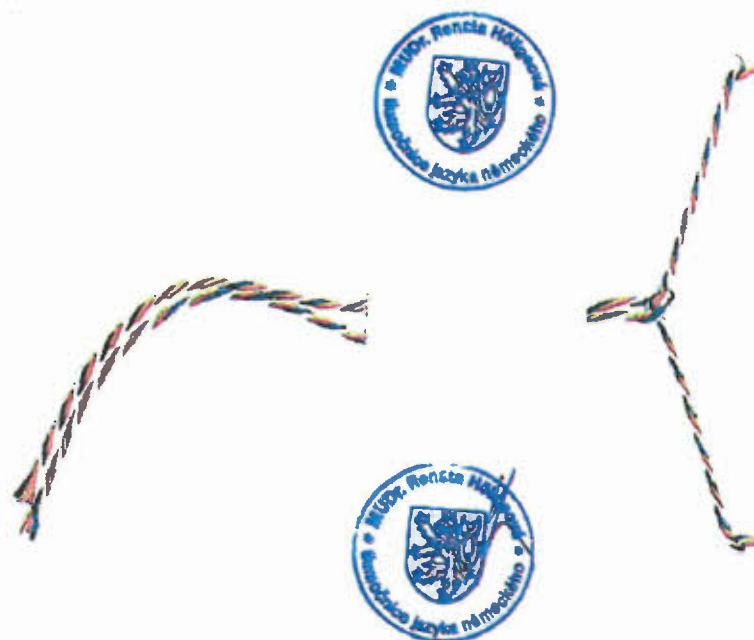
Als gerichtlich beeidigte Dolmetscherin
der deutschen Sprache bestellt am 1.
November 2000 durch den Beschluss des
Stadtgerichts in Prag, Aktenzeichen
544/2000 beglaubige ich, dass die
Übersetzung mit dem Text der
beigefügten Urkunde übereinstimmt.

Der Dolmetscherakt ist unter der
Nr.des Journals
eingetragen

Prag, den

Renata Höllgeová







**OVĚŘOVACÍ
DOLOŽKA O VIDĚKACI**

Ověřuji, že tento úplný opis

SEDA listový

souhlasí do celkové s listinou

SEDA listovou,

z níž byl přičlen.

V Plzeň dne 19.1.2011



Mgr. ÁGNES KEMÉNY
NOTÁŘSKÝ KONCIPIENT
pověřený
JUDr. Radim





5.3.3. Údaje o obratu T-Systems Czech Republic a.s. (§ 55 odst. 1 písm. c) zákona)

Čestné prohlášení

Společnost

T-Systems Czech Republic a.s.

IČ: 610 59 382

se sídlem Praha 4, Na Pankráci 1685/17,19, PSČ 140 21,
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 3938

jednající

Ing. Michalem Hátle, CSc., předsedou představenstva

a

Ing. Lenkou Kališovou, CSc., členkou představenstva

jako uchazeč o veřejnou zakázku

"Poskytování služeb platebního portálu",

vypsanou veřejným zadavatelem

Česká republika - Český úřad zeměměřický a katastrální,

tímto čestně prohlašuje

za účelem prokázání kvalifikace dle § 55 odst. 1 písm. c) zákona č. 137/2006 Sb. o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů, že celkový aritmetický průměr kalkulovaný z obrátů dosažených společností T-Systems Czech Republic a.s. za předcházející tři (3) účetní období činil více než 50 milionů Kč.

Celkový obrát dosažený společností T-Systems Czech Republic a.s., zjištěný podle zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů, za předcházející tři (3) účetní období je uveden v následující tabulce:

Účetní období	Celkový obrát dosažený společností T-Systems Czech Republic a.s.
2008	2 912 844 tis. Kč
2009	3 097 323 tis. Kč
2010	3 072 452 tis. Kč



5.3.4. Vyjádření banky o schopnosti uchazeče plnit své finanční závazky (§ 55 odst. 2 zákona)



T-Systems Czech Republic a.s.
Na Pankráci 1685/17,19
140 21 Praha 4

V Praze, dne 11. července 2011

Věc: Bankovní informace

Potvrzujeme tímto, že společnost T-Systems Czech Republic a.s. – IC 61059382, se sídlem Praha 4, Na Pankráci 1685/17, 19, je klientem České spořitelny, a.s. od roku 1998.

V současné době společnost T-Systems Czech Republic a.s. využívá běžných účtů v CZK, EUR a USD. Společnost T-Systems Czech Republic a.s. s Českou spořitelnou, a.s. spolupracuje také v oblasti poskytování bankovních záruk a treasury produktů.

Za poslední dva roky klient nemá a neměl vůči bance závazky po lhůtě splatnosti, účty nevykazují nepovolené debetní zůstatky a klient plní a plnil své závazky vůči bance ve stanovených termínech.

Tato informace byla vystavena na základě žádosti klienta, a to za účelem výběrového řízení.

S pozdravem

Česká spořitelna, a.s.
úsek Group Large Corporates





5.4. Technické kvalifikační předpoklady (§ 56 zákona)

5.4.1. Seznam významných služeb poskytnutých uchazečem za poslední 3 roky

Čestné prohlášení

Společnost

T-Systems Czech Republic a.s.

IČ: 610 59 382

se sídlem Praha 4, Na Pankráci 1685/17,19, PSČ 140 21,
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 3938

jednající

Ing. Michalem Hátle, CSc., předsedou představenstva
a

Ing. Lenkou Kališovou, CSc., členkou představenstva

jako uchazeč o veřejnou zakázku

"Poskytování služeb platebního portálu",

vypsanou veřejným zadavatelem

Česká republika - Český úřad zeměměřický a katastrální,

tímto čestně prohlašuje

za účelem prokázání kvalifikace dle § 56 odst. 2 písm. a) zákona č. 137/2006 Sb. o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů, že společnost T-Systems Czech Republic a.s. za poslední tři (3) roky realizovala:

- minimálně tři (3) významné zakázky spočívající v dodávce služby zákaznického portálu, přičemž uchazeči byla uhrazena odměna ve výši nejméně 6 mil. Kč bez DPH za celou dobu trvání dodávky,
- minimálně tři (3) významné zakázky spočívající v dodávce služby zákaznické podpory, přičemž uchazeči je hrazena odměna ve výši nejméně 10 mil. Kč bez DPH za kalendářní rok,
- minimálně tři (3) významné zakázky spočívající v dodávce služby hostování aplikací v datovém centru, přičemž uchazeči je uhrazena odměna ve výši nejméně 6 mil. Kč bez DPH za kalendářní rok.

Seznam významných zakázek je uveden v následujících tabulkách.

**Služby zákaznického portálu:**

Zadavatel	ŠKODA AUTO, a.s.
	Se sídlem: Tř. Václava Klementa 869, 293 60 Mladá Boleslav
	IČ: 00177041
Název služby	Vytvoření a správa Portálu pro zákazníka
Popis služby	Společnost T-Systems Czech Republic a.s. poskytuje pro společnost Škoda Auto, a.s. služby: design, implementace, instalace a správa portálu. • Vytvořeno na portálové platformě IBM Websphere. • Využíváno 3000 uživateli denně (přes 400 paralelních uživatelů). • Rozsáhlé zaměstnanecké a manažerské funkce. • Online integrace zdrojů informací (SAP, databáze, atd.). • Zjednodušené přihlášení (Single-Sign-On) • Správa uživatelů a rolí. • Zabezpečení proti nepovolanému přístupu (certifikát). • Využití informačních kiosků.
Začátek poskytování služby	2008
Ukončení poskytování služby	Trvá doposud
Hodnota služby	Přes 20 000 000 Kč bez DPH ročně
Oprávněná osoba odběratele služby	RNDr. Tomáš Filip
	vedoucí oddělení ICT služby
	tomas.filip@skoda-auto.cz, tel.: +420 326 817 052
Důvod, proč je přiloženo toto čestné prohlášení uchazeče a proč nebylo možné osvědčení zajistit.	Osvědčení je přiloženo Viz příloha č. 1 tohoto čestného prohlášení.

Zadavatel	ŠKODA AUTO, a.s.
	Se sídlem: Tř. Václava Klementa 869, 293 60 Mladá Boleslav
	IČ: 00177041
Název služby	Vytvoření a správa Portálu pro zákazníka
Popis služby	Společnost T-Systems Czech Republic a.s. poskytuje pro společnost Škoda Auto, a.s. služby: design, implementace, instalace a správa portálu. • Vytvořeno na portálové platformě IBM Websphere. • Využíváno 600 uživateli denně (přes 90 paralelních uživatelů). • Rozsáhlé uživatelské a manažerské funkce. • Online integrace zdrojů informací (SAP, databáze, atd.). • Zjednodušené přihlášení (Single-Sign-On) • Správa uživatelů a rolí. • Zabezpečení proti nepovolanému přístupu (certifikát).
Začátek poskytování služby	2008
Ukončení poskytování služby	Trvá doposud



Hodnota služby	Přes 7 500 000 Kč bez DPH ročně
Oprávněná osoba odběratele služby	RNDr. Tomáš Filip
	vedoucí oddělení ICT služby
	tomas.filip@skoda-auto.cz, tel.: +420 326 817 052
Důvod, proč je přiloženo toto čestné prohlášení uchazeče a proč nebylo možné osvědčení zajistit.	Osvědčení je přiloženo Viz příloha č. 2 tohoto čestného prohlášení.

Zadavatel	ŠKODA AUTO, a.s.
	Se sídlem: Tř. Václava Klementa 869, 293 60 Mladá Boleslav
	IČ: 00177041
Název služby	Vytvoření a správa Portálu
Popis služby	Společnost T-Systems Czech Republic a.s. poskytuje pro společnost Škoda Auto, a.s. služby: design, implementace instalace a správa informačního portálu pro oblast řízení kvality. • Vytvořeno na platformě ORACLE. • Využíváno 200 uživateli denně (až 40 paralelních uživatelů). • Rozsáhlé uživatelské a manažerské funkce. • Online integrace zdrojů informací (SQS, databáze, atd.). • Správa dokumentů. • Zjednodušené přihlášení (Single-Sign-On). • Zabezpečení proti nepovolanému přístupu.
Začátek poskytování služby	2008
Ukončení poskytování služby	Trvá doposud
Hodnota služby	Přes 7 100 000 Kč bez DPH ročně
Oprávněná osoba odběratele služby	Ing. Svatopluk Fronk
	svatopluk.fronk@skoda-auto.cz, tel.: +420 326 817 531
Důvod, proč je přiloženo toto čestné prohlášení uchazeče a proč nebylo možné osvědčení zajistit.	Osvědčení je přiloženo Viz příloha č. 3 tohoto čestného prohlášení.

Služby zákaznické podpory:

Zadavatel	ŠKODA AUTO, a.s.
	Se sídlem: Tř. Václava Klementa 869, 293 60 Mladá Boleslav
	IČ: 00177041
Název služby	DMS-CZ/SK Služba zákaznické podpory a provozování komplexního systému pro prodejní síť Škoda Auto, a.s.
Popis služby	Společnost T-Systems Czech Republic a.s. poskytuje pro společnost Škoda Auto, a.s. specializovaný systém pro komplexní zajištění zákaznické podpory autorizovaných obchodníků Škoda Auto, a.s. a skupiny VW. Úkolem systému je zajistit většinu rutinních provozních činností obchodníka a integrovat další specializované informační



	systémy (dále jen IS), které jsou nasazovány pro pokrytí potřeb provozu (centrální i lokální IS). Součástí systému je provozování call centra a Helpdeskového systému pro řešení problémů systému DMS. Poskytování výše uvedených odborných služeb činí více než 80% z celkového objemu Významné služby.
Začátek poskytování služby	2000
Ukončení poskytování služby	Trvá doposud
Hodnota služby	Přes 15 000 000 Kč bez DPH ročně
Oprávněná osoba odběratele služby	Ing. Prokop Outrata
	Vedení EOM
	prokop.outrata@skoda-auto.cz, tel.: +420 326 817 101
Důvod, proč je přiloženo toto čestné prohlášení uchazeče a proč nebylo možné osvědčení zajistit.	Osvědčení je přiloženo Viz příloha č. 4 tohoto čestného prohlášení.

Zadavatel	Allianz pojišťovna a.s.
	Se sídlem: Ke Štvanici 656/3, 186 00 Praha 8
	IČ: 47 115 971
Název služby	Poskytování hlasových a datových telekomunikačních služeb
Popis služby	Společnost T-Systems Czech Republic a.s. poskytuje pro společnost Allianz pojišťovna a.s. dlouhodobě hlasové a datové telekomunikační služby. T-Systems Czech Republic a.s. zajišťuje provoz call centra určeného pro zákazníky Allianz pojišťovny a Helpdeskový systém pro řešení požadavků pracovníků Allianz pojišťovny. Helpdeskový systém je dostupný prostřednictvím call centra, webové aplikace a e-mailové komunikace. V rámci datových služeb jsou poskytovány i služby Datového centra T-Systems. Poskytování výše uvedených odborných služeb činí více než 80% z celkového objemu.
Začátek poskytování služby	2007
Ukončení poskytování služby	Trvá doposud
Hodnota služby	Přes 25 000 000 Kč bez DPH ročně
Oprávněná osoba odběratele služby	Mgr. Karel Waisser, CIO
	Ředitel úseku informačních technologií a provozu
	Karel.waisser@allianz.cz, tel.: +420 224 405 273
Důvod, proč je přiloženo toto čestné prohlášení uchazeče a proč nebylo možné osvědčení zajistit.	Osvědčení je přiloženo. Viz příloha č. 5 tohoto čestného prohlášení.

Zadavatel	T- Mobile Czech Republic a.s.
	Se sídlem: Tomičkova 2144/1, 149 00 Praha 4



	IČ: 64949681
Název služby	Poskytování služeb zákaznické podpory
Popis služby	Společnost T-Systems Czech Republic a.s. zajišťuje pro společnost T-Mobile Czech Republic a.s. poskytování služby první a druhé úrovně zákaznické podpory. Součástí služby je i služba online podpory pro IT pracovníky T-Mobile Czech Republic.
Začátek poskytování služby	2005
Ukončení poskytování služby	Trvá doposud
Hodnota služby	Přes 45 000 000 Kč bez DPH ročně
Oprávněná osoba odběratele služby	Luděk Černý
	Head of Supplier Management
	Ludek.cerny@t-mobile.cz tel.: +420 603 604 556
Důvod, proč je přiloženo toto čestné prohlášení uchazeče a proč nebylo možné osvědčení zajistit.	Osvědčení nebylo možné zajistit z důvodů spočívajících na straně zadavatele.

Služby hostování aplikací v datovém centru:

Zadavatel	Česká republika - Ministerstvo průmyslu a obchodu
	Se sídlem: Na Františku 32/1039, 110 15 Praha 1
	IČ: 47 609 109
Název služby	Poskytování služby hostingového centra pro provoz informačního systému „Ústřední evidence podnikatelů – Registr živnostenského podnikání“
Popis služby	Společnost T-Systems Czech Republic a.s. realizovala a zajišťuje pro MPO Významnou službu spočívající v dodávce a provozování datových úložišť ve dvou geograficky odlišných hostingových centrech pro provoz informačního systému „Ústřední evidence podnikatelů - Registr živnostenského podnikání“. Celý systém je umístěn ve dvou nezávislých lokalitách propojených na optické bázi se zajištěním bezpečnosti tak, aby byl zabezpečen plnohodnotný provoz load balancingu, geografického clusteringu včetně řešení mirroru aplikací.
Začátek poskytování služby	2005
Ukončení poskytování služby	Trvá doposud
Hodnota služby	přes 30 000 000 Kč bez DPH ročně
Oprávněná osoba odběratele služby	Ing. Bc. Petr Kameník
	Ředitel odboru živnosti
	kamenik@mpo.cz, tel.: +420 224 852 665
Důvod, proč je přiloženo toto čestné prohlášení uchazeče a proč nebylo možné osvědčení zajistit.	Osvědčení je přiloženo. Viz příloha č. 6 tohoto čestného prohlášení.

Zadavatel	Allianz pojišťovna a.s.
-----------	-------------------------



	Se sídlem: Ke Štvanici 656/3, 186 00 Praha 8
	IČ: 47 115 971
Název služby	Poskytování hlasových a datových telekomunikačních služeb
Popis služby	Společnost T-Systems Czech Republic a.s. poskytuje pro společnost Allianz pojišťovna a.s. dlouhodobě hlasové a datové telekomunikační služby. T-Systems Czech Republic a.s. zajišťuje provoz call centra určeného pro zákazníky Allianz pojišťovny a Helpdeskový systém pro řešení řešení požadavků pracovníků Allianz pojišťovny. Helpdeskový systém je dostupný prostřednictvím call centra, webové aplikace a e-mailové komunikace. V rámci datových služeb jsou poskytovány i služby Datového centra T-Systems. Poskytování výše uvedených odborných služeb činí více než 80% z celkového objemu.
Začátek poskytování služby	2007
Ukončení poskytování služby	Trvá doposud
Hodnota služby	Přes 25 000 000 Kč bez DPH ročně
Oprávněná osoba odběratele služby	Mgr. Karel Waisser, CIO Ředitel úseku informačních technologií a provozu Karel.waisser@allianz.cz, tel.: +420 224 405 273
Důvod, proč je přiloženo toto čestné prohlášení uchazeče a proč nebylo možné osvědčení zajistit.	Osvědčení je přiloženo. Viz příloha č. 5 tohoto čestného prohlášení.

Zadavatel	BENZINA, s.r.o. Se sídlem: Na Pankráci 127, 140 00 Praha 4 IČ: 60193328
Název služby	Služby hostování aplikací v datovém centru
Popis služby	Společnost T-Systems Czech Republic a.s. poskytuje v současné době pro společnost BENZINA, s.r.o. významnou službu hostování provozu aplikací pro prodej na čerpacích stanicích Benzina po celé ČR v datovém centru T-Systems Czech Republic. Od roku 1999 do roku 2010 poskytovala společnost T-Systems Czech Republic a.s. pro společnost BENZINA, s.r.o. významnou službu vývoje, správy a provozování aplikace pro prodej na čerpacích stanicích Benzina po celé ČR včetně zákaznického portálu, provozování a správy aplikace pro podporu plateb platebními a elektronickými kartami, implementaci, provoz a správu sítě čerpacích stanic po celé ČR, lokální podporu IT infrastruktury na čerpacích stanicích Benzina
Začátek poskytování služby	1999
Ukončení poskytování služby	Trvá doposud
Hodnota služby	Přes 18 000 000 Kč bez DPH ročně
Oprávněná osoba odběratele služby	Oldřich Michek



	IT manager společnosti
	Oldrich.michek@benzina.cz, tel.: 602 547 379
Důvod, proč je přiloženo toto čestné prohlášení uchazeče a proč nebylo možné osvědčení zajistit.	Osvědčení nebylo možné zajistit z důvodů spočívajících na straně zadavatele.
Zadavatel	UNIPETROL SERVICES, s.r.o.
	Se sídlem: Záluží 1, 436 70 Litvínov
	IČ: 276080051
Název služby	Poskytování služby hostingového centra pro provoz informačního systému SAP pro společnosti skupiny UNIPETROL, a.s.
Popis služby	Společnost T-Systems Czech Republic a.s. od roku 2000 až do současnosti poskytuje pro společnosti skupiny UNIPETROL, a.s. plnění v rámci zakázky s názvem „Poskytování služby hostingového centra pro provoz informačního systému SAP pro společnosti skupiny UNIPETROL, a.s.“. Přímým příjemcem poskytovaných plnění je společnost UNIPETROL SERVICES, s.r.o., se sídlem Záluží 1, 436 70 Litvínov, IČ: 27608051, která zabezpečuje IT služby pro všechny společnosti skupiny UNIPETROL, a.s.. Jedná se o poskytování služeb hostování aplikací v datových centrech T-Systems Czech Republic a.s. včetně systému online monitoringu a TroubleTicketovacího systému. Provozované systémy jsou zapojeny do SAN infrastruktury a jsou umístěny ve dvou nezávislých lokalitách datových center propojených na optické bázi.
Začátek poskytování služby	2000
Ukončení poskytování služby	Trvá doposud
Hodnota služby	Přes 10 000 000 Kč bez DPH ročně
Oprávněná osoba odběratele služby	Věra Šibravová
	IT ředitelka
	vera.sibravova@unipetrol.cz, tel.: +420 736 163 220
Důvod, proč je přiloženo toto čestné prohlášení uchazeče a proč nebylo možné osvědčení zajistit.	Osvědčení nebylo možné zajistit z důvodů spočívajících na straně zadavatele.

Zadavatel	T- Mobile Czech Republic a.s.
	Se sídlem: Tomičkova 2144/1, 149 00 Praha 4
	IČ: 64949681
Název služby	Služby hostování aplikací v datovém centru
Popis služby	Společnost T-Systems Czech Republic a.s. zajišťuje pro společnost T-Mobile Czech Republic a.s. hostování cca 350 aplikací na cca 650 serverech ve čtyřech datových centrech. Služba zajišťuje také prostředky pro zálohování zákaznických systémů a dat společně s aktivitami spojenými s jejich případnou obnovou.
Začátek poskytování služby	2005



Ukončení poskytování služby	Trvá doposud
Hodnota služby	Přes 350 000 000 Kč bez DPH ročně
Oprávněná osoba odběratele služby	Luděk Černý
	Head of Supplier Management
	Ludek.cerny@t-mobile.cz, tel.: +420 603 604 556
Důvod, proč je přiloženo toto čestné prohlášení uchazeče a proč nebylo možné osvědčení zajistit.	Osvědčení nebylo možné zajistit z důvodů spočívajících na straně zadavatele.

Příloha č.1_ Osvědčení vydané zadavatelem Škoda Auto a.s.

Příloha č.2_ Osvědčení vydané zadavatelem Škoda Auto a.s.

Příloha č.3_ Osvědčení vydané zadavatelem Škoda Auto a.s.

Příloha č.4_ Osvědčení vydané zadavatelem Škoda Auto a.s.

Příloha č.5_ Osvědčení vydané zadavatelem Allianz pojišťovna a.s.

Příloha č.6_ Osvědčení vydané veřejným zadavatelem Česká republika – Ministerstvo průmyslu a obchodu

V Praze dne 18. srpna 2011

Ing. Michal Hátle, CSc.
Předseda představenstva

T-Systems Czech Republic a.s.

IČ 61059382
Na Pankráci 1685/17, 19
140 21 Praha 4



Ing. Lenka Kališová, CSc.
Člen představenstva



Příloha č.1_ Osvědčení vydané zadavatelem Škoda Auto a.s.

Osvědčení o poskytování Významné služby společnosti T-Systems Czech Republic a.s.

Projekt : Vytvoření a správa Portálu pro zákazníka

Zadavatel: ŠKODA Auto, a.s.

Se sídlem: Mladá Boleslav, Tř. Václava Klementa 869, PSČ 29360

Anotace : Design, Implementace, Instalace a Správa Portálu
Vytvořeno na portálové platformě IBM Websphere
- Využíváno 3.000 uživateli denně (přes 400 paralelních uživatelů)
- Rozsáhlé zaměstnaneckých a manažerské funkce
- Online integrace zdrojů informací (SAP, databáze, atd.)
- Zjednodušení přihlášení (Single-Sign-On)
- Správa uživatelů a rolí
- Zabezpečení proti nepovolanému přístupu (certifikát)
- Využití informačních kiosků

Hodnota významné služby: více než 20 mil. CZK

Doba realizace významné služby: 2008 - dosud

Kontaktní osoba: RNDr. Tomáš Filip,

tomas.filip@skoda-auto.cz	+420 326 817052
---------------------------	-----------------

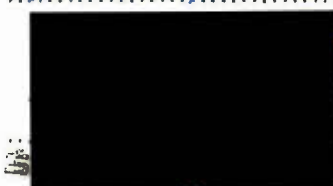
Níže uvedení zástupce zadavatele prohlašuje, že uvedená zakázka je řádně plněna dle smluvních podmínek.

Toto osvědčení se vydává obchodní firmě T-Systems Czech Republic a.s. k prokázání kvalifikačních předpokladů pro veřejnou zakázku vedenou pod názvem „**Poskytování služeb platebního portálu**“ zadanou podle zákona 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách.

Datum:

1.8.2011

Podpis:



Dr. Tomáš Filip



ŠKODA AUTO a.s.
ICT Služby
293 60 Mladá Boleslav

(1)



Příloha č.2_ Osvědčení vydané zadavatelem Škoda Auto a.s.

Osvědčení o poskytování Významné služby společnosti T-Systems Czech Republic a.s.

Projekt : Vytvoření a správa Portálu pro zákazníka

Zadavatel: ŠKODA Auto, a.s.

Se sídlem: Mladá Boleslav, Tř. Václava Klementa 869, PSČ 29360

Anotace : Design, Implementace, Instalace a Správa Portálu
Vytvořeno na portálové platformě IBM Websphere

- Využíváno 600 uživateli denně (až 90 paralelních uživatelů)
- Rozsáhlé uživatelské a manažerské funkce
- Online integrace zdrojů informací (SAP, databáze, atd.)
- Zjednodušení přihlášení (Single-Sign-On)
- Správa uživatelů a rolí
- Zabezpečení proti nepovolanému přístupu (certifikát)

Hodnota významné služby: více než 7,5 mil. CZK

Doba realizace významné služby: 2008 - dosud

Kontaktní osoba: RNDr. Tomáš Filip

tomas.filip@skoda-auto.cz

+420 326 817052

Níže uvedení zástupce zadavatele prohlašuje, že uvedená zakázka je řádně plněna dle smluvních podmínek.

Toto osvědčení se vydává obchodní firmě T-Systems Czech Republic a.s. k prokázání kvalifikačních předpokladů pro veřejnou zakázku vedenou pod názvem „**Poskytování služeb platebního portálu**“ zadanou podle zákona 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách.

Datum: 1.8.2011

Podpis:



RNDr. Tomáš Filip



ŠKODA AUTO a.s.
ICT Služby
293 60 Mladá Boleslav

(1)



Příloha č.3_ Osvědčení vydané zadavatelem Škoda Auto a.s.

Osvědčení o poskytování Významné služby společnosti T-Systems Czech Republic a.s.

Projekt: **Vytvoření a správa Portálu**

Zadavatel: ŠKODA Auto, a.s.

Se sídlem: Mladá Boleslav, Tř. Václava Klementa 869, PSČ 29360

Anotace: Design, Implementace, Instalace a Správa Informačního Portálu pro oblast Řízení kvality

- Vytvořeno na platformě ORACLE
- Využíváno 200 uživateli denně (až 40 paralelních uživatelů)
- Rozsáhlé uživatelské a manažerské funkce
- Online integrace zdrojů informací (SQS, databáze, atd.)
- Správa dokumentů
- Zjednodušení přihlášení (Single-Sign-On)
- Správa uživatelů a rolí
- Zabezpečení proti nepovolanému přístupu

Hodnota významné služby: více než 7.1 mil. CZK

Doba realizace významné služby: 2008 - dosud

Kontaktní osoba: Ing. Svatopluk Fronk

svatopluk.fronk@skoda-auto.cz	+420 326 817531
-------------------------------	-----------------

Níže uvedení zástupce zadavatele prohlašuje, že uvedená zakázka je řádně plněna dle smluvních podmínek.

Toto osvědčení se vydává obchodní firmě T-Systems Czech Republic a.s. k prokázání kvalifikačních předpokladů pro veřejnou zakázku vedenou pod názvem „**Poskytování služeb platebního portálu**“ zadanou podle zákona 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách.

Datum: 9. 8. 2011

Podpis:

ŠKODA AUTO a.s.
Applikace pracovních procesů
vývoj
Mladá Boleslav
Ing. Fronk Svatopluk



Příloha č.4_ Osvědčení vydané zadavatelem Škoda Auto a.s.

Osvědčení o poskytování Významné služby společnosti T-Systems Czech Republic a.s.

Projekt: *DMS-CZ/SK Služba zákaznické podpory a provozování komplexního systému pro prodejní síť Škoda Auto, a.s.*

Zadavatel: ŠKODA Auto, a.s.

Se sídlem: Mladá Boleslav, Tř. Václava Klementa 869, PSČ 293 60

Anotace: specializovaný systém pro komplexní zajištění zákaznické podpory autorizovaných obchodníků ŠKODA Auto, a.s. a skupiny VW. Úkolem systému je zajistit většinu rutinních provozních činností obchodníka a integrovat další specializované informační systémy (dále jen IS), které jsou nasazovány pro pokrytí potřeb provozu (centrální i lokální IS). Součástí systému je provozování call centra a Helpdeskového systému pro řešení problémů systému DMS. Poskytování výše uvedených odborných služeb činí více než 80% z celkového objemu Významné služby.

Hodnota významné služby: více než 15 mil. CZK za rok

Doba realizace významné služby: 2000 - dosud

Kontaktní osoba: Ing. Prokop Outrata, vedení EOM

prokop.outrata@skoda-auto.cz	+420 326 817101
------------------------------	-----------------

Níže uvedený zástupce zadavatele prohlašuje, že uvedená zakázka je řádně plněna dle smluvních podmínek.

Toto osvědčení se vydává obchodní firmě T-Systems Czech Republic a.s. k prokázání kvalifikačních předpokladů pro veřejnou zakázku vedenou pod názvem „Poskytování služeb platebního portálu“ zadanou podle zákona 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách.

Datum: 9. 8. 2011

Podpis: [Podpis] Outrata



SKODA AUTO a.s.
Procesní a systémová integrace
Prodej a marketing
293 60 Mladá Boleslav



Příloha č.5_ Osvědčení vydané zadavatelem Allianz pojišťovna a.s.

Věc: Osvědčení o poskytování Významné služby

Název zadavatele:

Zadavatel: Allianz pojišťovna a.s.
se sídlem: Ke Štvanici 656/3, 186 00 Praha 8

Kontaktní osoba: Mgr. Karel Waisser, CIO
E-mail: karel.waisser@allianz.cz, tel.: +420 224 405 273

Název Významné služby:

Poskytování hlasových a datových telekomunikačních služeb

Popis Významné služby:

Společnost T-Systems Czech Republic a.s. poskytuje pro společnost Allianz pojišťovna a.s. dlouhodobě hlasové a datové telekomunikační služby. T-Systems Czech Republic a.s. zajišťuje provoz call centra určeného pro zákazníky Allianz pojišťovny a Helpdeskový systém pro řešení požadavků pracovníků Allianz pojišťovny. Helpdeskový systém je dostupný prostřednictvím call centra, webové aplikace a e-mailové komunikace. V rámci datových služeb jsou poskytovány i služby Datového centra T-Systems. Poskytování výše uvedených odborných služeb činí více než 80% z celkového objemu Významné služby.

Doba realizace Významné služby:

Tato služba je poskytována od roku 2007 do současnosti.

Hodnota Významné služby:

Přesahuje 25 000 000 Kč bez DPH za rok

Níže uvedený zástupce zadavatele prohlašuje, že uvedená zakázka je řádně plněna podle smluvních podmínek.

Toto osvědčení se vydává obchodní firmě T-Systems Czech Republic a.s. k prokázání kvalifikačních předpokladů pro veřejnou zakázku zadanou podle zákona 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách.

Datum potvrzení:

22. 07.

Podpis:





Příloha č.6_ Osvědčení vydané veřejným zadavatelem Česká republika – Ministerstvo průmyslu a obchodu

Váš dopis značky:

Ze dne:

Naše značka: 30705/11/04400

PID: MIPOX01KZZTW

Vyřizuje / linka: JUDr. Holubec / 2923

Praha dne: 4.8.2011

T-Systems Czech Republic a.s.
Na Pankráci 1685/19
140 21 Praha 4

Věc: Osvědčení o poskytování Významné služby

Zadavatel: Česká republika – Ministerstvo průmyslu a obchodu
se sídlem: Praha 1, Na Františku 32/1039, PSČ 110 15

Kontaktní osoba: Ing. Bc. Petr Kameník, ředitel odboru živností
kamenik@mpo.cz, tel.: +420 224852665

Název Významné služby:

Poskytování služby hostingového centra pro provoz informačního systému „Ústřední evidence podnikatelů – Registr živnostenského podnikání“

Popis Významné služby:

Společnost T-Systems Czech Republic a.s. realizovala a zajišťuje pro MPO Významnou službu spočívající v dodávce a provozování datových úložišť ve dvou geograficky odlišných hostingových centrech pro provoz informačního systému „Ústřední evidence podnikatelů – Registr živnostenského podnikání“. Celý systém je umístěn ve dvou nezávislých lokalitách propojených na optické bázi se zajištěním bezpečnosti tak, aby byl zabezpečen plnohodnotný provoz load balancingu, geografického clusteringu včetně řešení mirroru aplikací.

Hodnota Významné služby: přesahuje 30 000 000 Kč ročně.

Doba realizace Významné služby:

Tato služba je poskytována od roku 2005 do současnosti.

Níže uvedený zástupce zadavatele prohlašuje, že uvedená zakázka je řádně plněna podle smluvních podmínek.

Toto osvědčení se vydává obchodní firmě T-Systems Czech Republic a.s. k prokázání kvalifikačních předpokladů pro veřejnou zakázku zadanou podle zákona 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách.

MINISTERSTVO PRŮMYSLU A OBCHODU
odbor živností
Na Františku 32
110 15 PRAHA 1 - STARÉ MĚSTO
-50-

Ing. Bc. Petr Kameník
ředitel odboru živností



5.4.2. Seznam techniků, kteří se budou podílet na plnění veřejné zakázky

Čestné prohlášení

Společnost
T-Systems Czech Republic a.s.

IČ: 610 59 382
se sídlem Praha 4, Na Pankráci 1685/17, 19, PSČ 140 21,
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 3938

jednající
Ing. Michalem Hátle, CSc., předsedou představenstva
a
Ing. Lenkou Kališovou, CSc., členkou představenstva

jako uchazeč o veřejnou zakázku

"Poskytování služeb platebního portálu",

vypsanou veřejným zadavatelem

Česká republika – Český úřad zeměměřický a katastrální,

tímto čestně prohlašuje

za účelem prokázání kvalifikace dle § 56 odst. 2 písm. b) zákona č. 137/2006 Sb. o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů, že dále uvedení zaměstnanci společnosti T-Systems Czech Republic a.s., případně osoby v jiném vztahu ke společnosti T-Systems Czech Republic a.s., se budou podílet na plnění veřejné zakázky po dobu jejího trvání:

Jméno	Role při plnění veřejné zakázky
Ing. Miloslav Kopecký	projektový manažer,
Ing. Haburai René	odborník-expert služby zákaznické portály,
Mgr. David C. Hájiček	odborník-expert na bezpečnost

Tyto osoby splňují požadovanou kvalifikaci pro poskytování příslušných služeb dle požadavků zadavatele. Součástí tohoto čestného prohlášení jsou profesní životopisy výše uvedených osob.

V Praze dne 16.8.2011

Ing. Michal Hátle, CSc.
Předseda představenstva

Ing. Lenka Kališová, CSc.
Člen představenstva

T-Systems Czech Republic a.s.

IČ 61059382
Na Pankráci 1685/17, 19
140 21 Praha 4 (14)



5.4.2.1. Profesní životopis - projektový manažer

Doklady k funkci – odborník – projektový manažer

Profesní životopis

Jméno a příjmení	Ing. Jan Adam	
Zaměstnavatel	T-Systems Czech Republic a.s.	
Pracovní pozice	Head of Project Delivery Centre	
Nejvyšší dosažené vzdělání	Vysokoškolské Technická Universita Liberec	
Jazykové dispozice	Český jazyk	plynulá komunikace v písemném i mluveném projevu
	Anglický jazyk	plynulá komunikace v písemném i mluveném projevu
Certifikáty	Projektový management ITIL vision 3 Foundation Examination	
Přehled profesní praxe vztahující se k předmětu plnění veřejné zakázky		
	Zaměstnavatel	ŠKODA Auto a.s.
	Pracovní pozice	IT Specialista
	Od	1995
	Do	1997
	Zaměstnavatel	ŠKODA Auto a.s.
	Pracovní pozice	IT Koordinator
	Od	1997
	Do	2000
	Zaměstnavatel	S&T Česká republika a.s.
	Pracovní pozice	Projektový manažer
	Od	2000
	Do	2006
	Zaměstnavatel	T-Systems Česká republika, a. s.
	Pracovní pozice	Head of Project Management department
	Od	2006
	Do	Dosud
Důležité zakázky realizované v posledních 5 letech		
	Objednatel	Státní ústav pro kontrolu léčiv – organizační složka státu
	Kontaktní osoba objednatele	Jaroslav Abraham jaroslav.abraham@sukl.cz
	Popis projektu	Portálové řešení pro informační systém pro správu interních identit
	Zastávaná pozice	Project Manager
	Trvání projektu od	03/2011
	Trvání projektu do	dosud
	Objednatel	Česká agentura na podporu obchodu – Státní příspěvková organizace
	Kontaktní osoba objednatele	Mgr. Radek Ježdík, radek.jezdik@czechtrade.cz tel.: +420 224 907 573
	Popis projektu	Zajištění komplexního SW vývoje portálu BUSINESSINFO.CZ
	Zastávaná pozice	Project Manager
	Trvání projektu od	03/2011
	Trvání projektu do	dosud
	Objednatel	Česká pošta s.p.
	Kontaktní osoba objednatele	Jakub Votápek votapek.jakub@cpost.cz



Popis projektu	Zajištění IT části projektu Podpora terénních prací projektu pro Sčítání lidu, domů a bytů 2011 – CENSUS 2011
Zastávaná pozice	Project Manager
Trvání projektu od	10/2009
Trvání projektu do	06/2011
Objednatel	T-Mobile a.s., Praha
Kontaktní osoba objednatele	Josef Bartoš josef.bartos@t-mobile.cz
Popis projektu	Dodávka portálového řešení pro zajištění centralizované správy hesel a přístupů do aplikací TMCZ, integrace do existujícího prostředí.
Zastávaná pozice	Project Manager
Trvání projektu od	08/2006
Trvání projektu do	03/2007
Objednatel	T-Mobile a.s., Praha
Kontaktní osoba objednatele	P petr.macak@t-mobile.cz etr Mačák
Popis projektu	Migrace business-critical serverů na novou platformu, upgrade DB a optimalizace struktury DB
Zastávaná pozice	Project Manager
Trvání projektu od	07/2007
Trvání projektu do	02/2009
Objednatel	T-Mobile a.s., Praha
Kontaktní osoba objednatele	Petr Mačák petr.macak@t-mobile.cz
Popis projektu	Realizace Aplikačních serverů (Oracle iAS na IBM) pro uživatelské aplikace T-Mobile (portálové řešení T-Mobile)
Zastávaná pozice	Project Manager
Trvání projektu od	09/2008
Trvání projektu do	12/2008
Objednatel	ŠKODA Auto
Kontaktní osoba objednatele	Petr Vomáčka petr.vomacka@skoda-auto.cz
Popis projektu	Dodávka geografického clusteru a následná konsolidace aplikací a diskových kapacit
Zastávaná pozice	Project Manager
Trvání projektu od	03/2007
Trvání projektu do	11/2007



Vysokoškolský diplom

Technická univerzita Liberec

Fakulta: strojní

Studijní obor: strojírenská technologie

Studium ukončeno státní zkouškou

ČESKÁ REPUBLIKA

Vysoká škola Technická univerzita v Liberci
Fakulta strojní

DIPLOM

Číslo diplomu AA * 046942

Č. 17532

Jan Adam

(jméno a příjmení)

narozen(a) dne 30. září 1971 v Turnově okres Semily

ukončil(a) studium vykonáním státní zkoušky a získal(a) vysokoškolské vzdělání ve studijním oboru

strojírenská technologie

Podle § 21 odst. 2 zákona č. 172/1990 Sb., o vysokých školách se mu (jí) přiznává akademický titul

inženýr

ve zkratce Ing.

V Liberci 20. června 1995

rektor vysoké školy



děkan fakulty

SEVT - 49 401 0

Tiskárna Kočka

Souhlas se zpracováním osobních údajů dle zákona č.101/2000 Sb.

Já, níže podepsaný Ing. Jan Adam, zaměstnanec společnosti T-Systems Czech Republic a.s., souhlasím, aby společnost Česká republika – Český úřad zeměměřický a katastrální, IČ: 00025712, spravovala a zpracovávala mé osobní údaje, a to pouze pro účely veřejné zakázky „Poskytování služeb platebního portálu“ (Evid. číslo v IS VZ US: 60061862).

V Praze dne 16.8.2011



Čestné prohlášení

Ing. Jan Adam

čestně prohlašuje, že údaje uvedené v profesním životopise jsou pravdivé, úplné, a odpovídají skutečnosti, stejně jako předložené doklady.

V Praze dne 16.8.2011

.....
Ing. 



5.4.2.2. Profesní životopis - odborník-expert služby zákaznické portály

Doklady k funkci – odborník – expert služby zákaznické portály

Profesní životopis

Jméno a příjmení	Ing. René Haburai	
Zaměstnavatel	T-Systems Czech Republic a.s.	
Pracovní pozice	Head of Project Delivery Centre	
Nejvyšší dosažené vzdělání	Vysokoškolské	
Jazykové dispozice	Český jazyk	plynulá komunikace v písemném i mluveném projevu
	Anglický jazyk	fluent communication
Certifikáty	• IBM Certified SOA Solution Designer (2007) • IBM WebSphere Datapower SOA Appliances Solution Developer • IBM WebSphere Application Server Administrator 7.0 • IBM WebSphere MQ V7.0 System Administration • TOGAF Foundation Certified	
Přehled profesní praxe vztahující se k předmětu plnění veřejné zakázky		
	Zaměstnavatel	Kooperativa a.s. Bratislava
	Pracovní pozice	Programátor Analytik
	Od	11/1998
	Do	03/2000
	Zaměstnavatel	UNICORN a.s.
	Pracovní pozice	Programátor Architect
	Od	04/2000
	Do	02/2002
	Zaměstnavatel	gedas CR s.r.o.
	Pracovní pozice	Project Leader, Software Architect
	Od	02/2002
	Do	10/2006
	Zaměstnavatel	T-Systems Česká republika, a. s.
	Pracovní pozice	Department Manager, Architect
	Od	10/2006
	Do	Dosud
Důležité zakázky realizované v posledních 5 letech		
	Objednatel	Autocont/Česká Pošta
	Kontaktní osoba objednatele	michal.vondrak@autocount.cz
	Popis projektu	Návrh migrace stávajících aplikací na novou platformu
	Zastávaná pozice	Technical Project Leader
	Trvání projektu od	11/2010
	Trvání projektu do	dosud
	Objednatel	T-Mobile Czech Republic a.s.
	Kontaktní osoba objednatele	hynek.ruta@t-mobile.cz
	Popis projektu	Siebel CRM
	Zastávaná pozice	Technický architekt
	Trvání projektu od	10/2010
	Trvání projektu do	dosud



	Objednatel	Škoda Auto a.s.
	Kontaktní osoba objednatele	jiri.prasek@skoda-auto.cz
	Popis projektu	Portal B2E
	Zastávaná pozice	System Architect, Technical Project Leader
	Trvání projektu od	09/2007
	Trvání projektu do	01/2009
	Objednatel	Škoda Auto a.s.
	Kontaktní osoba objednatele	jiri.prasek@skoda-auto.cz
	Popis projektu	Portal B2B dealers portal
	Zastávaná pozice	System Architect, Technical Project Leader
	Trvání projektu od	09/2008
	Trvání projektu do	06/2009



Vysokoškolský diplom

09/1993 - 05/1998 Technická Univerzita Košice
Elektrotechnická Fakulta

Studijní obor: Riadiaca technika a automatizácia

Studium ukončeno státní zkouškou

SLOVENSKÁ REPUBLIKA
TECHNICKÁ UNIVERZITA V KOŠICIACH FAKULTA ELEKTROTECHNIKY A INFORMATIKY

A * 001613 **DIPLOM**

René H A B U R A I

narodený(á) 05. decembra 19 74 v Košiciach okres Košice

skončil(a) vysokoškolské štúdium vykonaním štátnej skúšky v študijnom odbore
Riadiaca technika a automatizácia

Podľa § 21 ods. 1 zákona č. 172/1990 Zb. o vysokých školách v znení neskorších predpisov sa mu(jej) priznáva
akademický titul

"inžinier" (v skratke "Ing.")

v Košiciach 03. júna 19 98

Doc. Ing. Miloš Samson, CSc. LS
rektor

Doc. Ing. Anton Čížmar, CSc.
dekan

ARC - 26 383 2 11/97

Souhlas se zpracováním osobních údajů dle zákona č.101/2000 Sb.

Já, níže podepsaný Ing. René Haburai, zaměstnanec společnosti T-Systems Czech Republic a.s., souhlasím, aby společnost Česká republika – Český úřad zeměměřický a katastrální, IČ: 00025712, spravovala a zpracovávala mé osobní údaje, a to pouze pro účely veřejné zakázky „Poskytování služeb platebního portálu“ (Evid. číslo v IS VZ US: 60061862).

V Praze dne 16.8.2011



.....
Ing. René Haburai

Čestné prohlášení

Ing. René Haburai

čestně prohlašuje, že údaje uvedené v profesním životopise, vč. údajů o realizovaných zakázkách, jsou pravdivé, úplné, a odpovídají skutečnosti, stejně jako předložené doklady.

V Praze dne 16. 8. 2011



Ing. René Haburai



5.4.2.3. Profesní životopis - odborník-expert na bezpečnost

Doklady k funkci – odborník – expert na bezpečnost

Profesní životopis

Jméno a příjmení	Mgr. David C. Hájíček	
Zaměstnavatel	T-Systems Czech Republic a.s.	
Podrobný popis pracovní pozice	Head of ICTO Security and Architecture Department (Bezpečnost IS (informační bezpečnost) včetně problematiky digitálních klíčů a certifikátů (PKI)) Head of Process and Quality Department Odpovědnost za současné řízení několika oddělení: Bezpečnosti, Architektury, Procesů a Kvality. V rámci řízení oddělení spoluzodpovědnost za implementaci a udržení certifikátů dle rámce ISO 27001, ISO 20000 a SAS-70 reportu	
Nejvyšší dosažené vzdělání	Masarykova univerzita v Brně, Fakulta informatiky (1997 – 2008) • PhD studium na katedře Programových systémů a komunikací (Doc. Ing. Jan STAUDEK, CSc.) • Magisterské studium (získán titul Mgr.) ve specializacích Návrh a realizace programových systémů a Informační systémy	
Jazykové dispozice	Český jazyk	plynulá komunikace v písemném i mluveném projevu
	Anglický jazyk	plynulá komunikace v písemném i mluveném projevu
Certifikáty	• CISM (Certified Information Security Manager; www.isaca.org; získáno na jaře 2010) • CISSP (Certified IS Security Professional; www.isc2.org; získáno v létě 2008) • CISA (Certified IS Auditor; www.isaca.org; získáno v létě 2007) • IISA (Intellitactics Security Manager Information Security Administrator; získáno na jaře 2004) • NISA (Network Security Manager Information Security Analyst; získáno na jaře 2004) • CAWA (Certified Advanced WinWatch Administrator; získáno v zimě 2003)	

Přehled profesní praxe vztahující se k předmětu plnění veřejné zakázky

	Zaměstnavatel	infocount, s. r. o.
	Pracovní pozice	Konzultant, Bezpečnostní ředitel, spoluvlastník
	Od	02.2002
	Do	03.2008
	Zaměstnavatel	GiTy a.s.
	Pracovní pozice	IT Security consultant
	Od	06.2002
	Do	09.2006
	Zaměstnavatel	KPMG Česká republika, s. r. o.
	Pracovní pozice	Senior konzultant
	Od	10.2006
	Do	03.2009
	Zaměstnavatel	T-Systems Česká republika, a. s.



	Pracovní pozice	Head of ICTO Security and Architecture Department Head of Process and Quality Department
	Od	03.2009
	Do	Dosud
Důležité zakázky realizované v posledních 5 letech		
	Objednatel	T-Mobile ČR, a. s.
	Kontaktní osoba objednatele	Pavel Běhal, pavel.behal@t-mobile.cz
	Popis projektu	Bezpečnostní manažer – Koordinace bezpečnostních aktivit outsourcovaných IT služeb
	Zastávaná pozice	Head of ICTO Security and Architecture Department Head of Process and Quality Department
	Trvání projektu od	03.2009
	Trvání projektu do	Dosud
	Objednatel	T-Mobile ČR, a. s.
	Kontaktní osoba objednatele	Pavel Běhal, pavel.behal@t-mobile.cz
	Popis projektu	Security Set – Zpracování projektu zavedení bezpečnostních nástrojů pro dohled bezpečnosti
	Zastávaná pozice	Head of ICTO Security and Architecture Department Head of Process and Quality Department
	Trvání projektu od	03.2009
	Trvání projektu do	Dosud
	Objednatel	Česká pošta, s. p.
	Kontaktní osoba objednatele	Přemysl Pazderka, pazderka.premysl@cpost.cz, tel.: +420 605 225 265
	Popis projektu	Bezpečnostní poradenství – zodpovědnost za bezpečnost v rámci projektu sčítání lidu, domů a bytů 2011
	Zastávaná pozice	Head of ICTO Security and Architecture Department Head of Process and Quality Department
	Trvání projektu od	2010
	Trvání projektu do	2010
	Objednatel	CERMAT
	Kontaktní osoba objednatele	Tomáš Růžička, ruzicka@cermat.cz Ing. Pavel Zelený, zeleny@cermat.cz
	Popis projektu	Analýza rizik a bezpečnostní projekt centrální maturity – zodpovědnost za provedení analýzy rizik a zpracování bezpečnostního projektu pro centrální maturity
	Zastávaná pozice	Head of ICTO Security and Architecture Department Head of Process and Quality Department
	Trvání projektu od	2010
	Trvání projektu do	2010
	Objednatel	KPMG Česká republika, s. r. o./Česká pošta, s. p.
	Kontaktní osoba objednatele	Jak Krob, j.krob@kpmg.cz, tel.: +420 724 244 039
	Popis projektu	Prověрка bezpečnosti datových schránek – zodpovědnost za provedení prověrky bezpečnosti některých oblastí
	Zastávaná pozice	Head of ICTO Security and Architecture Department Head of Process and Quality Department
	Trvání projektu od	2010
	Trvání projektu do	2010
	Objednatel	Unipetrol, a. s.



Kontaktní osoba objednatele	Věra Šibravová, vera.sibravova@unipetrol.cz , tel.: +420 736 163 220
Popis projektu	Bezpečnostní manažer – Koordinace bezpečnostních aktivit outsourcovaných IT služeb (Česká republika, Unipetrol, a. s.)
Zastávaná pozice	Head of ICTO Security and Architecture Department Head of Process and Quality Department
Trvání projektu od	2010
Trvání projektu do	2010

Doklady a certifikáty

OPIS

THE CZECH REPUBLIC
DIPLOMA



MASARYK UNIVERSITY IN BRNO

David Hájiček

born on 8 December 1978 in Svitavy

has completed university studies in the master's degree programme of
Informatics

in the field of Informatics

at the FACULTY OF INFORMATICS, MU BRNO

and, pursuant to Section 46, Paragraph 4 of Law No. 111/1998 Series, on
higher education and on changes and supplementary amendments to other laws
(the Higher Education Act of the Czech Republic), is hereby awarded and entitled to use

the title of *magistr*, abbreviated *Mgr.*, before his name.



Dean

Rect.

In Brno on 3 July 2002

Diploma No. 1433/2002/0073

The master's degree programme of Informatics was assigned the
classification number 1801T by the Czech Statistical Office on 16
June 1998.



OPIS

ČESKÁ REPUBLIKA

DIPLOM

MASARYKOVA UNIVERZITA V BRNĚ

David Hájíček

narozený 8.12.1978 ve Svitavách

dokončil universitní studium v magisterském studijním programu
Informatika

oboru **Informatika**

na **FAKULTĚ INFORMATICKÉ MU BRNO**

a, dle §46 odst. 4 zákona č. 111/1998 Sb. o vysokém školství a změně souvisejících zákonů
(Zákon o vysokém školství v České Republice) je mu tímto uděleno povolení používat

titul *magistr*, zkratka *Mgr.* před jménem

[podpis nečitelný]
Děkan

[podpis nečitelný]
Rektor

[kulaté razítko]

V Brně dne 3.7.2002.

Diplom č. 1433/2002/0073

Magisterskému studijnímu oboru Informatika bylo 16.6.1998 uděleno

Českým statistickým úřadem klasifikační číslo 1801T.



Certified Information Security Manager®

ISACA HEREBY CERTIFIES THAT

David C. Hajicek



HAS SUCCESSFULLY MET ALL REQUIREMENTS AND IS QUALIFIED AS A CERTIFIED INFORMATION SECURITY MANAGER, IN WITNESS WHEREOF, WE HAVE SUBSCRIBED OUR SIGNATURES TO THIS CERTIFICATE

REQUIREMENTS INCLUDE PREREQUISITE PROFESSIONAL EXPERIENCE, ADHERENCE TO THE ISACA CODE OF PROFESSIONAL ETHICS AND THE CONTINUING PROFESSIONAL EDUCATION POLICY, AND PASSAGE OF CISM EXAM

15 April 2010
Date of Certification

31 January 2014
Expiration Date

1013781
Certificate Number



Enl D. Ayoko
International President of ISACA and ITGI



Chair, CISM Certification Board





SLOUŽÍME PROFESIONÁLŮM V OBOU ŘÍZENÍ IT

ISACA

Certifikovaný manažer informační bezpečnosti

ISACA tímto potvrzuje, že

David C. Hájíček

CISM

ÚSPĚŠNĚ SPLNIL VŠECHNY POŽADAVKY A STAL SE CERTIFIKOVANÝM
MANAŽEREM INFORMAČNÍ BEZPEČNOSTI. NA DŮKAZ ČEHOŽ PŘIPOJUJEME K
TOMUTO CERTIFIKÁTU SVÉ PODPISY.

POŽADAVKY ZAHRNÚJÍ PROFESNÍ ZKUŠENOSTI, DODRŽOVÁNÍ ZÁSAD
PROFESNÍ ETIKY ISACA A NEUSTÁLÉHO ŠKOLENÍ. A SLOŽENÍ ZKOUŠKY CISM.

15.4.2010
Datum certifikace

[podpis nečitelný]
Mezinárodní prezident ISACA a ITGI

31.1.2014
Datum vypršení

[podpis nečitelný]
Předseda certifikační komise CISM

1013481
Číslo certifikátu

ANSI

Souhlas se zpracováním osobních údajů dle zákona č.101/2000 Sb.

Já, níže podepsaný Mgr. David C. Hájiček, zaměstnanec společnosti T-Systems Czech Republic a.s., souhlasím, aby společnost Česká republika – Český úřad zeměměřický a katastrální, IČ: 00025712, spravovala a zpracovávala mé osobní údaje, a to pouze pro účely veřejné zakázky „Poskytování služeb platebního portálu“ (Evid. číslo v IS VZ US: 60061862).

V Praze dne 16.8.2011



.....
Mgr. David C. Hájiček

Čestné prohlášení

Mgr. David C. Hájiček

čestně prohlašuje, že údaje uvedené v profesním životopise, vč. údajů o realizovaných zakázkách, jsou pravdivé, úplné, a odpovídají skutečnosti, stejně jako předložené doklady.

V Praze dne 16.8.2011



.....
Mgr. David C. Hájiček



5.4.3. Certifikát pro systém řízení bezpečnosti informací dle ISO/IEC 27001:2006



CQS - Sdružení pro certifikaci systémů jakosti
Pod Lisem 129, 171 02 Praha 8 - Troja
Česká republika

CQS je certifikačním orgánem, akreditovaným podle normy ČSN EN ISO/IEC 17021:2007 Českým institutem pro akreditaci, o.p.s. pod registračním číslem 3029 pro certifikaci systémů řízení bezpečnosti informací



CERTIFIKÁT

číslo: CQS 220/2010

CQS - Sdružení pro certifikaci systémů jakosti na základě kladného výsledku certifikačního auditu prohlašuje, že

systém managementu bezpečnosti informací v organizaci

T-Systems Czech Republic a.s.

Na Pankráci 1685/17, 19, 140 21 Praha 4, Česká republika

Pracoviště:

Sirotkova 1242, Mladá Boleslav

Soukenné náměstí 115, Liberec 3

Slovákova 11, Brno

Kloboučnická 1435, Praha 4

byl prověřen a shledán v souladu s požadavky

ČSN ISO/IEC 27001 : 2006

Tento certifikát platí pro celou společnost v souladu s „Prohlášením o aplikovatelnosti“ z 08.10.2010 pro obor (služby):

- NÁVRH, IMPLEMENTACE, POSKYTOVÁNÍ A OUTSOURCING ŘEŠENÍ A SLUŽEB V OBLASTECH INFORMATIKY A ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ
- NÁVRH A VÝVOJ SOFTWARE, HOUSING A HOSTING, DODÁVKA, PROVOZOVÁNÍ A SPRÁVA HW A SW, SYSTÉMOVÁ INTEGRACE

Platnost certifikátu omezena do: 14. 11. 2011

Rozhodnutí o certifikaci: 25. 11. 2010

Datum vydání: 25. 11. 2010



Ing. Jana Olšanská
Vedoucí certifikačního orgánu



Členové CQS:

Elektrotechnický zkušební ústav, s.p., Fyzikálně technický zkušební ústav, s.p., Institut pro testování a certifikaci, a.s., Strojírenský zkušební ústav, s.p., Technický a zkušební ústav stavební Praha, s.p., Technický a zkušební ústav stavební Praha, s.p. – odštěpný závod – ZÚLP, Textilní zkušební ústav, s.p.

* Seznam členů CQS platný v době vydání certifikátu. Aktuální seznam je k dispozici na www.cqs.cz.



5.4.4. Certifikát systému řízení jakosti podle ISO/IEC 9001:2009

CQS - Sdružení pro certifikaci systémů jakosti
Pod Lisem 129, 171 02 Praha 8 - Troja
Česká republika

CQS je certifikačním orgánem, akreditovaným podle normy ČSN EN ISO/IEC 17021:2007 Českým institutem pro akreditaci, o.p.s. pod registračním číslem 3029 pro certifikaci systémů managementu kvality



CERTIFIKÁT

číslo: CQS 2258/2010

CQS - Sdružení pro certifikaci systémů jakosti
na základě kladného výsledku certifikačního auditu
prohlašuje, že systém managementu kvality

T-Systems Czech Republic a.s.
Na Pankráci 1685/17, 19, 140 21 Praha 4, Česká republika

Pracoviště:
Sirotkova 1242, Mladá Boleslav
Soukenné náměstí 115, Liberec 3
Slováková 11, Brno
Kloboučnická 1435, Praha 4

byl prověřen a shledán v souladu s požadavky

ČSN EN ISO 9001 : 2009

Tento certifikát platí pro procesy:

- NÁVRH, IMPLEMENTACE, POSKYTOVÁNÍ A OUTSOURCING ŘEŠENÍ A SLUŽEB V OBLASTECH INFORMATIKY A ELEKTRONICKÝCH KOMUNIKACÍ
- NÁVRH A VÝVOJ SOFTWARE, HOUSING A HOSTING, DODÁVKA, PROVOZOVÁNÍ A SPRÁVA HW A SW, SYSTÉMOVÁ INTEGRACE

Platnost certifikátu omezena do: 30. 09. 2013
Datum rozhodnutí: 30. 08. 2010
Datum vydání: 30. 09. 2010



Ing. Jana Olšanská
Vedoucí certifikačního orgánu



Členové CQS:

Elektrotechnický zkušební ústav, s.p., Fyzikální technický zkušební ústav, s.p., Institut pro testování a certifikaci, a.s., Strojírenský zkušební ústav, s.p., Technický a zkušební ústav stavební Praha, s.p., Technický a zkušební ústav stavební Praha, s.p. – odstěpný závod – ZÚLP, Textilní zkušební ústav, s.p.

* Seznam členů CQS platný v době vydání certifikátu. Aktuální seznam je k dispozici na www.cqs.cz.

6. Návrh technického řešení

6.1. Požadavky na architekturu řešení

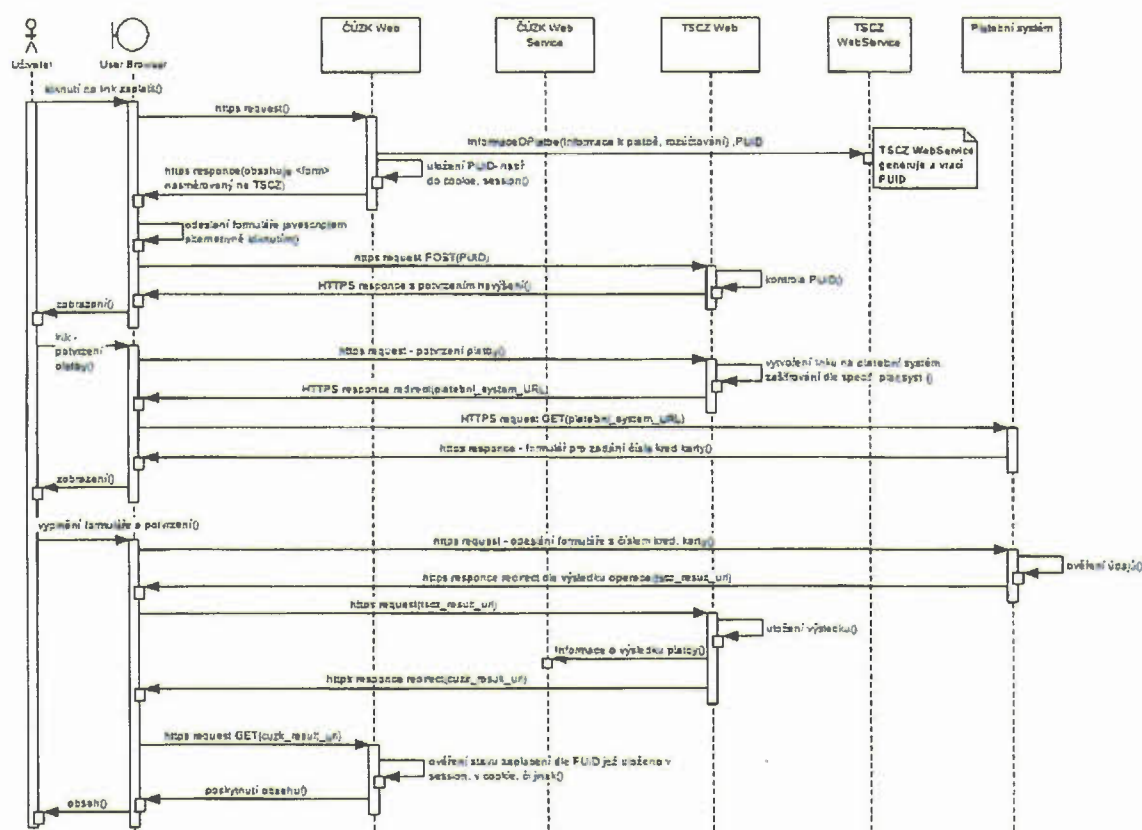
Architektura navrženého řešení je plně v souladu s konceptem architektury uvedeném v zadávací dokumentaci (ZD). Podle očekávaného počtu platebních transakcí uvedeného v zadávací dokumentaci byla navržena HW a SW infrastruktura, zajišťující požadovanou dobu odezvy a dostupnost systému.

6.1.1. Technologie

Řešení bude postaveno na technologii ASP.NET 4.0, pro ukládání dat bude využita databáze Microsoft SQL Server, jako mezivrstva pro přístup k databázi (ORM) bude použit Entity Framework 4.0. Data pro uchování stavu požadavku (SessionState) budou ukládána v databázi.

6.1.2. Zpracování požadavků

Pro zpracování požadavků navrhujeme postup znázorněný na diagramu níže. Tento přístup odpovídá požadavkům zadavatele a navíc má zajímavé pozitivní dopady z hlediska bezpečnosti.



Kvůli omezení potřeby sdílení přihlášení uživatele, bude zaveden PUID - payment unique identifier - jedinečný identifikátor platební operace. Toto ID bude klíčové pro identifikaci prováděné platby. Systém ČÚZK jej pro každou zahájenou operaci získá jako návratovou hodnotu funkce `InformaceOPlatbe()`, kterou bude poskytovat webová služba dodavatele. Systém ČÚZK si obdržené PUID uloží (např. do cookie, do sessionState, do databáze - pokud je uživatel registrován). PUID se bude používat i pro identifikaci platby call-centru a proto je vhodné, aby byl uživatel vyzván k jeho opsání, či aby bylo svázáno s jeho uživatelským účtem v systému ČÚZK, či aby mu bylo zasláno po dokončení operace emailem. Zaslání emailem představuje bezpečnostní riziko - útočník by se daného identifikátoru mohl zmocnit a získat jeho pomocí zdroje, jež uživatel zakoupil. Bude na rozhodnutí zadavatele, jakou míru zabezpečení bude požadovat.

Aby byla zajištěna snadná komunikace s call-centrem a zároveň byl dostatečný rozsah identifikátorů pro zajištění jejich náhodnosti, bude třeba nalézt vhodnou délku identifikátoru. Jako vhodné se nám jeví využít písmen anglické



abecedy a čísel s vynecháním podobných znaků (např. platné bude pouze písmeno O a nikoli číslice 0) - tj. celkem 31 znaků - ve skupinách po trojicích o celkové délce 12 znaků.
Identifikátor by pak měl podobu např. dgf-4op-wp3-66t

Tímto získáme rozsah identifikátorů cca $7,8 \cdot 10^{17}$, což zajistí jeho dostatečnou náhodnost a zároveň je uživatelsky přijatelné.

Délka identifikátoru může být v rámci analýzy zvětšena, pro snížení pravděpodobnosti uhodnutí cizího identifikátoru. U navržené délky je při předpokladu $2 \cdot 10^6$ transakcí (10tis. transakcí za týden po dobu 48 měsíců) pravděpodobnost uhodnutí cizího identifikátoru $1 : 3,9 \cdot 10^{11}$

Rozhraní, jež budou mít k dispozici operátoři call-centra, bude automaticky převádět uživatelský vstup na platné znaky tak, aby se vyřízení požadavku zbytečně nezdržovalo.

V průběhu analýzy může být posloupnost volání upravena. Předmětem analýzy bude mimo jiné vypořádání se s chybovými stavy, time-outy, atp.

V době plánované odstávky bude zákazníkovi zobrazena informace o nemožnosti uskutečnit platbu z důvodu právě probíhající plánované odstávky.

6.2. Požadavek na datové centrum (DC)

Splnění požadavků na datové centrum pro provoz služby platebního portálu je uvedeno v následující tabulce.

Požadavek zadavatele	Splnění požadavku uchazečem
Uchazeč zajistí provozování služby v objektu provozovaného DC a zálohování v geograficky odlišném DC v souladu s následujícími podmínkami a popíše splnění uvedených podmínek v nabídce:	Splněno. Budou využity dvě DC vzdálené fyzicky 6 km.
Technologické uspořádání datových center, odpovídající minimálně úrovni Tier III podle „Data Center Site Infrastructure - Tier Standard: Topology“: http://professionalservices.uptimeinstitute.com/UIPS_PDF/TierStandard.pdf	Splněno. Jedno datové centrum splňuje parametry Tier III, druhé navržené DC splňuje parametry Tier IV. Popis datových center je uveden v samostatném dokumentu „Datova_centra_T-Systems_CR.doc“, který je neoddělitelnou součástí této nabídky.
Lokalita, ve které jsou umístěna DC, musí splňovat požadavky na snadnou dostupnost v krizových situacích, nesmí být ohrožena povodněmi (umístění mimo úroveň 1000leté vody) a jinými přírodními katastrofami	Splněno. Obě DC jsou umístěna v lokalitách, které jsou dostupné pozemní i podpovrchovou dopravou, jsou bezpečně vzdáleny od oblasti ohrožené 1000-letou vodou a jinými katastrofami.
Fyzická ostraha objektu v režimu 7 x 24, včetně monitoringu pohybu osob v objektu Zabezpečení fyzického přístupu do prostor DC pouze oprávněným osobám v režimu 7 x 24 Vybavení centra protipožárním a zabezpečovacím systémem	Splněno. Detailní popis je uveden v dokumentu „Datova_centra_T-Systems_CR.doc“
Zabezpečení center proti poškození vodou	Splněno. Detailní popis je uveden v dokumentu „Datova_centra_T-Systems_CR.doc“
Zajištění standardního provozního prostředí centra (teplota, vlhkost, prašnost), uchazeč uvede zajištění klimatizace HW platformy odpovídající požadovanému příkonu	Splněno. Detailní popis je uveden v dokumentu „Datova_centra_T-Systems_CR.doc“
Opatření proti krátkodobým i dlouhodobým výpadkům elektrické energie (vybavení centra minimálně dvěma nezávislými zdroji elektrické energie a připojení poskytnutého hardwaru k nim)	Splněno. Detailní popis je uveden v dokumentu „Datova_centra_T-Systems_CR.doc“
Opatření zajišťující fyzickou bezpečnost instalovaných hardwarových zařízení pro poskytování služeb (režim přístupů do DC, případně do jednotlivých racků – včetně evidence).	Splněno. Detailní popis je uveden v dokumentu „Datova_centra_T-Systems_CR.doc“



Popis datových center ze kterých budou poskytovány služby platebního terminálu je uveden v příloženém dokumentu „Datova_centra_T-Systems_CR.doc“. Viz příloha č. 1 Nabídky

6.3. Bezpečnost řešení

Navrženým rozšířením systémů o využití webových služeb, je uživatel odstíněn od citlivých informací, jako je např. výše částky. Tyto informace jsou mezi TSCZ a ČÚZK předávány prostřednictvím webových služeb a k uživateli se dostává pouze PUID. Odstraňuje se tím riziko, že by uživatel změnil např. částku k úhradě, či jiné předávané informace. PUID je vždy předáváno pomocí HTTPS a tak nehrozí, že by jej získala třetí strana. Zároveň je velmi snadné na implementaci na straně zadavatele, na rozdíl od jiných variant, jako je např. zašifrování dat a jejich předávání prostřednictvím uživatele (resp. jeho browseru při přesměrování https požadavku).

Webové služby na straně zadavatele i dodavatele budou autentifikovat protistranu pomocí certifikátu, čímž bude zamezeno případným útokům touto cestou.

Jediným uživatelským vstupem na straně portálu je PUID předávané jako data požadavku typu POST. PUID má jasně definovaný formát, který bude před jeho dalším použitím kontrolován, čímž jsou vyloučeny útoky typu vložení škodlivého kódu.

Veškerá komunikace bude probíhat pomocí protokolu HTTPS a tedy zabezpečeně.

Aplikace bude detekovat, zda z nějaké IP adresy nepřichází příliš mnoho požadavků na provedení platby s neexistujícím PUID, což je symptomem pokusu o nalezení cizího PUID. Jakmile dojde k detekci, provoz pro danou IP adresu bude dočasně omezen. Přesná specifikace chování aplikace a jeho parametrů bude součástí analýzy. Operátoři budou mít možnost provoz pro IP adresu opět povolit.

6.3.1. Management kritických bezpečnostních incidentů

Kritické bezpečnostní incidenty a jejich řízení bude probíhat podle pravidel definovaných v příloženém dokumentu „Management_ bezpecnosti ICT.doc“, který je nedílnou součástí této nabídky. Viz příloha č. 2 Nabídky.

6.4. Archivace dat

Zálohování a archivace uživatelských dat bude prováděna na centrální zálohovací systémy s vytvořením záložní kopie uložené v jiném datovém centru, než je umístěno zdrojové úložiště dat. Archivní data jsou ukládána na nízkonákladové nosiče dat. V případě potřeby je provedena obnova dat ze zálohy a je rovněž umožněno zpřístupnění dat z archivu.

Archivace dat bude prováděna plně v souladu s platnou legislativou a podmínkami platebního systému a karetních asociací, a to i po ukončení provozování služby.

Služba je charakterizována následujícími prvky:

- Poskytování hardware a software zálohovacích systémů, tj. knihoven, zálohovacích serverů a zálohovacího software, včetně klientské licence pro zálohované systémy.
- Správa a údržba hardware a software.
- Vytvoření, správa a údržba zálohovacího plánu dle požadavků zadavatele.
- Obnova ztracených nebo poškozených dat ze zálohy je součástí ceny služby.
- Preventivní systémová údržba.

Služba je poskytována zpravidla prostřednictvím sítě SAN, v odůvodněných případech může být poskytována prostřednictvím sítě LAN.

Součástí této služby je poskytnutí SW a licencí úzce svázaných se zajištěním služby (např. backup software včetně klientských licencí). SW a licence jsou vedeny v majetku uchazeče.

6.5. Ochrana dat

Dodavatel bude realizovat ochranu osobních údajů plně v souladu s platnou legislativou a podmínkami platebního systému a karetních asociací, včetně registrace pro zpracování osobních údajů, a to i po ukončení provozování služby.

Archivace dat bude zajištěna v geograficky odlišném DC, než je DC s úložištěm dat pro provoz aplikace platebního portálu. Obě DC budou splňovat podmínky dle bodu 4.3 ZD a mít dojezdovou vzdálenost pro zajištění požadované úrovně SLA.

6.6. Požadavky na rozsah zprostředkovaných platebních systémů

Pro komunikaci s platebními systémy je navrženo využití aplikace GP webpay.

Aplikace GP webpay je internetová platební brána, která umožňuje elektronickým obchodům přijímat platby, uskutečněné platebními kartami asociací VISA a MasterCard, v prostředí sítě Internet.

Bude zajištěna akceptace následujících platebních karet:

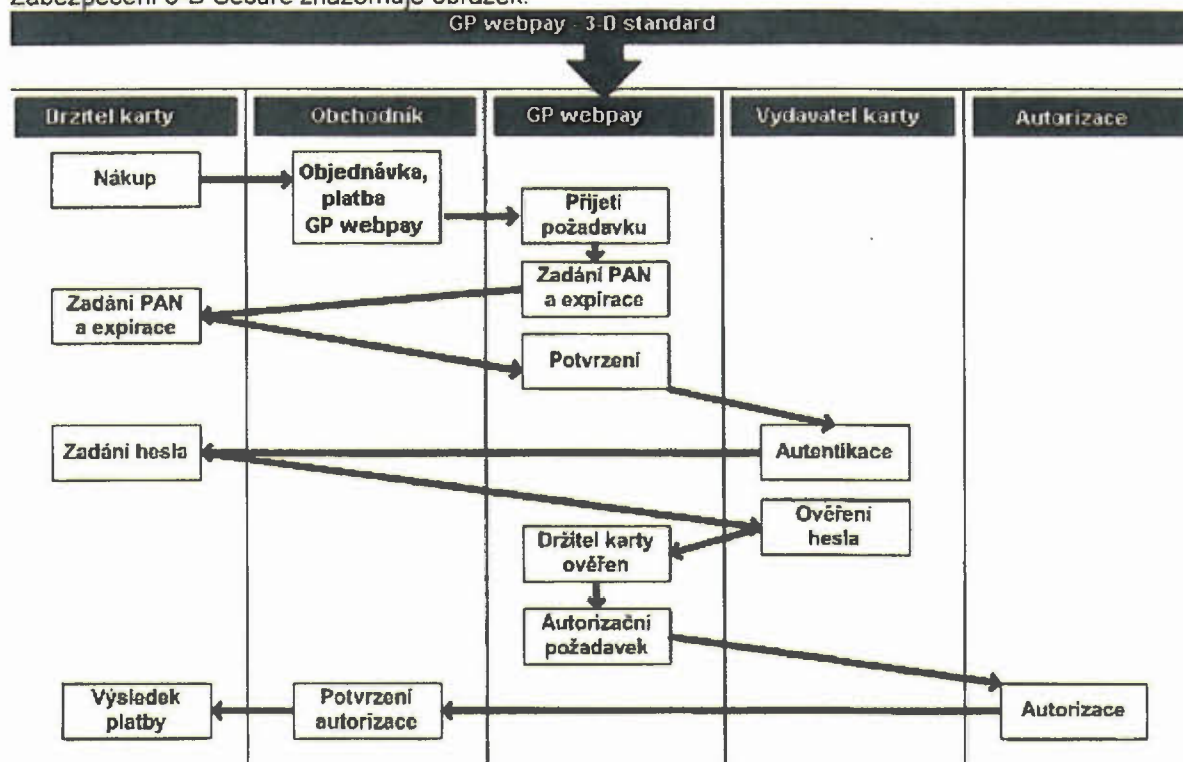
- VISA Electron
- VISA
- Maestro
- MasterCard
- MasterCard Electronic

GP webpay plně podporuje standard 3-D Secure (http://en.wikipedia.org/wiki/3-D_Secure) definovaný asociacemi VISA a MasterCard a umožňuje integrovat funkčnost standardního webového rozhraní formou Web Services.

Tento standard definuje dodatečný mechanismus pro ověření držitele platební karty a současně poskytuje všem zúčastněným stranám (držitel karty, obchodník, vydavatel karty a účtující banka) nesrovnatelně vyšší záruky, než je tomu u neautentizovaných plateb.

Komunikace s GP webpay probíhá on-line formou zaslání požadavku na vytvoření objednávky do GP webpay. Následuje zpracování přijatého požadavku a zaslání výsledku zpracování požadavku.

Zabezpečení 3-D Secure znázorňuje obrázek:



Při přijetí požadavku na provedení platby platební kartou předává GP webpay požadavek na prověření autentičnosti držitele karty do 3-D systému asociací VISA a MasterCard, a na základě obdržených výsledků povoluje/zamítá možnost dalšího zpracování objednávky.



Krok	Popis
1	Držitel karty nakupuje v e-shopu a požaduje platbu platební kartou.
2	Obchodník předá požadavek na vytvoření objednávky do GP webpay.
3	GP webpay zkontroluje přijatý požadavek.
4	GP webpay zobrazí stránku pro vyplnění citlivých informací o platební kartě.
5	Držitel karty vyplní informace o kartě a potvrdí provedení platby.
6	GP webpay zpracuje přijaté informace o platební kartě.
7	GP webpay předá požadavek na autentikaci držitele karty 3-D systému příslušné finanční asociace (VISA, MasterCard).
8	V případě, že je vydavatel karty zapojen do 3-D systému a je požadována autentikace držitele karty, je držitel karty přesměrován na stránku 3-D systému vydavatele karty, kde vyplní požadované autentikační údaje (heslo, e-PIN, nebo jinou tajnou informaci, kterou sdílí s vydavatelem karty). Pokud vydavatel karty nepodporuje 3-D systém, GP webpay obdrží tuto informaci.
9	3-D systém vydavatele karty autentikuje držitele karty a zašle výsledek autentikace do systému GP webpay.
10	Dle výsledku autentikace držitele karty GP webpay určí, zda v dané transakci pokračovat a odeslat požadavek na autorizaci objednávky do autorizačního centra.
11	GP webpay zpracuje výsledek autorizace objednávky.
12	Výsledek zpracování je oznámen obchodníkovi prostřednictvím návratových kódů.
13	Obchodník zaznamená výsledek a zobrazí výsledek platby držiteli karty.

6.7. Parametry platebního styku

Parametry platebního styku budou plně v souladu s požadavky zadávací dokumentace.

Převod finančních prostředků ve výši vybraných základních úplat za údaje a služby ČÚZK bude probíhat 1x týdně. Ve stejném intervalu platební portál předá v elektronické podobě podrobné údaje o jednotlivých transakcích, které umožní přiřazení a kontrolu jednotlivých platebních položek v aplikacích zadavatele. Dostupná bude i informace o navýšení poplatku pro jednotlivé transakce.

Aplikace umožní převod prostředků na více účtů zadavatele, v závislosti na informacích předaných v rámci volání funkce webové služby InformaceOPlatbe(), či obdobného mechanismu předávání informací plynoucího z analýzy.

Předání informací o platbách bude zajištěno jedním z následujících způsobů, který bude vybrán v průběhu analýzy zadavatelem

- stažením dokumentu s informacemi prostřednictvím webových stránek platebního portálu, za využití uživatelského účtu s příslušnými oprávněními, který dodavatel k tomuto účelu založí
- prostřednictvím volání webové služby dodavatele (TSCZ WebService), autentifikace certifikátem
- dodavatel zavolá webovou službu zadavatele - v rámci jejího zavolání budou předána potřebná data

6.8. Parametry podpory uživatelů

Podpora uživatelů v době od 8:00 do 18:00 stejně jako řešení požadavků, vyplývajících z provozu systému (tj. pro potřeby zadavatele) bude zajištěna prostřednictvím služby ServiceDesk v call centru provozovaném v režimu 24x7.

Služba bude zajišťovat předání informace o proběhlých operacích, zrušení blokace platby, navrácení prostředků klientovi, podporu uživatelské role, správu uživatelů, detekci pokusů o podvod, logování veškerých operací.

Řešení Call centra umožňuje hromadné zpracování příchozích a odchozích hovorů. Minimální množství paralelně vyřizovaných hovorů je 5.

Rozdělování příchozích hovorů je řízeno funkcí Service Desk-u Automatic Call Distribution, zajišťující rovnoměrné rozdělování příchozích hovorů mezi jednotlivé agenty.

Přehled o výkonnosti Call Centra a poskytování definované úrovně obslužnosti klientů – SLA je zajištěno pomocí uživatelských statistik.



Call centrum je schopno směřovat hovory na vyškolené skupiny agentů zpracovávající různé okruhy dotazů.
 Call centrum zpracovává požadavky volajících prostřednictvím nástrojů Workflow managementu - včetně kontroly času a správnosti jednotlivých činností a korektního dokončení požadavku volajícího.
 Call centrum zaznamenává a udržuje úplnou historii kontaktů se zákazníky ve všech komunikačních kanálech - telefon, mail, dopis a fax.
 Call centrum řídí provoz a práci agentů řešících dotazy volajících, včetně vícekanálové obsluhy (telefon, mail, fax, dopis). O práci operátorů vypovídá reporting výkonnosti a systém řízení kvality práce operátorů.
 Call centrum má základní funkcionality CRM (řízení vztahů se zákazníky) pro příchozí a odchozí hovory - včetně plánování odchozích kampaní, definování oslovených skupin a jednotlivců a vyhodnocování úspěšnosti
 Call centrum je vybaveno komplexními nástroji pro pořizování a správu záznamů hovorů, propojené z historií kontaktů a možností inteligentního vyhledávání záznamů hovorů bez omezení
 Uchazeč zároveň bude v nepřetržitém provozu provozovat Helpdeskový systém pro řešení požadavků, vyplývajících z provozu systému uchazeče (tj. pro potřeby zadavatele).

6.8.1. CallCentrum

Služba:	Poskytování Služby ServiceDesk		
Krátký popis:	Poskytování služby ServiceDesk v režimu 10/7 (8:00 - 18:00).		
Kvantitativní parametry:	Služba je poskytována ICT službám v prostorách Poskytovatele. Pokud nejsou kvalitativní parametry služby (Dostupnost) určeny v tomto katalogovém listu aplikují se parametry stanovené v zadávací dokumentaci. Čas doručení služby (delivery time) pro nové požadavky či požadavky měnící rozsah a kvalitu čerpání služby se řídí parametry stanovenými v zadávací dokumentaci Typ služby (rychlost rozhraní) je definována v tomto katalogovém listu.		
Kvalitativní parametry:	Třída	Plná provozní doba	
	Catch&Dispatch (bez 1 st line podpory)	24x7x365	
	1 st line podpora	10x5	24x7x365 – pouze pro definované aktivity
	Named Business Application Support	8x5	

6.8.2. Popis služby

Katalogový list "Poskytování Služby ServiceDesk" specifikuje rozsah a podmínky poskytování služby kontaktního centra Poskytovatele a případně 1st line podpory.

Služba je charakterizována následujícími prvky:

- Služba slouží pro přijímání hlášení závad a požadavků poskytované Služby přes jednotné kontaktní místo (SPOC).
- Iniciování řešení nahlášených závad/požadavků a hlášení jejich vyřešení ohlašovatelí závady.
- Provádění průběžného monitoringu poskytované Služby a poskytování konzultací, týkajících se poskytované Služby.
- Hlášení závad/požadavků je možné elektronicky (elektronickou poštou), prostřednictvím web rozhraní, telefonem či faxem. Veškerá komunikace je nahrávána.
- Služba je dostupná v režimu 10x5 nebo 24x7 a je realizována nástroji Poskytovatele. V případě požadavku Zákazníka je možno implementovat provázání stávajícího nástroje Zákazníka a Poskytovatele. Tato implementace není v ceně služby.



- V případě, že je Poskytovatelem realizována i první úroveň podpory, tzv. 1st line podpory, je Poskytovatel zodpovědný i za tuto úroveň podpory. V tomto případě ServiceDesk provádí i rutinní úkoly typu uvolnění účtu Zákazníka, restart služby apod. a také úkoly rozšířené o specialisty End User Support (vzdálená správa a instalace SW) nebo aplikační podporu (např. Access Right Management) podle dodané dokumentace. Přesný rozsah služby 1st line podpory je dohodnut při převzatí služby Poskytovatelem.

Celá služba využívá ITIL procesy implementované v nástrojích Poskytovatele. Hlavním procesem je zde Management incidentů.

Součástí této služby je poskytnutí SW a licencí úzce svázaných se zajištěním služby, SW a licence jsou vedeny v majetku Poskytovatele. Součástí služby není poskytování jiného software a licencí.

Poskytované služby:

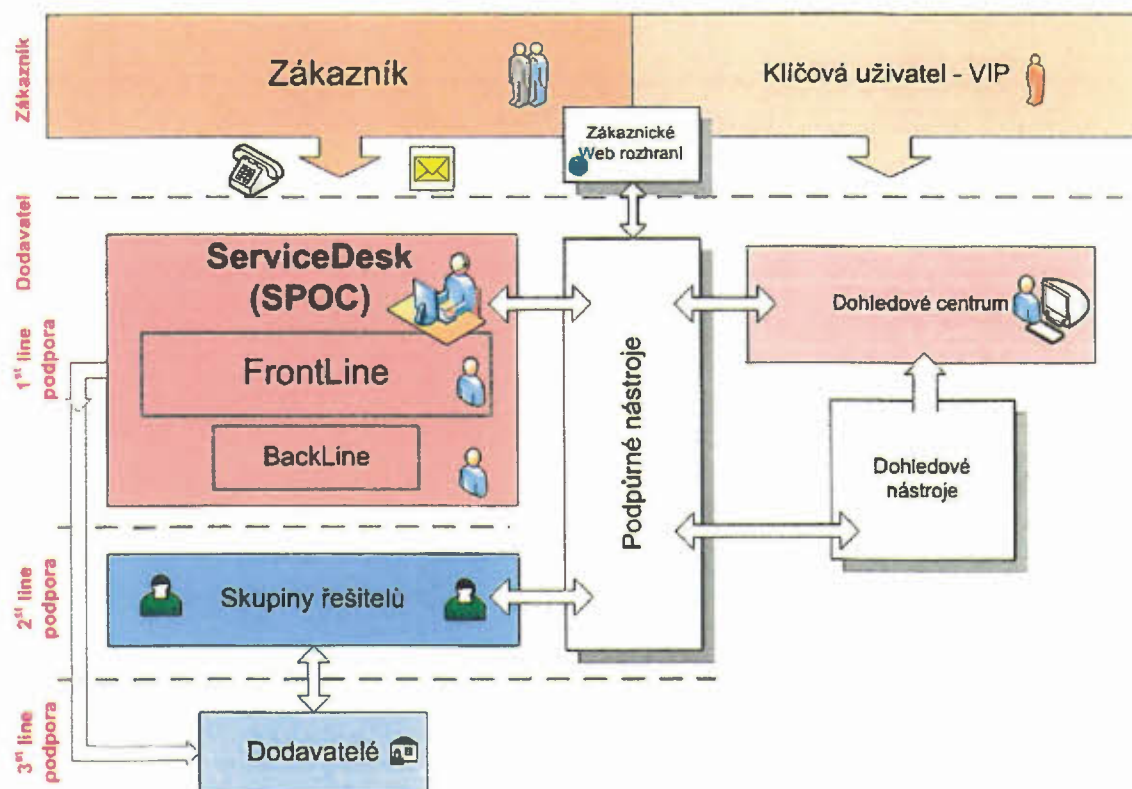
- Catch&Dispatch simple – registrace a předání požadavku/Incidentu
- 1st level support – řešení požadavku/Incidentu operátorem ServiceDesk-u
- Named Business Application Support – kompletní správa Zákazníkem definovaných služeb/aplikací
- Registrace a předání požadavků procesu Request fulfillment

U vybraných produktů/aktivit/služeb je aplikována podpora a řešení již na první úrovni formou telefonické a e-mailové konzultace nebo vzdálenými přístupy.

- Řeší se specifické požadavky a incidenty (uživatelské problémy, dohledávání chyb, kontroly a nastavení části SW, instalace SW).

Po realizaci řešení SP/Incidentu dochází k informování a ověření u Zákazníka dvěma způsoby

- Automatickou e-mailovou notifikací z TT systému
- Voláním uživateli (proaktivní služba)



6.8.3. Životní cyklus Incidentu

Vstupem do procesu je informace o porušení požadovaných parametrů služby. Tato informace může přijít z monitorovacích nástrojů především, kdy se může automaticky otevřít hlášení o poruše – Servisní Požadavek (dále jen SP) rovnou v nástroji ServiceDesk-u, dalším podnětem může být hlášení přímo od Zákazníka pomocí služby ServiceDesk.



Následuje potvrzení SP pracovníky ServiceDesk-u a prvotní analýza vzniklé chyby. V závislosti na zjištěné chybě ServiceDesk klasifikuje poruchu, informuje Zákazníka o předpokládané době odstranění poruchy a jestliže není ServiceDesk schopen problém vyřešit (případně není-li sjednána 1st line podpora) předává na druhý stupeň technické podpory.

Druhý stupeň podpory podle podkladů ServiceDesk-u odstraní poruchu v SLA stanoveném čase a SP vrací zpět na ServiceDesk-u. Pokud by mělo dojít k porušení SLA je druhý stupeň povinen informovat ServiceDesk a tak zajistit přenos informace k Zákazníkovi.

Nakonec ServiceDesk potvrzuje se Zákazníkem (proaktivní služba) nebo je Zákazník informován e-mailovou notifikací z nástroje Poskytovatele o obnovení funkčnosti Služby a všech požadovaných parametrů Služby.

Po celou dobu řešení je ServiceDesk odpovědný za daný incident, jeho SLA parametry a komunikaci směrem k Zákazníkovi. Proto jsou veškeré potřebné informace dostupné v nástroji ServiceDesk-u v jednotné konfigurační databázi.

Procedury odstranění poruchy probíhají dle varianty zjištění poruchy:

1. Porucha je zjištěna ServiceDesk-em, případně dohledem.
2. Porucha je zjištěna Zákazníkem

6.8.3.1. Porucha je zjištěna ServiceDesk-em

V okamžiku zjištění poruchy začíná ServiceDesk pracovat na jejím odstranění. Po zjištění a lokalizaci poruchy ohlásí ServiceDesk (v rámci reakční doby) poruchu Zákazníkovi. Hlášení o poruše obsahuje kromě základních identifikačních údajů také údaje o:

- Poruchou dotčených služeb
- Předpokládané příčině poruchy
- Předpokládané době odstranění poruchy

6.8.3.2. Porucha je zjištěna Zákazníkem

Zákazník nahlásí poruchu na ServiceDesk - hlášení o poruše musí obsahovat:

- Identifikační údaje
- Jméno odpovědného zaměstnance Zákazníka, který hlášení zadal
- Telefonní číslo, případně číslo faxu
- Číslo poruchy (identifikace poruchy) dle evidence Zákazníka - volitelně
- Čas zjištění poruchy
- Seznam dotčených služeb (kódy služeb dle předávacího protokolu)
- Popis poruchy

6.8.4. Kontaktní údaje ServiceDesk-u



6.8.5. Matice zodpovědností

Matice zodpovědností upřesňuje zodpovědnost za určité aktivity v rámci služby „Poskytování služby ServiceDesk“.

Činnost	Zákazník				Poskytovatel			
	R	A	C	I	R	A	C	I
Základní specifikace požadavku	X	X						X
Dokumentace ohlášených požadavků a způsobu řešení				X	X	X		
Upřesnění klasifikace požadavků			X		X			



Analýza požadavku				X	X	X		
Řešení problémů na úrovni 1st line podpory				X	X	X		
Předání požadavku k vyřešení na řešitelské pracoviště				X	X	X		
Sledování stavu řešení požadavků a případná eskalace požadavku na zodpovědnou osobu					X			
Informace uživateli o stavu řešení požadavku a časovém rámci řešení				X	X	X		
Informace uživateli vyřešení požadavku				X	X	X		

RACI matice a její zpřesňující vysvětlení:

R = zodpovídá za provedení

A = Zodpovídá za rozhodnutí

C = Musí být konzultováno

I = Musí být informován

6.9. Požadavky na úrovně služeb (Service levels)

6.9.1. SLA CallCentrum

Podpora uživatelů bude mít v rámci portálu k dispozici funkčnosti nezbytné pro řešení požadavků zákazníků. Budou mít možnost ověřit stav platby na základě zadání jejího PUID. Dále bude umožněno zrušit blokování platby, u čehož bude nezbytná kooperace se systémem zadavatele, tak aby se zneplatnila informace o zaplacení v systému zadavatele. Implementace této kooperace bude založena na volání webových služeb. Obdobné bude k dispozici funkčnost pro navrácení prostředků klientovi, způsob jejího využití vyplýne z analýzy.

Subsystém podpory uživatelů bude součástí webového portálu. Přístup k jednotlivým funkcčnostem bude umožněn na základě systému rolí, kdy uživatel bude mít přístupnou pouze funkčnost dle rolí, které má přiřazeny. Role administrátor bude mimo jiné opravňovat k přístupu k funkčnosti, která umožní zakládání nových uživatelů a jejich přiřazování do rolí.

Veškeré provedené operace budou logovány.

6.9.2. Průměrná doba do zvednutí hovoru

6.9.2.1. Požadavky

Tento kvalitativní parametr definuje, jak dlouho trvá, než operátor ServiceDesk-u zvedne hovor (je třeba rozlišovat mezi standardní provozní dobou a mimo tuto dobu).

6.9.2.2. Standardní provozní doba

Standardní provozní dobou se rozumí všechny dny v době 8:00-18:00.

6.9.2.3. Místo dodání

Místem dodání služby je telefonní rozhraní používané Poskytovatelem.

6.9.2.4. Prahové hodnoty

Reakční doba (propojení na konkrétního operátora) na 90% přichozích telefonických hovorů bude do 30s
Reakční doba na dalších 8% do 98% celkového množství hovorů bude do 60s.

Průměrná doba do zvednutí hovoru A			
	Green	Amber	Red
Standardní provozní doba	$A \leq 30s$	$60s \geq A > 30s$	$A > 60s$
Mimo standardní provozní dobu	$A \leq 180s$	$300s \geq A > 180s$	$A > 300s$

6.9.2.5. Měření

Měření	Popis
--------	-------



Metoda měření	Vyhodnocování reportu.
Časové vymezení	Kontrolní bod 1: Začátek měsíce.
Kontrolní bod 2: Konec měsíce.	
Prostorové vymezení	Měření se vykonává v místě dodání
Časový interval	Průměrná doba do zvednutí hovoru se měří a reportuje zvlášť za každý měsíc roku.
Jednotky	Nejmenší jednotkou měření tohoto parametru je časový interval do kterého operátor zvedne hovor v sekundách.

6.9.3. Reakční čas

6.9.3.1. Požadavky

Tento kvalitativní parametru definuje čas mezi přijetím a registrací požadavku. Hodnota reakční doby je závislá na prioritě.

Editor'ský reakční čas	
Priorita	Reakční čas
1-Critical (1 hod)	10 min
2-High (4 hod)	15 min
3-Medium (8 wh)	30 min
4-Standard (16 wh)	60 min
5-Low (32 wh)	120 min

6.9.3.2. Standardní provozní doba

Standardní provozní dobou se rozumí všechny dny v době 8:00-18:00.

6.9.3.3. Místo dodání

Místem dodání služby je telefonní rozhraní používané Poskytovatelem.

6.9.3.4. Prahové hodnoty

Editor's Reaction Time RAT			
Green	Amber	Red	Komentář
$RAT \leq 12,5\%$	$12,5\% < RAT < 20\%$	$RAT \geq 20\%$	

6.9.3.5. Měření

Měření	Popis
Metoda měření	Vyhodnocování reportu.
Časové vymezení	Kontrolní bod 1: Začátek měsíce. Kontrolní bod 2: Konec měsíce.
Prostorové vymezení	Měření se vykonává v místě dodání
Jednotkový interval	Počet nezaregistrovaných SP v čase dle priority
Jednotky	Nejmenší jednotkou měření tohoto parametru je SP nezaregistrovaný v definovaném čase zaslaným na ServiceDesk žádným z operátorů.

6.9.4. SLA Aplikační část

Poskytování služeb platebního portálu bude realizováno nepřetržitě (v režimu 7dny x 24 hodin).

Dostupnost služeb se počítá dle následujícího vztahu:



$$\text{Dostupnost} = \frac{\text{provozní doba} - \text{neplánovaný výpadek}}{\text{provozní doba}} * 100\%$$

Do výpočtu dostupnosti se nepočítají plánované, odsouhlasené odstávky a dále výpadky po instalaci nových aplikací či jejich úprav po dobu jejich pilotního provozu.

Maximální doba výpadku služby (ADV): 3 hodiny (bude posuzována čtvrtletně).

Dostupnost služby (SLA): 99.9% (bude posuzována měsíčně).

Oba parametry kvality služby jsou posuzovány včetně výpadků připojení uchazeče k Internetu.

Doba odezvy: pro 90% požadavků bude reakce systému do 2 s.

Reakci systému se rozumí čas zpracování požadavku (tj. odezvy při komunikaci s portálem bez vlivu zpoždění linek a bez doby zpracování požadavku vybraným platebním systémem). Tento parametr SLA bude posuzován měsíčně.

Do uvedených parametrů se nezapočítávají plánované odstávky.

Plánované odstávky bude uchazeč ohlašovat minimálně 3 pracovní dny předem. Pro tyto odstávky je bez předchozí vzájemné dohody požadován interval sobota 23:00 – neděle 5:00 (servisní okno). Jiný termín plánované odstávky podléhá schválení zadavatele.

Oznámení zákazníkovi o nemožnosti uskutečnit platbu při plánované odstávce bude vhodným způsobem zakomponováno do aplikace.

6.9.5. Monitoring SLA Aplikace

Monitoring úrovně služeb bude zajištěn následujícím způsobem:

6.9.5.1. Monitoring doby odezvy

Při zahájení zpracování požadavku bude uložen čas zahájení zpracování (konkrétně v rámci zpracování ASP.NET události (event) Application_BeginRequest), těsně před koncem zpracování (konkrétně v rámci zpracování ASP.NET události (event) Application_EndRequest) bude získán čas dokončení požadavku a bude vypočítán rozdíl těchto dvou časů. Datová struktura obsahující všechny tři údaje a další dodatečná data, bude zařazena do fronty pro uložení, čímž bude zpracování požadavku dokončeno. Separátní vlákno aplikace pak zajistí zpracování položek fronty pro uložení - zajistí uložení položek do databáze dodavatele. Informace mohou být zároveň předány do systému zadavatele, např. prostřednictvím webových služeb - přesný způsob předání informací bude závislý na monitorovacích nástrojích zadavatele. Tímto postupem se zajistí, že monitoring bude mít minimální dopady na dobu zpracování požadavků. Jednou za měsíc pak bude vygenerován report, sumarizující informace o dosažené úrovni služeb.

6.9.5.2. Integrace online monitorovacích nástrojů zadavatele

Data získaná v rámci monitoringu bude mít zadavatel přístupná prostřednictvím webových služeb. Voláním příslušné funkce s parametry obsahujícími časové období, získá detailní výpis všech zpracovaných požadavků v daném období, kdy každá položka bude obsahovat minimálně: datum a čas zahájení zpracování požadavku, datum a čas dokončení zpracování požadavku, dobu zpracování požadavku.

Přesná specifikace výše navržené integrace, bude předmětem detailní analýzy a bude se odvíjet od monitorovacích nástrojů zadavatele.

6.9.5.3. Monitoring dostupnosti a doby výpadku

Na webovém serveru bude přítomna stránka určená pro monitoring. Tato stránka se při zpracování připojí na databázi, aby byla ověřena její dostupnost, a vrátí informaci o výsledku operace. Monitorovací nástroj zadavatele bude tuto stránku periodicky načítat a kontrolovat její obsah.

Obdobně jedna z funkcí webových služeb bude dedikována pro tyto účely a bude vracet stav dostupnosti databáze - zavoláním této služby se tedy ověří funkčnost web služeb a funkčnost připojení na databázi. Monitorovací nástroj zadavatele bude tuto funkci průběžně volat a kontrolovat její výstup.



Dodavatel bude dostupnost monitorovat obdobným způsobem pomocí svých nástrojů a výstupy těchto nástrojů zpřístupní zadavateli pomocí webových služeb. Tím bude umožněno porovnání výstupů monitoringů zadavatelem.

6.10. Upřesnění požadavku na smluvní podmínky ve vztahu k zatížení

Navrhované řešení je plánováno na kapacitu uvedenou v zadávací dokumentaci, tj. na 3400 požadavků týdně, zvýšenou o 20 %. Při zvýšení zatížení nad tuto mez nebude nutně vždy dodržena doba odezvy systému. Pokud bude zjištěn významně vyšší počet požadavků na platbu, než je plánovaný (3400 + 20%) výpočetní výkon řešení bude zvýšen tak, aby bylo splněno SLA.

Pokud bude průměrné týdenní množství požadavků za vyhodnocené fakturační čtvrtletí vyšší, než 3400 + 20%, bude fakturovaná částka vynásobena koeficientem K, uvedeným v kapitole 7. Nabídková cena podle vzorce

$$Y = X * (1 + K * \frac{T - 3400}{3400})$$

Kde Y – částka zvýšené platby

K – koeficient navýšení poplatku

x – původní fakturovaná částka

3400 – předpokládaný týdenní počet transakcí

T – průměrný týdenní počet transakcí za fakturační období. Transakcí se rozumí skutečně realizovaná platba prostřednictvím platebního portálu.

Další zvýšení ceny služby podle uvedeného vzorce bude uchazeč požadovat, jestliže v některém z následujících fakturačních období se navýší průměrný týdenní počet transakcí o více než 20 % proti počtu použitému při poslední kalkulaci ceny.

Podobně dojde ke snížení ceny služby podle stejného vzorce, pokud se průměrný týdenní počet transakcí sníží o více než 20 % proti počtu použitému při poslední kalkulaci ceny. Snížená částka však nikdy nebude nižší než ta, která odpovídá nabídkové ceně, která vychází z průměrného počtu 3400 transakcí týdně.

6.11. Testovací prostředí

V rámci plnění zakázky bude vytvořeno testovací prostředí (referenční pracoviště), které umožní ověřit funkčnost služby platebního portálu pro nově zaváděné služby zadavatele před jejich spuštěním nebo před spuštěním jejich nové verze.

Dodavatel poskytne nutnou součinnost při tomto testování.

Testovací prostředí bude vytvořeno s dostupností, která umožní provedení testů funkčnosti platebního portálu pro nově zaváděné služby. Testovací prostředí bude vytvořeno v jediném DC, které samo o sobě splňuje požadavky zadávací dokumentace na dostupnost, tj. nejméně Tier III.

6.12. Harmonogram projektu

Návrh harmonogramu projektu je uveden v následující tabulce.

Termín	Popis činností
x	Datum podpisu smlouvy
x + 2 týdny	Zahájení prací
x + 4 týdny	Dokončení analýzy, zahájení implementace
x + 4 měsíce	Dokončení implementace, zahájení testování
x + 5,5 měsíců	Dokončení testování a integračního testování
x + 5,75 měsíce	Systém nasazen, připraven k provozu
x + 6 měsíců	Zahájení produkčního provozu

Všechny termíny jsou odvozeny od data podpisu smlouvy o poskytování služeb platebního portálu. Předpokládaná doba poskytování služeb je minimálně 48 měsíců.

Respektujeme právo zadavatele posunout termín zahájení plnění veřejné zakázky až na 12 měsíců po podpisu smlouvy vzhledem k probíhající centralizaci informačního systému katastru nemovitostí (ISKN).



7. Nabídková cena

Nabídková cena zahrnuje celý rozsah služeb, které budou poskytnuty dle zadávacích podmínek po dobu plnění, včetně navýšení poplatku za DP. Cena je uvedena v následující tabulce podle požadované struktury:

Nabídková cena služby za 1 měsíc bez DPH [A]	Nabídková cena služby za 48 měsíců bez DPH [B]	Nabídková cena služby za 48 měsíců včetně DPH [C]
87 968 Kč	4 222 464 Kč	5 066 957 Kč

V následující tabulce je uvedeno rozčlenění navýšení ceny pro koncového uživatele (poplatek za bankovní transakci) podle účtované ceny:

Výše částky transakce [A]	Výše poplatku za bankovní transakci bez DPH [B]	Výše poplatku za bankovní transakci včetně DPH [C]
0-50	10 Kč	10 Kč
51-100	10 Kč	10 Kč
101-200	10 Kč	10 Kč
201-1000	20 Kč	20 Kč
1001-10000	110 Kč	110 Kč

V následující tabulce je uveden koeficient navýšení měsíční ceny při nárůstu počtu požadavků podle kap. 4.11 ZD.

Koeficient navýšení ceny K
0,01

7.1. Platební podmínky

Nabídková cena zahrnuje veškeré náklady nutné pro řádnou realizaci navrhovaného řešení.

Cena za plnění předmětu VZ bude zaplácena na základě faktur za každé čtvrtletí poskytování zpětně.

Faktury budou vystavovány a dodávány zadavateli v měsíci následujícím po uplynutí daného čtvrtletí, nejpozději však do 15. dne měsíce, se splatností do 21 dnů ode dne jejího doručení zadavateli.

Faktury (daňové doklady) budou vystaveny v souladu se zákony č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, a zákonem č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů.

8. **Uvedení částí veřejné zakázky, které uchazeč zamýšlí zadat jiné osobě**

Čestné prohlášení

Společnost
T-Systems Czech Republic a.s.

IČ: 610 59 382
se sídlem Praha 4, Na Pankráci 1685/17,19, PSČ 140 21,
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 3938

jednající
Ing. Michalem Hátle, CSc., předsedou představenstva
a
Ing. Lenkou Kališovou, CSc., členkou představenstva

jako uchazeč o veřejnou zakázku

"Poskytování služeb platebního portálu",

vypsanou veřejným zadavatelem

Česká republika - Český úřad zeměměřický a katastrální,

tímto čestně prohlašuje

za účelem prokázání kvalifikace, že nemá v úmyslu zadat část(i) veřejné zakázky jinému(ým) subjektu(ům).
Uchazeč tedy podává nabídku samostatně bez příspěví subdodavatelů.

V Praze dne 16.8. 2011



Ing. Michal Hátle, CSc.
Předseda představenstva



Ing. Lenka Kališová, CSc.
Člen představenstva

T-Systems Czech Republic a.s.
IČ 61059382
Na Pankráci 1685/17. 19
140 21 Praha 4



9. Návrh smlouvy

Smlouva o poskytování služeb č. 2011/1088

Smluvní strany:

Česká republika – Český úřad zeměměřický a katastrální

se sídlem: Pod Sídlištěm 1800/9, Praha 8, PSČ 182 11

IČ: 00025712

bankovní spojení: _____,

číslo účtu: _____

jejímž jménem jedná: _____,

(dále jen „zákazník“ nebo „ČÚZK“)

a

T-Systems Czech Republic a.s.

se sídlem: Na Pankráci 1685/17,19, 140 21 Praha 4

IČ: 61059382, DIČ: CZ 61059382

společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze,
oddíl B, vložka 3938

bankovní spojení: _____

jejímž jménem jednají: Ing. Michal Hátle, CSc., předseda představenstva

Ing. Lenka Kališová, CSc., členka představenstva

(dále jen „poskytovatel“)

uzavírají v souladu s ustanovením § 269 odst. 2 zákona č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník,
ve znění pozdějších předpisů (dále jen „obchodní zákoník“) tuto

smlouvu o poskytování služeb

(dále jen „Smlouva“)

86

Smlouva o poskytování služeb

Smluvní strany, vědomy si svých závazků v této Smlouvě obsažených a s úmyslem být touto Smlouvou vázány, dohodly se na následujícím znění Smlouvy:

Čl. I
Úvodní ustanovení

- 1.1 Zákazník prohlašuje, že je ústředním správním úřadem zeměměřictví a katastru nemovitostí České republiky zřízený zákonem č. 359/1992 Sb., o zeměměřických a katastrálních orgánech, splňuje veškeré podmínky a požadavky v této Smlouvě stanovené a je oprávněn tuto Smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené.
- 1.2 Poskytovatel prohlašuje, že je právnickou osobou řádně založenou a existující podle českého právního řádu, splňuje veškeré podmínky a požadavky v této Smlouvě stanovené a je oprávněn tuto Smlouvu uzavřít a řádně plnit závazky v ní obsažené.
- 1.3 Zákazník uveřejnil dne 1. 7. 2011 oznámením otevřeného řízení svůj úmysl zadat veřejnou zakázku s názvem „Poskytování služeb platebního portálu“ (dále jen „**Veřejná zakázka**“) dle zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**ZVZ**“).

Čl. II
Účel Smlouvy

- 2.1 Účelem této Smlouvy je realizace Veřejné zakázky za podmínek stanovených v zadávací dokumentaci Veřejné zakázky.

Čl. III
Předmět Smlouvy

- 3.1 Poskytovatel se zavazuje poskytovat zákazníkovi za podmínek stanovených touto Smlouvou služby spočívající v poskytování služeb platebního portálu, který bude zabezpečovat on-line platby za poskytování údajů a služeb resortu ČÚZK v rozsahu částek základní úplaty 50 – 10 000 Kč (dále jen „**Platební portál**“), a to včetně provozu Platebního portálu v rámci datového centra a na technických prostředcích poskytovatele s tím, že záloha provozu bude zajištěna v geograficky odlišném datovém centru, a včetně služeb call centra Platebního portálu, to vše dle specifikace v příloze č.1 Smlouvy (dále spolu jen „**Služby**“).
- 3.2 Zákazník se touto Smlouvou zavazuje zaplatit poskytovateli za poskytování Služeb cenu dle této Smlouvy.
- 3.3 Zákazník se dále zavazuje poskytnout poskytovateli veškerou součinnost potřebnou pro řádné plnění závazků poskytovatele.
- 3.4 Poskytování Služeb dle této Smlouvy se řídí zákonem č. 284/2009 Sb., o platebním styku, v platném znění.
- 3.5 Zákazník je v průběhu trvání této Smlouvy oprávněn navrhnout změny funkcionalit a specifikací Služeb nad rámec této Smlouvy. Poskytovatel se na písemnou výzvu zákazníka zavazuje vyhodnotit důsledky navržených změn Služeb, které budou zahrnovat hodnocení dopadů těchto změn na cenu a funkcionalitu Služeb, dohodnuté

Smlouva o poskytování služeb

termíny plnění, rozsah potřebné součinnosti a jakékoliv další relevantní aspekty smluvního vztahu (dále jen „Hodnocení důsledků“). Pokud si vypracování Hodnocení důsledků vyžádá dodatečné náklady nebo pokud by jeho vypracování mohlo mít negativní dopad na plnění závazků poskytovatele dle této Smlouvy, vypracuje poskytovatel Hodnocení důsledků na základě písemné dohody se zákazníkem o úhradě nákladů na vypracování Hodnocení důsledků a o úpravě dalších smluvních podmínek, kterých se vypracování Hodnocení důsledků může dotknout.

- 3.6 V případě, že Zákazník požádá o upřesnění, konkretizaci nebo změny v nastavení Služeb, učiní tak prostřednictvím formuláře žádosti. Schéma postupu změnového řízení společně se vzorem žádosti o změnu jsou uvedeny v Příloze č.7 této Smlouvy.
- 3.7 Jakékoliv změny specifikace či funkcionality Služeb nad rámec této Smlouvy musí být dohodnuty formou písemného dodatku k této Smlouvě, kterým dojde k úpravě smluvních podmínek v souladu s Hodnocením důsledků, není-li touto Smlouvou stanoveno jinak.

Čl. IV

Místo a doba plnění

- 4.1 Místem poskytování Služeb jsou datová centra poskytovatele, kterými se rozumí datová centra, prostřednictvím kterých poskytovatel poskytuje Služby. Předmětná datová centra budou bezpečným způsobem propojena se sídlem zákazníka.
- 4.2 Místem poskytování Služeb dle odst. 4.1 této Smlouvy jsou sídla datového centra, z nichž jedno se nachází v objektu Kongresového centra Praha, a.s., na adrese ulice 5. května 65, Praha 4 a druhé v objektu Chodov Data Center na adrese V Parku 2308/10, Praha 4 - Chodov (dále jen „Datová centra“).
- 4.3 Zákazník se zavazuje dodržovat provozní řády Datových center, které tvoří Přílohou č. 6 této Smlouvy.
- 4.4 Časový harmonogram plnění této Smlouvy, vč. termínu zahájení poskytování Služeb je uveden v příloze č. 3 Smlouvy. Zákazník má právo svým jednostranným písemným oznámením doručeným poskytovateli nejpozději 1 měsíc po podpisu Smlouvy posunout termín zahájení poskytování Služeb až na 12 měsíců po podpisu Smlouvy. V takovém případě se stejným způsobem posunou další navazující termíny plnění.
- 4.5 Služby budou poskytovány po dobu účinnosti této Smlouvy ve smyslu čl. Čl. XII.

Čl. V

Práva a povinnosti poskytovatele

- 5.1 Poskytovatel se zavazuje poskytovat Služby s náležitou odbornou péčí, v souladu s obecně závaznými právními předpisy.
- 5.2 Poskytovatel v rámci plnění Smlouvy vytvoří testovací prostředí (referenční pracoviště), které umožní ověřit funkčnost Platebního portálu pro nově zaváděné služby resortu ČUZK před jejich spuštěním nebo před spuštěním jejich nové verze a současně poskytne nutnou součinnost při tomto testování.

Smlouva o poskytování služeb

- 5.3 Poskytovatel se zavazuje při poskytování Služeb respektovat rozhodnutí zákazníka, je však současně oprávněn zákazníka upozornit na možné negativní důsledky jeho rozhodnutí, včetně důsledků na kvalitu Služeb. Poskytovatel není odpovědný za jakékoli vady nebo škody, vznikly-li z důvodu poskytování Služeb v souladu s pokyny zákazníka.
- 5.4 Poskytovatel se zavazuje informovat zákazníka o podstatných okolnostech souvisejících s poskytováním Služeb, které mohou mít vliv na poskytování Služeb.
- 5.5 Poskytovatel zákazníkovi zaručuje, že při řešení problémů bude spolupracovat s dodavateli software aplikací resortu ČÚZK, napojených na Platební portál.
- 5.6 Poskytovatel prohlašuje, že v době uzavření této Smlouvy je pojištěný na základě pojistné smlouvy, jejímž předmětem je pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou třetí osobě, přičemž limit předmětného pojistného plnění není nižší než 50.000.000,- Kč. V případě, že skončí platnost pojistné smlouvy dle předchozí věty, zavazuje se poskytovatel prodloužit platnost předmětné pojistné smlouvy nebo uzavřít pojistnou smlouvu novou za nejméně stejných podmínek, a to tak, aby její platnost trvala po celou dobu plnění Smlouvy.

Čl. VI

Práva a povinnosti zákazníka

- 6.1 Zákazník se zavazuje:
- 6.1.1 poskytnout poskytovateli na jeho vyžádání podklady a informace, jakož i přímou součinnost potřebnou pro poskytování Služeb (vždy nejméně v rozsahu specifikovaném touto Smlouvou),
- 6.1.2 poskytnout poskytovateli na jeho vyžádání přístup do prostor či k zařízením zákazníka, pokud je to potřebné pro řádné poskytování Služeb;
- 6.1.3 neprodleně informovat poskytovatele o všech skutečnostech, které mohou mít vliv na poskytování Služeb.

Čl. VII

Kontaktní osoby

- 7.1 Smluvní strany ustanovují ve věcech plnění této Smlouvy tyto kontaktní osoby:

Oprávněné osoby za poskytovatele

Název pozice	Jméno a příjmení	Telefon	E-mail
Account Manager			
*další osoby budou stanoveny na základě dohody stran			

Smlouva o poskytování služeb

Oprávněné osoby za zákazníka

Název pozice	Jméno a příjmení	Telefon	E-mail

Čl. VIII Cena Služeb

- 8.1 Cena Služeb je stanovena dohodou smluvních stran a je uvedena v příloze č. 2 této Smlouvy.
- 8.2 Ceny uvedené v příloze č. 2 této Smlouvy zahrnují veškeré náklady nutné pro řádnou realizaci plnění Smlouvy (např. cestovní náklady apod.).
- 8.3 Vzhledem k tomu, že výpočet ceny vychází z modelového rozložení četnosti plateb uvedených v zadávací dokumentaci, se smluvní strany dohodly, že v případě podstatné změny rozložení četnosti plateb oproti Zadávací dokumentaci, zahájí jednání o úpravě cen.
- 8.4 Cena za plnění předmětu Smlouvy bude zákazníkem zaplacená na základě faktur za každé čtvrtletí poskytování Služeb zpětně.
- 8.5 Faktura bude vystavena a dodána zákazníkovi v měsíci následujícím po uplynutí daného čtvrtletí, nejpozději však do 15. dne měsíce, se splatností do 21 dnů ode dne jejího doručení zákazníkovi.
- 8.6 Faktury (daňové doklady) budou vystaveny v souladu se zákony č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, a zákonem č. 563/1991 Sb., o účetnictví, ve znění pozdějších předpisů. V případě, že účetní doklady nebudou mít odpovídající náležitosti, je zákazník oprávněn zaslat je ve lhůtě splatnosti zpět poskytovateli k doplnění, aniž se tak dostane do prodlení se splatností; lhůta splatnosti počíná běžet znovu od opětovného doručení náležitě doplněných či opravených dokladů.
- 8.7 Peněžité částky se platí bankovním převodem na účet druhé smluvní strany uvedený ve faktuře. Peněžítá částka se považuje za zaplacenou dnem, kdy byla připsána na účet příjemce.

Čl. IX Kvalita Služeb

- 9.1 Úroveň poskytovaných Služeb a sankce za její nedodržení jsou popsány v příloze č. 4 této Smlouvy (dále jen „SLA“).

Smlouva o poskytování služeb

Čl. X

Změna zatížení Služby Platebního portálu

- 10.1 Poskytovatel garantuje dodržení podmínek stanovených v této Smlouvě, včetně cenových a platebních podmínek a SLA i pro případ, že reálné zatížení Platebního portálu bude vyšší až o 20 % odhadovaného zatížení specifikované v příloze č. 1 této Smlouvy. V případě překročení této 20ti % hranice bude cena Služeb navýšena způsobem dle odst. 10.3 této Smlouvy.
- 10.2 Poskytovatel se zavazuje posílit technologickou infrastrukturu, pokud v důsledku nárůstu požadavků začne docházet k přetížení platformy. Toto platí spolu se sankčními ustanoveními (SLA) pro případ nedodržení dohodnutých podmínek služby.
- 10.3 Pokud se po ukončení tříměsíčního fakturačního období prokáže, že průměrný týdenní počet transakcí překročil předpokládaný počet 3400 transakcí o více, než 20% je poskytovatel pro následující fakturační období oprávněn upravit cenu způsobem uvedeným v části B přílohy č. 2 této Smlouvy. Právo zákazníka na úpravu ceny Služeb je rovněž specifikováno v v části B přílohy č. 2 této Smlouvy.

Čl. XI

Ochrana obchodního tajemství a důvěrných informací

- 11.1 Obě smluvní strany berou na vědomí, že tato Smlouva a veškerá práva, povinnosti a závazky z ní vyplývající jsou považovány za důvěrné a smluvní strany se zavazují zachovávat o nich mlčenlivost.
- 11.2 Smluvní strany tímto souhlasně prohlašují, že nepovažují za porušení povinnosti mlčenlivosti dle odst. 11.1 této Smlouvy, obchodního tajemství ve smyslu ustanovení § 17 obchodního zákoníku či ochrany důvěrných informací dle ustanovení § 271 obchodního zákoníku situace, pokud:
- 11.2.1 smluvní strana poskytne v rozsahu nezbytně nutném důvěrné informace dle této Smlouvy svým právním, účetním nebo daňovým poradcům, za předpokladu, že jsou tyto osoby vázány zákonnou nebo smluvní povinností mlčenlivosti alespoň v rozsahu stanoveném v této Smlouvě,
- 11.2.2 jsou předmětné informace poskytovány zaměstnancům, statutárním orgánům nebo dodavatelům smluvních stran podílejícím se na plnění této Smlouvy,
- 11.2.3 smluvní strana prokáže, že je tato informace veřejně dostupná, aniž by tuto dostupnost způsobila sama smluvní strana,
- 11.2.4 smluvní strana prokáže, že měla tuto informaci k dispozici ještě před datem zpřístupnění druhou smluvní stranou, a že ji nenabyla v rozporu se zákonem,
- 11.2.5 smluvní strana získala bezúplatně tuto informaci od třetí osoby, která není omezena v jejím zpřístupnění,
- 11.2.6 obdrží smluvní strana od zpřístupňující strany písemný souhlas zpřístupňovat danou informaci, nebo
- 11.2.7 je-li zpřístupnění informace vyžadováno zákonem nebo závazným rozhodnutím oprávněného orgánu veřejné moci.

Smlouva o poskytování služeb

- 11.3 Na žádost zákazníka poskytovatel bezdůvodně neodmítne udělit souhlas se zveřejněním Smlouvy i v jiných případech než dle Čl. XI Smlouvy.
- 11.4 Poskytovatel je dále oprávněn informace jakkoli vyplývající či související se smluvním vztahem založeným touto Smlouvou sdělovat mezi jednotlivými členy koncernu společnosti Deutsche Telekom AG, jakožto podnikatelského seskupení ve smyslu ustanovení § 66a obchodního zákoníku (dále jen „koncern“), kterého je poskytovatel součástí. Případné sdělování takových informací v rámci koncernu bude použito pro výkon vnitřních auditů, které jsou v rámci koncernu jako mezinárodní skupiny pravidelně uskutečňovány. Poskytovatel se zavazuje dbát na to, aby docházelo k takovému sdělování těchto informací pouze v rozsahu nezbytně nutném pro zajištění účelu, pro který mají být tyto informace v rámci koncernu sděleny.

Čl. XII

Platnost a účinnost Smlouvy

- 12.1 Tato Smlouva nabývá účinnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami. Tato Smlouva se uzavírá na neurčitou. Zákazník je oprávněn tuto Smlouvu písemně vypovědět po uplynutí minimálně 42 měsíců ode dne zahájení poskytování Služeb. Výpovědní doba činí 6 měsíců a počne běžet prvním dnem měsíce následujícího po měsíci, ve kterém došlo k doručení výpovědi poskytovateli. Minimální doba poskytování Služeb je sjednána na 48 měsíců, přičemž žádná ze smluvních stran není oprávněna tuto Smlouvu vypovědět do uplynutí 42 měsíců ode dne zahájení poskytování Služeb.
- 12.2 Zákazník je oprávněn odstoupit od Smlouvy v případě, že dojde u poskytovaných Služeb u jednotlivého parametru SLA ve dvou po sobě následujících měsících ke snížení SLA tohoto parametru a poskytovatel přes písemnou výzvu zákazníka nezrealizuje v termínu požadovaném zákazníkem nápravu.
- 12.3 V případě odstoupení od této Smlouvy smluvní strany vylučují použití ustanovení § 351 odst. 2 obchodního zákoníku a zánikem účinnosti této Smlouvy z jakéhokoli důvodu není dotčeno vzájemné plnění, které bylo řádně poskytnuto a bylo již přijato před účinností odstoupení, jakož i nároky na úhradu ceny za takové plnění včetně náhrady nákladů poskytovatele.
- 12.4 Skončením účinnosti této Smlouvy nejsou dotčena ustanovení týkající se ochrany informací, rozhodného práva a řešení sporů a ani další ustanovení a nároky, z jejichž povahy vyplývá, že mají trvat i po zániku účinnosti této Smlouvy.

Čl. XIII

Rozhodné právo a řešení sporů

- 13.1 Práva a povinnosti smluvních stran vyplývající z této Smlouvy se řídí obchodním zákoníkem a ostatními příslušnými právními předpisy českého právního řádu.
- 13.2 Smluvní strany se zavazují vyvinout maximální úsilí k odstranění vzájemných sporů vzniklých na základě Smlouvy nebo v souvislosti s ní, včetně sporů o její výklad či platnost a usilovat se o smírné vyřešení těchto sporů nejprve prostřednictvím jednání kontaktních osob nebo pověřených zástupců.

Smlouva o poskytování služeb

- 13.3 Nebude-li vyřešen smírně, bude každý spor vzniklý na základě Smlouvy nebo v souvislosti s ní, včetně sporů o její výklad či platnost, rozhodován u Rozhodčího soudu při Hospodářské komoře České republiky a Agrární komoře České republiky podle jeho Řádu a Pravidel třemi (3) rozhodci. Rozhodčí řízení bude vedeno v českém jazyce a bude se konat v Praze.

Čl. XIV

Závěrečná ustanovení

- 14.1 Tato Smlouva představuje úplnou dohodu smluvních stran o předmětu této Smlouvy a nahrazuje veškerá předešlá ujednání smluvních stran ústní i písemná.
- 14.2 Tuto Smlouvu je možné měnit pouze písemnou dohodou smluvních stran ve formě číslovaných dodatků této Smlouvy, podepsaných za každou smluvní stranu osobou nebo osobami oprávněnými jednat jménem smluvních stran.
- 14.3 Pokud by se kterékoliv ustanovení této Smlouvy ukázalo být neplatným nebo nevynutitelným, nebo se jím stalo po uzavření této Smlouvy, pak tato skutečnost nepůsobí neplatnost ani nevynutitelnost ostatních ustanovení této Smlouvy, nevyplyvá-li z donucujících ustanovení právních předpisů jinak. Smluvní strany se zavazují bez zbytečného odkladu po výzvě kterékoliv strany takové neplatné či nevynutitelné ustanovení nahradit platným a vynutitelným ustanovením, které je svým obsahem nejbližší účelu neplatného či nevynutitelného ustanovení.
- 14.4 Veškerá práva a povinnosti vyplývající z této Smlouvy přecházejí, pokud to povaha těchto práv a povinností nevylučuje, na právní nástupce smluvních stran.
- 14.5 Kontaktní osoby poskytovatele a zákazníka jsou uvedeny v odst. 7.1 této Smlouvy. Smluvní strany jsou oprávněné změnit kontaktní osobu jednostranným písemným oznámením doručeným druhé smluvní straně.
- 14.6 Text Přílohy č.5 této Smlouvy tvoří Všeobecné podmínky pro poskytování služeb elektronických komunikací společnosti T-Systems Czech Republic a.s. (dále jen „VOP“), které jsou závazné pro poskytování Služeb. Smluvní strany se dohodly, že v případě, že dojde k rozporu mezi ustanoveními této Smlouvy včetně jejích příloh (bez VOP) na straně jedné a textem VOP na straně druhé, mají přednost ustanovení této Smlouvy včetně jejích příloh (bez VOP).
- 14.7 Nedílnou součástí Smlouvy tvoří tyto přílohy:
- | | |
|----------------------|---|
| <u>Příloha č. 1:</u> | Nabídka „Poskytování služeb platebního portálu“ |
| <u>Příloha č. 2:</u> | Specifikace ceny |
| <u>Příloha č. 3:</u> | Harmonogram plnění – Kapitola nabídky „Poskytování služeb platebního portálu“ 6.12. Harmonogram projektu |
| <u>Příloha č. 4:</u> | SLA - Kapitola nabídky „Poskytování služeb platebního portálu“ 6.9. Požadavky na úroveň služeb (Service Levels) |
| <u>Příloha č. 5:</u> | Všeobecné podmínky pro poskytování služeb elektronických komunikací |
| <u>Příloha č. 6:</u> | Provozní řády Datových center |

Smlouva o poskytování služeb

Příloha č. 7: Schéma postupu změnového řízení

- 14.8 Tato Smlouva je uzavřena ve dvou (2) stejnopisech, z nichž každá strana obdrží po jednom (1) vyhotovení.

Smlouva o poskytování služeb

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

Poskytovatel
V Proze dne 16.9.2011

Zákazník
V _____ dne _____

T-Systems Czech Republic a.s.

Ing. Michal Hátle, CSc.
předseda představenstva

Česká republika – Český úřad
zeměměřický a katastrální

T-Systems Czech Republic a.s.

Ing. Lenka Kališová, CSc.
členka představenstva

T-Systems Czech Republic a.s.
IČ 61059382
Na Pankráci 1685/17, 19
140 21 Praha 4 (14)

Smlouva o poskytování služeb – Příloha č. 1

Příloha č. 1

Nabídka „Poskytování služeb platebního portálu“

Garant: xxx

96

Příloha č. 2
Specifikace ceny

Část A - Cena Služeb

Cena za poskytování Služeb:

Cena Služeb za 1 měsíc bez DPH [A]	Cena Služeb za bez DPH za 48 měsíců bez DPH [B]	Cena Služeb za 48 měsíců včetně DPH [C]
87 968 Kč	4 222 464 Kč	5 066 957 Kč

Rozčlenění navýšení ceny pro koncového uživatele (poplatek za bankovní transakci) podle účtované ceny:

Výše částky transakce [A]	Výše poplatku za bankovní transakci bez DPH [B]	Výše poplatku za bankovní transakci včetně DPH [C]
0-50	10 Kč	10 Kč
51-100	10 Kč	10 Kč
101-200	10 Kč	10 Kč
201-1000	20 Kč	20 Kč
1001-10000	110 Kč	110 Kč

Část B - změna ceny při větším než předpokládaném zatížení Služby

Pokud se po ukončení tříměsíčního fakturačního období prokáže, že průměrný týdenní počet transakcí překročil předpokládaný počet 3400 o více než 20%, je poskytovatel pro následující fakturační období oprávněn stanovit platbu podle vzorce:

$$Y = X * (1 + K * \frac{T - 3400}{3400})$$

Kde: Y – částka zvýšené platby

K – koeficient navýšení poplatku

X – původní fakturovaná částka

3400 – předpokládaný týdenní počet transakcí

T – průměrný týdenní počet transakcí za fakturační období. Transakcí se rozumí skutečně realizovaná platba prostřednictvím platebního portálu.

Smlouva o poskytování služeb – Příloha č. 2

Koeficient navýšení měsíční ceny při nárůstu počtu požadavků:

Koeficient navýšení ceny K
0,01

Další zvýšení ceny Služeb podle uvedeného vzorce je poskytovatel oprávněn požadovat, jestliže v některém z následujících fakturačních období se navýší průměrný týdenní počet transakcí o více než 20 % proti počtu použitému při poslední kalkulaci ceny. Podobně je zákazník oprávněn požadovat snížení ceny Služeb podle stejného vzorce, pokud se průměrný týdenní počet transakcí snížil o více než 20 % proti počtu použitému při poslední kalkulaci ceny, snížená částka však nikdy nesmí být nižší než ta, která odpovídá ceně uvedené v části A této přílohy č. 4 Smlouvy, která vychází z průměrného počtu 3400 transakcím týdně.

Smlouva o poskytování služeb – Příloha č. 3

Příloha č. 3
Harmonogram plnění

Kapitola nabídky „Poskytování služeb platebního portálu“ 6.12. Harmonogram projektu

Garant: xxx

99

Smlouva o poskytování služeb – Příloha č. 4

Příloha č. 4

SLA

Kapitola nabídky „Poskytování služeb platebního portálu“ 6.9.

Požadavky na úrovně služeb (Service Levels)

Příloha č. 5

VŠEOBECNÉ PODMÍNKY

**pro poskytování služeb elektronických komunikací
společností T-Systems Czech Republic a.s.**

I. Všeobecná ustanovení

1. Všeobecné podmínky stanoví technické, organizační a obchodní podmínky a postupy na jejichž základě T-Systems Czech Republic a.s., poskytuje svým zákazníkům služby elektronických komunikací, a to ve sjednané kvalitě a rozsahu.
2. Všeobecné podmínky jsou veřejně dostupné ve všech obchodních místech T-Systems Czech Republic a.s.
3. Společnost T-Systems Czech Republic a.s. prohlašuje, že je držitelem Osvědčení č.184/3 o sdělení změny oznámených údajů ze dne 24.února 2009 vydaného pod č.j. 10 235/2009-631 Českým telekomunikačním úřadem týkajícího se výkonu následujících komunikačních činností :
 - a) veřejná pevná síť elektronických komunikací s územním rozsahem – Česká republika,
 - b) veřejná síť pro přenos rozhlasového a televizního vysílání s územním rozsahem – Česká republika,
 - c) veřejná pevná telefonní síť s územním rozsahem – Česká republika,
 - d) veřejně dostupná telefonní služba – služba je poskytována jako veřejně dostupná s územním rozsahem – Česká republika,
 - e) pronájem okruhů – služba není poskytována jako veřejně dostupná s územním rozsahem – Česká republika,
 - f) šíření rozhlasového a televizního signálu – služba je poskytována jako veřejně dostupná s územním rozsahem – Česká republika,
 - g) služby přenosu dat – služby nejsou poskytovány jako veřejně dostupné s územním rozsahem – Česká republika,
 - h) služby přístupu k síti Internet – služby jsou poskytovány jako veřejně dostupné s územním rozsahem – Česká republika.

II. Definice pojmů

1. **Poskytovatel** je společnost T-Systems Czech Republic a.s.
2. **Zákazník** je každý, kdo uzavře s Poskytovatelem smlouvu na poskytování služeb elektronických komunikací.
3. **Smlouva** je písemná dohoda sepsaná Poskytovatelem a Zákazníkem stvrzená podpisem odpovědného či zmocněného zástupce Poskytovatele a Zákazníka, na základě které poskytuje Poskytovatel Zákazníkovi své Služby.
4. **Obchodní místo** je pracoviště Poskytovatele nebo jeho smluvního partnera určené pro styk s veřejností.
5. **Datová síť** je soubor technických a programových prostředků Poskytovatele, umožňující poskytování Služby přenosu dat podle příslušných technických standardů ČN, ETS a doporučení ITU – IEEE, či sdružení výrobců.
6. **Uživatelská přípojka** propojuje lokalitu Zákazníka s přístupovým bodem Poskytovatele.
7. **Rozhraní** je a) koncový bod veřejné pevné komunikační sítě, b) rozhraní pro propojování veřejných komunikačních sítí nebo přístup k nim, c) rádiové rozhraní pro cestu rádiových vln mezi rádiovými zařízeními (koncový bod bezdrátových sítí) a jeho technické specifikace.
8. **Ukončovací zařízení** je technické zařízení rozhraní mezi datovou sítí Poskytovatele a koncovým zařízením Zákazníka.
9. **Služba** je služba elektronických komunikací poskytovaná Poskytovatelem Zákazníkovi na základě mezi nimi uzavřeného smluvního vztahu.
10. **Služba přenosu dat** je Služba spočívající v poskytnutí Služby prostřednictvím vlastní datové sítě Poskytovatele, dle podmínek sjednaných mezi Poskytovatelem a Zákazníkem.
11. **Pronájem okruhů** se rozumí Služba elektronických komunikací spočívající v pronájmu přenosové kapacity mezi koncovými body sítě elektronických komunikací.
12. **Veřejně dostupná telefonní služba** je veřejně dostupná služba elektronických komunikací umožňující uskutečňování národních a mezinárodních volání a přístup k číslům tísňového volání prostřednictvím jednoho nebo více čísel číslovacího plánu; tato Služba může podle potřeby zahrnovat poskytování jedné či více služeb uvedených v ustanovení § 2 písm. p) zákona č.127/2005 Sb., o elektronických komunikacích.
13. **Předávací protokol** je písemný dokument obsahující záznamy o zřízení či změně služby, závěrečných měřeních zřizované či modifikované Služby a identifikující zařízení Poskytovatele, které bylo předáno Zákazníkovi do užívání v souvislosti se zřizovanou Službou.
14. Služba se považuje za zřízenou dnem podpisu Předávacího protokolu Poskytovatelem a Zákazníkem či dnem v Předávacím protokolu uvedeným.
15. **Zrušení Služby** je jednostranný úkon Poskytovatele, kterým je ukončeno poskytování smluvně sjednané Služby.
16. **Změna Služby** je každá Zákazníkem požadovaná změna parametrů nebo kvality Služby.
17. **Porucha Služby** je stav, kdy jeden nebo více parametrů Služby jsou horší než smluvně sjednané technické parametry, nebo stav, kdy je poskytování Služby znemožněno.
18. **Výpadek Služby** je stav Služby, kdy tato přechodně nesplňuje všechny podmínky stanovené v Předávacím protokolu.

Smlouva o poskytování služeb – Příloha č. 5

19. **Dostupnost Služby** je stanovena jako poměr rozdílu celkového trvání poskytování Služby a trvání Výpadku Služby či Poruchy Služby k celkovému trvání poskytování Služby.
20. **Koncové zařízení Zákazníka** je zařízení Zákazníka, určené k přijímání, vysílání, zpracování nebo uchování informací v souvislosti s odebráním Služeb. Koncové zařízení Zákazníka není součástí sítě Poskytovatele, nicméně musí splňovat veškeré požadavky platných norem a ustanovení příslušných zákonů v den připojení k síti Poskytovatele.
21. **Koncový bod sítě** je fyzický bod, ve kterém je Zákazníkovi poskytován přístup k veřejné komunikační síti; v případě sítě zahrnující komutaci nebo směrování je tento bod určen specifickou síťovou adresou, která může být spojena s číslem nebo jménem Zákazníka.
22. **Páteř** je základní část přenosové sítě Poskytovatele, propojující jednotlivé spojovací uzly sítě.
23. **Přístupové vedení** je takové vedení, které propojuje lokalitu Zákazníka s přístupovým bodem přenosové sítě Poskytovatele.
24. **Ukončení okruhu** je rozhraní mezi okruhem a Koncovým zařízením Zákazníka.
25. **Okruh s digitálním rozhraním** je souhrn přenosových prostředků umožňujících obousměrný přenos digitálních signálů mezi dvěma body, zakončený na obou koncích digitálním ukončením okruhu.
26. **Dohledové centrum (SMC – Service Management Centre)** je organizační složka Poskytovatele, která nepřetržitě sleduje stav sítě Poskytovatele a komunikuje se Zákazníky, kterým Poskytovatel poskytuje své Služby, a řídí servisní zásahy v síti.
27. **Právní a reklamační oddělení** je organizační složka Poskytovatele, která přijímá a vyřizuje Reklamacce podávané Zákazníkem.
28. **Reklamacce** je uplatnění práv Zákazníků služeb elektronických komunikací poskytovaných Poskytovatelem u Právního a reklamačního oddělení Poskytovatele, vyplývajících z odpovědnosti Poskytovatele za vady vzniklé při poskytování příslušné Služby. Reklamacce může směřovat proti rozsahu, kvalitě a ceně poskytované Služby.
29. **Námítka podání Zákazníka Veřejně dostupné služby elektronických komunikací u Českého telekomunikačního úřadu**, týkající se návrhu na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamacce ze strany Poskytovatele; toto podání je oprávněn Zákazník podat nejpozději do 1 měsíce ode dne doručení vyřízení reklamacce.
30. **Vadné poskytnutá činnost elektronických komunikací**, je taková činnost, která byla Poskytovatelem Zákazníkovi poskytnuta tak, že množství, rozsah, cena nebo kvalita neodpovídá smluvně, úředně či zákonně stanoveným podmínkám.
31. **Jednorázová cena za zřízení Služby** je cena, sjednaná Poskytovatelem a Zákazníkem, kterou uhradí Zákazník Poskytovateli v souvislosti se zahájením poskytování smluvně sjednané Služby.
32. **Měsíční cena** je cena, sjednaná Poskytovatelem a Zákazníkem, kterou hradí Zákazník Poskytovateli za každý kalendářní měsíc Poskytovatelem poskytované Služby sjednané v příslušné smlouvě. Měsíční cena je součtem ceny za objemově zpoplatňované Služby, paušální ceny za poskytované Služby a ceny za jednorázově poskytnuté Služby v průběhu daného měsíce.
33. **Jednotková cena za minutu hovoru** je cena za jednu minutu hovoru jednoznačně stanovená pro každý druh telefonního hovoru v závislosti na době uskutečnění hovoru a na cenovém plánu přiřazeném každé telefonní stanici. Jednotkovou cenu za minutu hovoru doplňuje časový interval a minimální délka hovoru podléhající zpoplatnění.
34. **Platební doklad** je doklad s označením „Vyúčtování služby elektronických komunikací“, jehož prostřednictvím Poskytovatel účtuje Zákazníkům ceny za poskytnuté služby elektronických komunikací. Platební doklad vystavuje Poskytovatel ve formě daňového dokladu ve smyslu ustanovení § 28 zákona č.235/2004 Sb., o dani z případné hodnoty (DPH), v platném znění.
35. **Český telekomunikační úřad** je ústřední správní úřad zřízený zákonem pro výkon státní správy ve věcech zákona č.127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, včetně regulace trhu a stanovování podmínek pro podnikání v oblasti elektronických komunikací a poštovních služeb.
36. **Místní telefonní hovory** jsou hovory uskutečněné mezi účastníky téhož telefonního obvodu (TO) veřejné pevné komunikační sítě.
37. **Dálkové telefonní hovory** jsou hovory uskutečněné mezi účastníky různých telefonních obvodů (TO) veřejné pevné komunikační sítě.
38. **Telefonním obvodem (TO)** se rozumí území, které je zpravidla totožné s územím kraje.
39. **Služba s přidanou hodnotou** je jakákoli Služba pro niž je potřebné zpracování provozních údajů nebo lokalizačních údajů jiných než provozních, nad rámec toho, co je nezbytné pro přenos zprávy nebo její účtování.
40. **Telefonní hovor** je uskutečněné spojení mezi dvěma, případně více Koncovými body, jež jsou součástí stejné, nebo i rozdílných pevných a mobilních Veřejných komunikačních sítí, zabezpečujících přepravu mluvené řeči a dalších druhů komunikace (např. přenos dat) v hovorovém pásmu prostřednictvím Koncových zařízení.
41. **Telefonní stanice** je soubor technických, provozních a organizačních prostředků, umožňujících v návaznosti na Veřejnou komunikační síť využívat Veřejně dostupnou telefonní službu dle stanovených podmínek.
42. **Činnosti elektronických komunikací** jsou činnosti související s výstavbou a provozem Veřejné komunikační sítě a poskytováním služby elektronických komunikací, zřizováním, změnou, obnovou, údržbou a provozem elektronického komunikačního zařízení.
43. **Síť elektronických komunikací** jsou přenosové systémy, popřípadě spojovací nebo směrovací zařízení a jiné prostředky, které umožňují přenos signálů po vedení, rádii, optickými nebo jinými elektromagnetickými prostředky, včetně družicových sítí, pevných sítí s komutací okruhů nebo paketů a mobilních zemských sítí, sítí pro rozvod elektrické energie v rozsahu, v jakém jsou používány pro přenos signálů, sítí pro rozhlasové a televizní vysílání a sítí kabelové televize, bez ohledu na druh přenášené informace.
44. **Elektronické komunikační zařízení** je technické zařízení pro vysílání, přenos, směrování, spojování nebo příjem signálů prostřednictvím elektromagnetických vln.

Smlouva o poskytování služeb – Příloha č. 5

45. **Služba elektronických komunikací** je služba obvykle poskytovaná za úplat, která spočívá zcela nebo převážně v přenosu signálů po sítích elektronických komunikací, včetně telekomunikačních služeb a přenosových služeb v sítích používaných pro rozhlasové a televizní vysílání a v sítích kabelové televize.
46. **Veřejná komunikační síť** je síť elektronických komunikací, která slouží zcela nebo převážně k poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací.
47. **Závada, porucha na elektronickém komunikačním zařízení** je fyzický stav, který částečně nebo zcela znemožňuje používat elektronické komunikační zařízení za sjednaným účelem specifikovaným ve Smlouvě uzavřené Poskytovatelem a Zákazníkem.

III. Smluvní vztah

1. Smluvní vztah mezi Poskytovatelem a Zákazníkem vzniká na základě písemné dohody – **Smlouvy** sepsané Poskytovatelem a Zákazníkem, stvrzené podpisem oprávněného zástupce Poskytovatele a Zákazníka, na základě které poskytuje Poskytovatel Zákazníkovi své Služby.
2. Smluvní vztah může být sjednán jak na dobu určitou, tak neurčitou.
3. Smlouva nabývá platnosti i účinnosti dnem podpisu oprávněnými zástupci smluvních stran, není-li ve Smlouvě sjednáno jinak.
4. Smlouvu lze v průběhu účinnosti smluvního vztahu měnit a doplňovat výhradně písemně, formou vzestupně číslovaných dodatků podepsaných oprávněnými zástupci smluvních stran.
5. Smluvní vztah sjednaný na dobu určitou končí:
 - a) uplynutím sjednané doby,
 - b) na základě písemné dohody smluvních stran,
 - c) odstoupením z důvodu závažného či opakovaného porušení Smlouvy; odstoupení nabývá účinnosti dnem doručení písemného rozhodnutí o odstoupení druhé smluvní straně.
6. Smluvní vztah sjednaný na dobu neurčitou končí:
 - a) na základě písemné dohody smluvních stran,
 - b) uplynutím sjednané výpovědní lhůty, která počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla písemná výpověď doručena příslušné smluvní straně; podat výpověď lze v tomto případě i bez udání důvodů,
 - c) odstoupením z důvodu závažného či opakovaného porušení Smlouvy; odstoupení nabývá účinnosti dnem doručení písemného rozhodnutí o odstoupení druhé smluvní straně.
7. Převod smluvně sjednaných práv a povinností ze Zákazníka na třetí osobu lze výhradně na základě písemně sepsané Smlouvy o převodu práv a povinností sepsané Poskytovatelem, Zákazníkem a třetí osobou, na kterou jsou práva a povinnosti převáděna.
8. Pro doručování písemností v rámci smluvního vztahu platí ustanovení §§ 46 a 47 Občanského soudního řádu.
9. V případě, že Zákazník neuhradí sjednanou jednorázovou cenu za zřízení služby či měsíční cenu do 30 kalendářních dnů od sjednaného termínu splatnosti, může Poskytovatel po předchozím písemném upozornění Zákazníka, nejdříve však 14 kalendářních dnů po jeho doručení Zákazníkovi, pozastavit poskytování příslušné Služby, a to až do uhrazení dlužné částky; pozastavení poskytování příslušné Služby není přitom posuzováno jako výpadek Služby. Neuhradí-li Zákazník dlužnou částku ani ve lhůtě dalších 30 kalendářních dnů od doručení dalšího písemného upozornění, může Poskytovatel od Smlouvy jednostranně odstoupit. Stejně právo má Poskytovatel i v případě soustavně opožděného placení měsíční ceny Zákazníkem či soustavného neplacení měsíční ceny Zákazníkem. Soustavným opožděným placením se rozumí zaplacení nejmenší 2 po sobě jdoucích vyúčtování měsíční ceny po lhůtě splatnosti, soustavným neplacením se rozumí existence nejmenší 3 nezaplacených vyúčtování měsíční ceny. Odstoupení nabývá účinnosti dnem jeho doručení Zákazníkovi. Poskytovatel je současně oprávněn vymáhat po Zákazníkovi uhrazení prokazatelně vzniklé škody.

IV. Práva a povinnosti smluvních stran

1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Zákazníkovi Službu za podmínek sjednaných ve Smlouvě, v souladu s technickou specifikací Služby a těmito Všeobecnými podmínkami.
2. Poskytovatel se zavazuje zahájit poskytování sjednané Služby v termínu stanoveném Smlouvou.
3. Poskytovatel se zavazuje udržovat své technické prostředky, jež slouží k poskytování Služby, ve stavu umožňujícím nepřetržitý provoz.
4. Poskytovatel poskytuje nepřetržitou službu pro oznamování případných výpadků Služby a hlášení požadavků na servisní zásah na stanovených telefonních a faxových číslech SMC, která jsou uvedena v čl. VI. bod 1 těchto Všeobecných podmínek. Tato čísla je Poskytovatel oprávněn měnit jednostranným rozhodnutím s tím, že případnou změnu písemně oznámí Zákazníkovi nejmenší 15 pracovních dnů předem.
5. Poskytovatel se zavazuje nepřetržitě sledovat stav poskytované Služby a v případě poruchy zahájit bez prodlení práce na jejím odstranění.
6. Při odstraňování poruchy je Poskytovatel oprávněn využít i plnění třetí osoby. Poskytovatel je při odstraňování poruchy oprávněn ke vstupu do prostor, ve kterých je umístěna příslušná technologie Zákazníka, a to za přítomnosti osoby zmocněné Zákazníkem. Pokud Zákazník nezajistí nutnou součinnost, nebo ji zajistí v prodlení, Poskytovatel je oprávněn odepřít Zákazníkovi vrácení poměrné části měsíční ceny za nedodanou Službu.
7. Poskytovatel je povinen při činnostech spojených s poskytováním Služby dodržovat zásady bezpečnosti a ochrany zdraví při práci a zásady protipožární ochrany, podle obecně závazných právních předpisů.

Smlouva o poskytování služeb – Příloha č. 5

8. Náhradní plnění Poskytovatel neposkytuje a Zákazník jej nemůže vyžadovat, s výjimkou případu, kdy je tak sjednáno ve Smlouvě.
9. Zákazník je povinen strpět omezení v rozsahu nezbytně nutném pro provedení kontroly, údržby či oprav v rámci poskytování Služby.
10. Poskytovatel může dočasně přerušit či omezit poskytování Služeb, pokud je to nezbytné v důsledku přestavby technického zařízení, měření, odstraňování poruch, zásahu vyšší moci a na příkaz oprávněných státních orgánů v době mimořádných státních opatření či z jiných důležitých státních zájmů.
11. Poskytovatel je povinen písemně oznámit Zákazníkovi termín a rozsah výluky Služby, a to za účelem plánované údržby. Toto nahlášení musí být Poskytovatelem provedeno nejpozději 5 pracovních dní před datem výluky. Takové výluky budou vždy probíhat v písemně sjednaných termínech. Takto smluvně sjednaná doba plánované a písemně nahlášené výluky se nezapočítává do procentuální dostupnosti Služby.
12. Zákazník je povinen Poskytovateli oznámit bez zbytečného odkladu všechny závady a vady, které vznikly při poskytování Služeb a potřebu všech oprav souvisejících s poskytováním Služby. Při porušení této povinnosti Zákazník odpovídá za škody tím způsobené.
13. Zákazník je povinen zajistit v rámci smluvního vztahu /nedohodně-li se s Poskytovatelem jinak/ písemné souhlasy všech majitelů, resp. správců dotčených nemovitostí s instalací a provozem komunikačního vedení a případně technických prostředků nutných k poskytování smluvně sjednané Služby a předat Poskytovateli tyto písemné souhlasy na příslušném formuláři, jehož vzor předá Poskytovatel Zákazníkovi, a to ve smluvně sjednaném termínu, vždy však ještě před zahájením poskytování konkrétní Služby.
14. Zákazník je povinen zajistit přístup pověřených zaměstnanců Poskytovatele či zaměstnanců třetí osoby, kteří se prokáží písemným pověřením Poskytovatele, do dotčených budov a prostor za účelem obsluhy a údržby zde umístěných technických prostředků Poskytovatele popř. technických prostředků Zákazníka či třetích stran, které byly v rámci této Smlouvy převzaty Poskytovatelem do správy. Pokud dojde z viny Zákazníka k prodloužení doby výpadku (např. nepuštění do objektu, apod.), tato doba se nebude započítávat do celkové doby výpadku a tedy ani případně penalizovat za nedodržení kvality Služeb z výše uvedeného důvodu. Zaměstnanci Poskytovatele jsou povinni se vždy Zákazníkovi prokázat služebním průkazem Poskytovatele. Zákazník má právo ověřit si platnost průkazu či písemné pověření třetích osob na telefonních číslech SMC.
15. Zákazník je povinen v koncových bodech Služby řádně pečovat o zde umístěné technické prostředky Poskytovatele, popř. vlastní technické prostředky, které byly v rámci smlouvy převzaty Poskytovatelem do správy, zejména zajistit, aby klimatické podmínky prostor ve kterých je umístěna technologie Poskytovatele odpovídaly provozním podmínkám těchto zařízení. Požadované klimatické podmínky prostor budou vždy uvedeny v předávacím protokolu Služby.
16. Zákazník je povinen v koncových bodech Služby poskytnout energetické napájení pro provoz ukončujícího zařízení okruhu dle požadavků Poskytovatele specifikovaných v předávacím protokolu Služby.
17. V případě, že Zákazník povinnosti uvedené v bodech 15. a 16. nesplní, čímž dojde k poškození ukončujícího zařízení Poskytovatele, nese za tuto škodu zodpovědnost Zákazník a Služba není chápána jako nedostupná.
18. Zákazník je povinen využívat Služby jen způsobem dohodnutým ve Smlouvě a dbát, aby na zařízení Poskytovatele nevznikla škoda. Stejně tak je povinen zajistit, aby komunikační zařízení, která připojuje k zařízení Poskytovatele, splňovala obecné závazné právní předpisy České republiky. Zákazník odpovídá za škody, které vzniknou Poskytovateli nebo třetím osobám v důsledku činnosti zařízení, která Zákazník připojí k zařízením Poskytovatele, s výjimkou okolností vylučujících odpovědnost, jak jsou specifikovány v § 374 zákona č. 513/1991 Sb., Obchodní zákoník v platném znění.
19. Zákazník nesmí bez předchozího písemného souhlasu přenechat Službu nebo její část do užívání třetí osobě. Tento souhlas se nevyžaduje v případě, že Zákazník je poskytovatelem jiných Služeb s přidanou hodnotou ke Službě.
20. Poskytovatel neodpovídá za přístup neoprávněných osob k informacím, pokud k tomu nedošlo z důvodu porušení povinností Poskytovatele.
21. Zákazník je povinen po ukončení Smlouvy bez zbytečného odkladu vrátit Poskytovateli veškerá poskytnutá technická zařízení a jiné věci a rovněž přestat využívat práva, která mu byla od Poskytovatele poskytnuta za účelem řádného provozování Služeb dle Smlouvy.
22. Poskytovatel není povinen uhrazovat Zákazníkovi náhradu škody, která mu vznikne v důsledku přerušení Služby či vadného poskytnutí Služby.
23. Poskytovatel je povinen uhradit Zákazníkovi veškeré prokazatelně vzniklé škody způsobené mu v rámci poskytování smluvně sjednané Služby s výjimkou případů uvedených v bodě 22. čl. IV. těchto Všeobecných podmínek.
24. Poskytovatel je oprávněn tyto Všeobecné podmínky jednostranně měnit, je však povinen nejpozději 90 kalendářních dnů předem tuto skutečnost oznámit Zákazníkům. Toto oznámení provede uveřejněním ve všech svých provozovněch a na své internetové adrese <http://www.t-systems.cz>. V případě, že Zákazník nesouhlasí se změnou těchto Všeobecných podmínek je oprávněn ukončit Smlouvu s účinností ke dni nabytí účinnosti nových Všeobecných podmínek.
25. Zákazník je povinen zaplatit Poskytovateli náhradu škody vzniklé v případě provedení neoprávněného zásahu do jím svěřených technických prostředků Poskytovatele.
26. Zákazník je povinen zaplatit Poskytovateli částku 5 250 Kč za každou započatou hodinu od nástupu servisní čtyř Poskytovatele na místo poruchy, k němuž došlo na základě požadavku Zákazníka (ohlášení poruchy nebo výpadku služby dle čl. VI. Všeobecných podmínek) a který se následně ukázal jako neopodstatněný tj. porucha prokazatelně nebyla shledána ve službě Poskytovatele.
27. Poskytovatel je povinen zajistit technicky a organizačně bezpečnost poskytovaných Služeb s ohledem na ochranu osobních údajů Zákazníka (je-li Zákazník fyzická osoba) v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., ochranu provozních a lokalizačních údajů a důvěrnost komunikací fyzických a právnických osob při poskytování Služeb.
28. Poskytovatel prohlašuje, že pro zajištění ochrany údajů a důvěrnosti komunikací podle bodu 27. tohoto článku Všeobecných podmínek zpracoval vnitřní technicko-organizační předpis.

V. Reklamáce služeb, smluvní pokuty

1. Zákazník má právo uplatnit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytovanou Službu.
2. Reklamáce na vyúčtování ceny se uplatňuje písemně na adrese „Právní a reklamační oddělení T-Systems Czech Republic a.s., Na Pankráci 1685/19, 140 21 Praha 4“, a to do 60 kalendářních dnů ode dne doručení příslušného účetního

Smlouva o poskytování služeb – Příloha č. 5

- dokladu, jinak právo na reklamaci zanikne. Uplatnění reklamace proti výši účtovaných cen nemá odkladný účinek a Zákazník je povinen zaplatit vyúčtovanou cenu v plné výši k datu splatnosti.
3. Reklamace na poskytovanou službu se uplatňuje písemně na adrese „Právní a reklamační oddělení T-Systems Czech Republic a.s., Na Pankráci 1685/17, 19, 140 21 Praha 4“, a to do 60 kalendářních dnů ode dne vadného poskytnutí Služby, jinak právo na reklamaci zanikne.
 4. Poskytovatel rozhodne o reklamaci do 30 pracovních dnů po jejím obdržení a o výsledku zašle Zákazníkovi písemnou zprávu. Vyžaduje-li vyřízení reklamace projednání se zahraničním provozovatelem, je Poskytovatel povinen reklamaci vyřídit nejpozději do 60 kalendářních dnů ode dne jejího obdržení.
 5. V případě, že výsledkem reklamace je zjištění již zaplaceného přeplatku na straně Zákazníka nebo je Zákazníkovi přiznána smluvní pokuta za nedodání příslušných Služeb ve sjednané kvalitě, bude taková částka odečtena od ceny účtované Zákazníkovi za poskytované služby v nejbližším následujícím účetním termínu.
 6. Reklamace a stížnosti na kvalitu poskytovaných Služeb a nahlášení případných poruch lze operativně uplatnit 24 hodin denně po všechny dny v roce na SMC Poskytovatele, způsobem popsaným v čl. VI. těchto Všeobecných podmínek.
 7. V případě, že dostupnost Služby bude v kalendářním měsíci nižší než smluvně sjednaná dostupnost Služby, je Zákazník oprávněn požadovat po Poskytovateli snížení měsíční paušální ceny dotčené Služby o 1/720 za každou započatou hodinu trvání výpadku Služby. Dále je Zákazník oprávněn požadovat po Poskytovateli uhrazení smluvní pokuty ve výši uvedené v dané Smlouvě. Požadavek na snížení měsíční ceny či na uhrazení smluvní pokuty musí Zákazník uplatnit písemně nejpozději do 60 kalendářních dnů ode dne kdy obdržel daňový doklad, který neobsahoval snížení měsíční ceny či smluvní pokutu, jinak tento nárok zaniká. Dobou trvání výpadku se rozumí doba od nahlášení výpadku Služby do ukončení výpadku Služby. Tohoto závazku se Poskytovatel zbavuje v případě, že byl výpadek způsoben zaviněným jednáním Zákazníka. Částka, o kterou má být snížena měsíční cena, bude buď odečtena od nejbližší následující fakturované měsíční ceny, nebo dobropisována a vrácena bezhotovostním převodem na bankovní účet Zákazníka. Smluvní pokutu uhradí Poskytovatel Zákazníkovi na základě faktury s termínem splatnosti 30 dní ode dne doručení.
 8. Za snížení dostupnosti poskytované Služby se nepovažují případy kdy :
 - a) dostupnost Služby klesla pod sjednanou hranici v důsledku porušení povinností Zákazníka vyplývajících ze Smlouvy či z těchto Všeobecných podmínek,
 - b) dostupnost Služby klesla pod sjednanou hranici v důsledku včasného nevydání povolení správních orgánů (např. havarijní výměr, dopravní opatření apod.) či jakýchkoliv dalších povolení dotčených třetích stran, jejichž získání je nezbytné pro provedení opravy či výměny zařízení Poskytovatele, která slouží k poskytování sjednaných Služeb a jejichž porucha či poškození zapříčinilo snížení dostupnosti Služeb,
 - c) se jedná o „vyšší moc“ přičemž za vyšší moc se považuje okolnost, která nastala nezávisle na vůli povinné strany, pokud brání ve splnění povinností, přičemž nelze spravedlivě požadovat, aby povinná strana tuto překážku nebo její následky překonala či odvrátila, a to ani vynaložením veškerého úsilí, na kterém lze trvat. O dobu, po kterou vyšší moc trvá, se též prodlužují veškeré smluvně sjednané lhůty. Za „vyšší moc“ smluvní strany považují zejména vzpoury nebo civilní nepokoje, válečné operace, případy nouze na celostátní nebo místní úrovni, požáry, záplavy, extrémně nepříznivé počasí, exploze či sesuvy půdy.

VI. Hlášení poruch

1. SMC slouží pro ohlašování poruch a předávání požadavků na servisní podporu či součinnost Poskytovatele. Je dostupné nepřetržitě 24 hodin denně všechny dny v roce. Veškeré hovory uskutečněné prostřednictvím telefonních linek SMC jsou nahrávány. V případě nesrovnalosti týkajících se nahlášení poruchy Zákazníkem je rozhodující nahlášení poruchy zaznamenané na dispečerském záznamovém zařízení SMC.
2. V případě výskytu poruchy poskytovaných Služeb komunikuje Zákazník s SMC Poskytovatele formalizovaným způsobem. Používané formuláře jsou dvojjazyčné (česky a anglicky), vzory formulářů jsou Zákazníkovi k dispozici v elektronické podobě na Internetových stránkách Poskytovatele. Forma komunikace je telefonicky či pomocí faxových zpráv nebo e-mailem. Jako průkazná jsou akceptována hlášení provedená telefonicky na telefonní čísla +420 236 099 777 či +420 272 732 080.
3. Zákazník, v případě zjištění poruchy Služby, sdělí Poskytovateli své identifikační údaje, jméno zodpovědného zaměstnance Zákazníka který hlášení zadal, telefonní číslo, číslo faxu, číslo poruchy (identifikace poruchy) dle evidence Zákazníka – volitelně, čas zjištění poruchy, seznam dotčených Služeb (kódy Služeb dle předávacího protokolu) a popis poruchy. Poskytovatel potvrdí, že obdržel a porozuměl hlášení o poruše.
4. Poskytovatel po vymezení poruchy ve své síti informuje Zákazníka o předpokládané příčině poruchy a předpokládané době odstranění poruchy. Poté Poskytovatel provede odstranění poruchy.
5. V případě, že dojde k překročení předpokládané doby odstranění poruchy nebo bylo na základě nových skutečností zjištěno, že doba potřebná pro odstranění poruchy bude delší, než bylo původně předpokládáno, informuje Poskytovatel o nových skutečnostech Zákazníka. Obsah zprávy koresponduje s původním hlášením o poruše, navíc jsou uvedeny následující údaje - vysvětlení důvodu prodloužení doby odstranění poruchy, předpokládané trvání prodloužení doby

Smlouva o poskytování služeb – Příloha č. 5

odstranění poruchy a v případě potřeby žádost o součinnost Zákazníka při odstranění poruchy. V případě písemné komunikace Zákazník potvrdí příjem opětovného hlášení o poruše.

6. Po odstranění poruchy informuje Poskytovatel Zákazníka o čase odstranění poruchy, době trvání poruchy a příčině poruchy. V případě písemné komunikace Zákazník potvrzuje přijetí hlášení o odstranění poruchy.

VII. Cena, platební podmínky, úrok z prodlení

1. Za poskytování smluvně sjednané Služby je Zákazník povinen platit Poskytovateli **měsíční cenu**, která je stanovena dohodou smluvních stran. Ke sjednané částce je Poskytovatelem připočtena DPH dle platných právních předpisů.
2. Za zřízení smluvně sjednané Služby je Zákazník povinen uhradit Poskytovateli **jednorázovou cenu za zřízení Služby**, která je stanovena dohodou smluvních stran. Ke sjednané částce je Poskytovatelem připočtena DPH dle platných právních předpisů.
3. Jednorázovou cenu za zřízení Služby je Zákazník povinen uhradit bankovním převodem na základě daňového dokladu vystaveného Poskytovatelem. Poskytovatel je oprávněn tento daňový doklad vystavit ihned po podpisu příslušné Smlouvy s termínem splatnosti 14 kalendářních dní ode dne doručení Zákazníkovi.
4. Měsíční cenu je Zákazník povinen hradit bankovním převodem na základě daňového dokladu vystaveného Poskytovatelem. Poskytovatel je oprávněn tento daňový doklad vystavit vždy nejdříve k poslednímu kalendářnímu dni měsíce ve kterém byla Služba poskytována s termínem splatnosti 14 kalendářních dní ode dne doručení Zákazníkovi.
5. Rozhodná doba pro počátek platby měsíční ceny počíná běžet dnem zahájení poskytování Služby. O zahájení poskytování Služby sepíší smluvní strany Předávací protokol, jehož součástí je datum zahájení poskytování Služby.
6. V případě, že příslušný daňový doklad neobsahuje sjednané náležitosti je Zákazník oprávněn vrátit jej ve lhůtě splatnosti Poskytovateli k opravě nebo k doplnění. Vracením daňového dokladu se staví běh lhůty jeho splatnosti. Nová lhůta splatnosti počíná běžet dnem, kdy je Zákazníkovi doručen opravený nebo doplněný daňový doklad.
7. V případě, že Zákazník nedodrží sjednaný termín splatnosti faktury – daňového dokladu, je Zákazník v prodlení a zaplatí ve prospěch Poskytovatele úrok z prodlení, jehož výše je v souladu s nařízením vlády ČR č.163/2005 Sb., stanovena na roční úrokovou sazbu ve výši repo sazby stanovené Českou národní bankou, zvýšené o sedm procentních bodů, platné v první den příslušného kalendářního pololetí, v němž trvá prodlení příslušní smluvní strany, a to na základě daňového dokladu.

VIII. Případy přerušení poskytování Služby, vyšší moc

1. Poskytovatel je oprávněn omezit, nebo přerušit poskytování Služby v případech, kdy Zákazník závažně poruší ustanovení Smlouvy nebo Všeobecných podmínek.
2. Poskytovatel smí přistoupit k omezení nebo přerušení poskytování Služby až po marném uplynutí lhůty, stanovené jím Zákazníkovi pro opatření k dodržení závazků, vyplývajících ze Smlouvy nebo Všeobecných podmínek. Lhůtu stanoví Poskytovatel v písemném oznámení, prokazatelně doručeném Zákazníkovi na jeho adresu.
3. Za závažné porušení závazků Zákazníka se považuje zejména:
 - a) nezaplacení měsíční ceny či jiného plnění vztahujícího se ke Smlouvě ve stanovené lhůtě splatnosti,
 - b) úmyslné zkrácení smluvně stanovené platby Poskytovateli,
 - c) svévolná změna nebo poškození technického zařízení Poskytovatele instalovaného na straně zákaznického rozhraní,
 - d) neumožnění přístupu zaměstnancům Poskytovatele ke koncovému zařízení instalovanému na straně Zákazníka, za předpokladu, že bude Zákazník Poskytovatelem předem o plánovaném vstupu informován a zaměstnanci se prokáží doklady o oprávnění ke vstupu k zařízení,
 - e) svévolné připojení neschváleného koncového zařízení ze strany Zákazníka,
 - f) neoznámení změny identifikačních údajů vztahujících se k osobě Zákazníka.

Smlouva o poskytování služeb – Příloha č. 5

4. Poskytovatel neodpovídá za případné škody nebo újmu vzniklou Zákazníkovi v důsledku omezení nebo přerušení poskytování Služby podle čl. VIII. Všeobecných podmínek.
5. Omezení nebo přerušení poskytování Služby nezbavuje Zákazníka povinnosti uhradit doposud odebrané Služby od Poskytovatele.
6. Poskytovatel je oprávněn omezit nebo přerušit poskytování Služeb v případech, kdy je jeho možnost poskytovat sjednané Služby omezena nebo znemožněna objektivně neodvratitelnou událostí, kterou nemohl předpovídat nebo ji zabránit (vyšší moc).

IX. Ochrana obchodního tajemství, důvěrné informace

1. Poskytovatel a Zákazník jsou povinni veškeré informace dle ustanovení § 271 zákona č.513/1991 Sb., obchodní zákoník a informace, které jsou předmětem obchodního tajemství, předané v jakékoliv podobě, vážící se k dané Smlouvě zachovávat v tajnosti a nejsou oprávněni je bez souhlasu druhé smluvní strany sdělovat třetím stranám.
2. Obchodní tajemství ve smyslu § 17 zákona č.513/1991 Sb., obchodní zákoník tvoří veškeré skutečnosti obchodní, výrobní či technické povahy související se společností Poskytovatele a Zákazníka, které mají skutečnou nebo alespoň potenciální materiální či nemateriální hodnotu, nejsou v příslušných obchodních kruzích běžně dostupné, mají být podle vůle příslušné smluvní strany utajeny a příslušná smluvní strana odpovídajícím způsobem jejich utajení zajišťuje a které jsou předávány mezi smluvními stranami v pracovním styku a jsou takto označeny.
3. Důvěrnými informacemi ve smyslu § 271 zákona č.513/1991 Sb., obchodní zákoník jsou informace, které smluvní strany takto označily a které si navzájem poskytly při jednání o uzavření dané Smlouvy, přičemž smluvní strana, které byly tyto informace poskytnuty, je nesmí prozradit třetí osobě a ani je použít v rozporu s jejich účelem pro své potřeby, a to bez ohledu na to, zda dojde k uzavření dané Smlouvy, či nikoli.
4. Poskytovatel a Zákazník jsou oprávněni všechny skutečnosti spadající do oblasti obchodního tajemství a důvěrné informace podle § 271 zákona č.513/1991 Sb., obchodní zákoník použít pouze pro činnosti související s přípravou a plněním dané Smlouvy, a nesmí je dále rozšiřovat nebo reprodukovat či zpřístupnit je třetí straně. Současně jsou Poskytovatel a Zákazník povinni zabezpečit, aby převzaté dokumenty, obsahující obchodní tajemství nebo důvěrné informace, byly řádně evidovány.
5. Povinnosti uvedené v bodech 1. až 4. tohoto článku Všeobecných podmínek nejsou Poskytovatelem či Zákazníkem porušeny, jestliže utajované skutečnosti:
 - a) byly písemným souhlasem druhé smluvní strany uvolněny od těchto omezení,
 - b) jsou známy nebo byly zveřejněny jinak, než je zanedbání povinnosti jedné ze smluvních stran,
 - c) jsou na vyžádání poskytnuty soudem, státním zastupitelstvím nebo věcně příslušnému správnímu orgánu na základě zákona,
 - d) jsou na vyžádání poskytnuty auditorům nebo osobám, které poskytují poradenské služby bezprostředně související s danou Smlouvou.
6. Za porušení obchodního tajemství se nepovažuje vzájemné uvádění obchodní firmy smluvní strany jako reference v komerčních a marketingových materiálech.
7. Poskytnutí všech informací spadajících do oblasti obchodního tajemství nebo důvěrných informací nezakládá žádné právo na licenci, ochrannou známku nebo patent, právo užití nebo šíření autorského díla, ani jakékoliv jiné právo duševního nebo průmyslového vlastnictví. Informace, které mohou být zveřejněny kteroukoliv ze smluvních stran, a to za předpokladu udělení souhlasu druhé smluvní strany nebo způsobem, který je v souladu s danou Smlouvou, nebudou obsahovat žádné údaje, záruky, jistiny, ručení nebo stimuly jakéhokoliv druhu, které jsou v rozporu s právy ochranných známek, patentovými právy, autorskými právy nebo nějakými dalšími právy duševního vlastnictví zveřejňující strany nebo jejich dceřiných společností.
8. Poskytovatel i Zákazník jsou oprávněni získávat informace o skutečnostech, které jsou předmětem § 87 a násl. zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích pouze pro pracovní účely, které vyplývají z uzavřeného smluvního vztahu.

Smlouva o poskytování služeb – Příloha č. 5

9. Poskytovatel a Zákazník jsou povinni při plnění předmětu smluvního vztahu postupovat se zabezpečením ochrany osobních, provozních a lokalizačních údajů a důvěrností komunikací dle § 88 a násl. zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích.

X. Závěrečná ustanovení

1. Smluvní vztahy mezi Poskytovatelem a Zákazníkem se řídí právním řádem České republiky.
2. Zákazník souhlasí s náhradou případných nezákonných, neplatných nebo nevynutitelných ustanovení dané Smlouvy takovými ustanoveními, která se nejvíce blíží smyslu a účelu Smlouvy.
3. Tyto Všeobecné podmínky platí pro Služby poskytované na území České republiky. Pokud je součástí Služby i plnění mimo území České republiky pak tyto Všeobecné podmínky platí jen pro část Služby umístěnou na území České republiky.
4. Pokud vznikne rozpor mezi ustanoveními Smlouvy na straně jedné a Všeobecnými podmínkami, Technickou a cenovou specifikací Služby či dalšími přílohami Smlouvy, mají vždy přednost ustanovení Smlouvy. Pokud vznikne rozpor mezi ustanoveními Všeobecných podmínek a Technickou a cenovou specifikací Služby, mají přednost ustanovení Technické a cenové specifikace Služby před ustanoveními Všeobecných podmínek.
5. Veškeré majetkové spory, které vzniknou z řádně sjednaného smluvního vztahu a které se nepodaří odstranit vzájemným jednáním smluvních stran, budou předloženy k rozhodnutí Rozhodčímu soudu při Hospodářské komoře České republiky a Agrární komoře České republiky. Rozhodčí řízení se bude konat v Praze a bude vedeno podle platného Řádu výše uvedeného Rozhodčího soudu. Návrh na zahájení rozhodčího řízení je oprávněna podat kterákoliv ze smluvních stran.
6. Tyto Všeobecné podmínky nabývají platnosti a účinnosti dne 15. února 2006.

Ing. Michal Hátle, CSc., v.r.

Předseda představenstva T-Systems Czech Republic a.s.

Příloha č. 6

Provozní řády Datových center

Provozní řád Data Centra

společnosti T-Systems Czech Republic a.s.
v objektu Kongresového centra Praha, a.s., ulice 5. května 65, Praha 4

Preamble

Technologické lokality Data Centra (dále jen „DC“) jsou určeny pro bezpečný a spolehlivý provoz telekomunikačních zařízení, a proto podléhají speciálnímu provoznímu režimu s důrazem na zvýšenou bezpečnost.

Provozní řád je závazný pro všechny oprávněné osoby provozu DC. Pro účely tohoto provozního řádu se oprávněnou osobou provozu rozumí každá osoba, která je přítomna provozu v technologických lokalitách data center.

Obsah:

1. Pravidla pro povolování vstupu oprávněným osobám do DC
2. Pokyny pro vstupy oprávněných osob do DC
3. Zásady pohybu v DC
4. Pravidla pro technologie umístěné v DC
5. Pokyny pro zavážení objemné technologie do DC
6. Odpovědnost za škody
7. Změny provozního řádu
8. Platnost provozního řádu

Přílohy:

1. BEZPEČNOSTNÍ PŘEDPIS PRO OSOBY VSTUPUJÍCÍ A VYKONÁVAJÍ PRACOVNÍ ČINNOST V DC
2. NÁVOD K BEZPEČNÉMU POUŽITÍ SYSTÉMU EPS/SHZ
3. NÁVOD UŽÍVÁNÍ PŘÍSTUPOVÉHO SYSTÉMU
4. SEZNAM INSTALOVANÉ TECHNOLOGIE
5. ŽÁDOST O ZAVÁŽENÍ OBJEMNÉ TECHNOLOGIE
6. ŽÁDOST O PROVÁDĚNÍ PRACÍ V DC

Přílohy nejsou součástí nabídkového dokumentu

Slovníček užitých výrazů:

Oprávněná osoba – osoba, která má za definovaných podmínek vydáno společností T-Systems Czech Republic a.s. oprávnění ke vstupu do DC. Toto oprávnění je nepřenosné a je vydáváno:

- určeným zaměstnancům T-Systems Czech Republic a.s. dle Organizačního řádu T-Systems Czech Republic a.s.
- pověřeným pracovníkům smluvních stran (zákazníků, dodavatelů apod.)

EKV – Systém elektronické kontroly vstupu, tj. systém pro řízení fyzického přístupu do prostor Společnosti.

HID – bezkontaktní identifikačních přístupová karta pro identifikaci uživatele u čteček systému EKV.

PIN – Personal Identification Number osobní identifikační číslo, pomocí kterého je autentizován uživatel karty u čteček přístupového systému EKV.

DC – Data centrum - technologický prostor pro provoz telekomunikačních a IT zařízení.

Správce prostoru DC – určený zaměstnanec T-Systems Czech Republic a.s. dle Organizačního řádu T-Systems Czech Republic, a.s. – vedoucí oddělení správy technologických prostor.

Parkovací karta – umožňuje vjezd do prostor KCP a přímé parkování ve vyhrazeném prostoru T-Systems Czech Republic a.s. u DC.

NCC – Středisko řízení služeb (dohledové centrum společnosti)

1. Pravidla pro povolování vstupu oprávněným osobám do DC

Společnost T-Systems Czech Republic a.s. umožňuje oprávněným osobám smluvních stran přístup do prostor DC, týkající se výstavby (montáž a demontáž), servisu a správy technologie. Podmínkou vstupu do objektu DC je:

Povolení vstupu, vydané na základě písemné žádosti statutárního zástupce smluvní strany.

Před vydáním je nutné uzavření smlouvy o ochraně informací (NDA klauzule) a souhlas s podmínkou beztrestnosti osob, kterým bude umožněn vstup do DC

Žádost musí obsahovat jméno, příjmení a číslo OP (nebo jiného dokladu totožnosti) oprávněných osob, pro které se povolení vstupu požaduje. Součástí žádosti je čestné prohlášení statutárního zástupce o trestné bezúhonnosti oprávněných osob a fotografie v elektronické podobě ve formátu JPG. V žádosti je nutné uvést účel vstupu a jeho časové vymezení.

Pro vydání povolení vstupu musí všechny oprávněné osoby poskytnout své biometrické údaje (3d portrét).

Jestliže zajišťuje smluvní strana servis zařízení dodavatelsky (třetí stranou), pak musí žádat statutární zástupce smluvní strany o povolení ke vstupu pro zaměstnance třetí strany (dodavatele) a tuto skutečnost vyznačí na žádosti.

Oprávnění jsou vystavena nejdéle na období 12 měsíců, a to vždy do 31.3. kalendářního roku. O prodloužení žádá oprávněná osoba řádným vyplněním nové písemné žádosti statutárního zástupce smluvní strany.

Povinnosti oprávněné osoby je:

Být prokazatelně seznámen/a s technikou vstupu a používání HID), s technikou používání zařízení biometrické kontroly a s bezpečnostním a protipožárním předpisem platným pro DC. Termín první návštěvy, při které bude tato oprávněná osoba prokazatelně s výše uvedeným seznámena, si oprávněná osoba dojedná se správcem DC.

Povolení vstupu a přístupová práva jsou udělena pro každou oprávněnou osobu zvlášť a jsou nepřenosná.

Každá oprávněná osoba je povinna mít platné osvědčení o proškolení ve vyhlášce 50/1978 Sb. a v předpisech BOZP.

2. Pokyny pro vstupy oprávněných osob do DC

Vstup do DC je umožněn oprávněným osobám výlučně pomocí HID včetně přiděleného osobního identifikačního čísla (dále jen „PIN“) s udělenými přístupovými právy a autorizace pomocí biometrických údajů.

První vstup oprávněné osoby do DC je možný vždy pouze v doprovodu oprávněného zaměstnance T-Systems Czech Republic a.s.

Každá osoba je povinna nahlásit příchod a odchod do a z DC na NCC T-Systems Czech Republic a.s. K tomuto účelu lze použít telefon, umístěný u vstupních dveří v DC (NCC – tel. číslo 506).

V případě, že oprávněná osoba je doprovázena do DC osobou, která není oprávněnou osobou ve smyslu tohoto Provozního řádu, je povinna před vstupem do prostor DC nahlásit NCC T-Systems Czech Republic a.s. jména a počet osob, které jí doprovází. Doprovod mohou tvořit maximálně 3 osoby. Tyto osoby se pro účely tohoto Provozního řádu považují za návštěvu a nemůžou samostatně bez dohledu oprávněné osoby vykonávat jakékoliv montážní či servisní činnosti.

Oprávněná osoba je povinna seznámit osoby, které jí doprovází, s podmínkami pohybu a práce v DC, s bezpečnostním a protipožárním předpisem, apod. Oprávněná osoba je plně odpovědná za veškeré jednání a činnosti těchto osob v prostorách DC.

T-Systems Czech Republic a.s. si vyhrazuje z bezpečnostních důvodů právo na změnu PIN přiřazených k HID. Případnou změnu je T-Systems Czech Republic a.s. povinna sdělit písemně zákazníkovi nejpozději 5 pracovních dnů před plánovanou změnou.

Oprávněné osoby jsou povinny zajistit HID proti zneužití a uchovávat PIN v tajnosti. Za jejich zneužití jsou plně odpovědné.

Vstupní HID, vydané ze strany T-Systems Czech Republic a.s., jsou si všechny oprávněné osoby povinny převzít. Tyto osoby musí dále při přebírání HID: být seznámeny s užíváním přístupového systému, být poučeny o bezpečnostním předpisu apod. Bez tohoto poučení, které je písemně stvrzeno, nebude oprávněným osobám povolen vstup do prostor DC. Ve výjimečných případech může HID převzít statutární zástupce smluvní strany (nebo osoba jím písemně zmocněná) – vždy ale až po proškolení dotýčných oprávněných osob.

3. Zásady pohybu v DC

Oprávněné osoby musí ke vstupu do prostoru DC použít pouze vstupních dveří ovládaných pomocí HID s příslušným PIN a následné autorizace biometrické kontroly.

Oprávněné osoby musí nejpozději po vstupu do prostoru DC potvrdit svou přítomnost na NCC T-Systems Czech Republic a.s. uvedením jména a popřípadě počtu osob, které ji doprovází. Oprávněná osoba musí oznámit NCC též odchod z DC. Lze tak učinit použitím telefonu umístěného v DC: NCC – telefonní číslo 506. Oprávněná osoba je zodpovědná za to, že v prostorách DC po jejím odchodu nezůstala žádná z osob ji doprovázejících.

Oprávněné osoby jsou povinny dodržovat předpisy, související s činností v DC, se kterými byly seznámeny a musí dodržovat předpisy BOZP, protipožární předpisy a obecně platné předpisy a normy (zejména vyhlášku 50/1978 Sb. a normu 33 2000-4-41 o ochraně před úrazem elektrickým proudem). Dále musí dbát zvýšené opatrnosti tak, aby nedošlo k poškození jakéhokoli zařízení a ohrožení bezpečnosti osob.

V DC je zakázáno dopouštět se nezákonných činností.

Do DC je zakázáno vnášet jakékoli tekutiny, těkavé látky, jídlo, pít či jakékoli další látky a předměty, které by mohly způsobit znečištění či poškození jakéhokoli zařízení, vybavení, prostoru či systému, zde se nacházejícího. Osoby vstupující do prostor DC nesmí být pod vlivem alkoholu ani omamných látek.

Do prostor DC je zakázáno vstupovat ve znečištěném oblečení a obuvi. Všechny osoby jsou povinny při pohybu v prostorách DC používat čistou obuv s tzv. „non-marking“ – „bílou podrážkou“. Veškeré obalové materiály je možno zanechávat k likvidaci na rampě před DC.

V případě, že se oprávněné osoby stanou účastníky signalizace jakékoliv poruchy jsou povinny neprodleně tuto skutečnost oznámit na NCC T-Systems Czech Republic a.s.

Ve všech prostorách DC i v budově KCP je přísný zákaz kouření, užívání mobilních telefonů a jakýchkoli radiových pojítek. V případě vyvolání planého poplachu bude od zjištěného viníka vyžadována náhrada škody a finanční sankce.

Oprávněné osoby nesmí vykonávat činnosti, které by vedly k ionizaci vzduchu (např. pájení, el. jiskry, el. výboj, manipulace s kouřem apod.). Dále nesmí manipulovat s otevřeným ohněm, se zařízením vyzařující nadměrné teplo a zvyšujícím prašnost. Dále je zakázáno manipulovat s výkonnými vysokofrekvenčními přístroji a s těkavými látkami.

Činnosti, které by vedly k ionizaci vzduchu, je nutné nahlásit NCC T-Systems Czech Republic a.s. nejpozději 10 pracovních dní předem. Dále je nutné nahlásit termín, rozsah prací a osoby odpovědné za prováděné činnosti. Zahájit tyto práce je možné až po souhlasu NCC.

Oprávněné osoby nesmí (mimo jimi spravovaný prostor) bez souhlasu správce prostoru DC provádět instalaci nebo změny na kabeláži v prostorách DC.

Oprávněné osoby smějí v prostorách DC manipulovat pouze se zařízeními, které jsou v jejich vlastnictví či správě. Není dovoleno jakýmkoli způsobem se dotýkat, poškozovat či jinak zasahovat do zařízení, která jim nepatří nebo které nejsou v jejich správě.

Volné ponechávání jakýchkoli předmětů (včetně zbytkového materiálu) v prostorách DC je zakázáno. Předměty, volně zanechané po ukončení činnosti v prostorách DC bez souhlasu správce prostoru DC, budou po 24 hodinách umístěny na 14 dnů do skladu DC. Pokud si je do uplynutí této lhůty nevyzvedne oprávněná osoba smluvní strany, budou zlikvidovány. Náklady na likvidaci budou vyfakturovány na náklady smluvní strany.

Oprávněná osoba smí na základě předložené dokumentace a souhlasu ze strany správce prostoru DC při případné demontáži čtvercových desek podlahy rozebrat na dobu nezbytně nutnou nejvíce dva

Smlouva o poskytování služeb – Příloha č. 6

sousední čtverce z důvodu zachování stability konstrukce celé podlahy a vyvážení podmínek pro bezchybnou činnost klimatizační soustavy.

Oprávněné osoby nesmí (mimo případu ohrožení života) manipulovat s řadovými rozvaděči a napájecími skříněmi. K případné manipulaci je nutno zmocnění od správce prostoru DC.

Oprávněné osoby nesmí bezdůvodně používat nouzový východ. Ten lze použít pouze v případech ohrožení života.

Při odchodu z prostor DC je oprávněná osoba povinna zanechat prostor v pořádku, zhasnout světla – vypínače jsou umístěny u východu z DC- a ověřit uzavření dveří.

4. Pravidla pro technologie umístěné v DC

Všechny technologie, které jsou umístěné v DC je povinna oprávněná osoba řádně evidovat do seznamu instalované technologie. V případě výstavby či demontáže technologie je oprávněná osoba povinna oznámit správci prostoru DC T-Systems Czech Republic a.s. nejméně 3 dny před jejím započítáním její rozsah a specifikaci a bezprostředně po její de/instalaci předat správci prostoru DC aktualizovaný seznam de/instalované technologie. Oprávněná osoba zodpovídá za kompletnost a aktuálnost seznamu technologie, která je umístěná v DC.

Všechna instalovaná zařízení uživatelů musí splňovat bezpečnostní požadavky stanovené v zákoně č.22/1997 Sb. (Zákon o technických požadavcích na výrobky) a nařízení vlády č.168/1997 Sb., kterým se stanoví technické požadavky na elektrická zařízení nízkého napětí. Tato zařízení musí odpovídat též dotýčným právním úpravám EU.

5. Pokyny pro zavážení objemné technologie do DC

V případě zavážení objemné technologie lze požádat o jednorázový přístup do prostor DC pro tyto účely vyhrazenými dveřmi, a to pro období bezpodmínečně nutné k zavezení či odvezení technologie. Tento přístup je vždy vázán na přítomnost oprávněného zaměstnance společnosti T-Systems Czech Republic a.s. Žádost o jednorázový přístup musí být podána písemně nejpozději 5 pracovních dní předem. Žadatel je povinen provést organizaci závozu tak, aby minimalizoval dobu otevření určených dveří.

Pro jakýkoliv vjezd automobilu k prostorám DC je nutno si na dispečinku T-Systems Czech Republic a.s. vyzvednout Parkovací kartu. Prostřednictvím této karty dojde ke zvednutí závor u vjezdu do prostor Kongresového centra Praha, a.s. a do prostor parkoviště před DC. Ostraha budovy má právo kontrolovat vjíždějící i vyjíždějící vozidla. Maximální výška vozidla je 3,4 m.

V prostoru parkoviště před DC je příkázáno parkovat čelem do uličky, aby byl zajištěn co nejrychlejší odjezd automobilů z KCP při vzniku mimořádné události.

V prostoru vyhrazeného parkoviště před sálou DC řidiči jsou povinni zaparkovat tak aby zanechali maximum místa pro zaparkování druhého vozidla.

Při manipulaci s rozměrnými předměty musí oprávněné osoby dbát zvýšené opatrnosti, aby nedošlo k poškození např. nainstalovaného zařízení a kabelových rozvodů.

6. Odpovědnost za škody

Každá osoba, navštěvující DC, tak činí na vlastní riziko a společnost T-Systems Czech Republic a.s. není odpovědná za jakékoliv ublížení na zdraví této osoby, které bude následkem jakékoliv příčiny.

Všechny oprávněné osoby jsou povinny dodržovat předpisy tohoto Provozního řádu a obecně závazné právní předpisy. Každá osoba, která vstoupí do provozních prostor DC, je odpovědná za škody, jež svým jednáním, které by nebylo v souladu s těmito předpisy a Provozním řádem DC, způsobí. Toto jednání bude v jednotlivých případech kvalifikováno jako porušení smluvních podmínek s následným odstoupením od smlouvy ze strany T-Systems Czech Republic a.s. a náhradou vzniklých škod.

Jestliže je kterákoliv osoba přítomná v DC svědkem mimořádné události, je povinna o tom neprodleně informovat NCC T-Systems Czech Republic a.s. Pokud tak neučiní, je odpovědná za škody vzniklé z prodlevy z nenahlášení takové události.

Je povinností všech oprávněných osob okamžitě hlásit ztrátu identifikační přístupové karty (HID) na NCC T-Systems Czech Republic a.s. IPK jsou majetkem T-Systems Czech Republic a.s. a náklady za jejich ztrátu budou smluvní straně fakturovány.

Ohlašování veškerých událostí:

	
---	--

7. Změny provozního řádu

Společnost T-Systems Czech Republic a.s. si vyhrazuje právo provést změny v tomto Provozním řádu a zavazuje se předat jeho aktualizaci dotčeným oprávněným osobám.

8. Platnost provozního řádu

Tento Provozní řád je platný a účinný dnem 15.10.2008

Provozní řád Chodov Data Center

Úvod

Technologické prostory Chodov Data Center jsou umístěny na adrese V Parku 2308/10, Praha 4 - Chodov (dále jen „DC“). Poskytovatel je provozovatelem části DC, ve které budou umístěny technologie pro Zákazníka.

Technologické prostory DC byly navrženy tak, aby umožňovaly bezpečný a spolehlivý provoz informačních technologií, a proto podléhají zvláštnímu režimu provozu.

Rozsah

Provozní řád DC (dále jen „**Provozní řád**“) platí pro všechny pracovníky Zákazníka i jiné osoby nacházející se v prostorách DC. Všechna práva a povinnosti upravená tímto Provozním řádem se vztahují i na všechny pracovníky Zákazníka i jejich návštěvy a jiné osoby nacházející se v DC pro účely provádění činností pro Zákazníka (dále jen „**pracovníci Zákazníka**“), přičemž dojde-li z jejich strany k porušení pravidel provozu DC, nese odpovědnost za takové porušení Zákazník.

Tento Provozní řád může být měněn jednostranně Poskytovatelem, přičemž Poskytovatel musí o změně Provozního řádu informovat Zákazníka v přiměřené lhůtě před účinností takové změny.

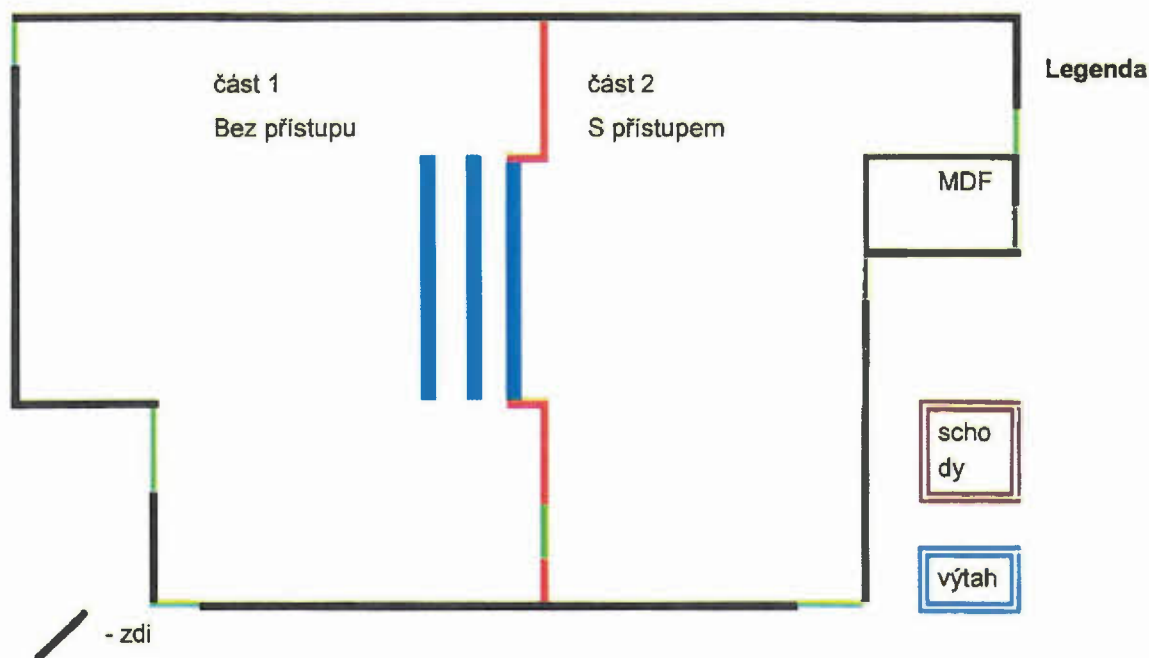
S ohledem na přísné bezpečnostní podmínky provozu DC se Zákazník zavazuje dodržovat tento Provozní řád, stejně jako další podmínky pro využívání DC, se kterými ho Poskytovatel prokazatelně seznámí. Zákazník si je vědom, že porušení jakýchkoliv ustanovení Provozního řádu a jiných podmínek pro užívání DC může mít za následek vznik závažné škody, a to jak ve vztahu k Poskytovateli, tak ve vztahu k ostatním uživatelům DC a provozovatelům ostatních částí DC.

Komunikace

Komunikace mezi Zákazníkem a Poskytovatelem týkající se DC bude prováděna prostřednictvím elektronické pošty dle kontaktních údajů uvedených v tomto Provozním řádu.

Situační plán místnosti B2

Serverová místnost B2 v DC:



Smlouva o poskytování služeb – Příloha č. 6



- dveře

- rozebíratelná klec

Pravidla užívání DC

Obecná pravidla

- V serverových místnostech je zakázáno používat jakékoliv bezdrátové technologie.
- V celé budově, kde je DC umístěno, je přísně zakázáno kouřit.
- Vstup osob do prostor, kde je DC umístěno, je povolen pouze do prostoru recepce, na schodiště a do výtahu mezi přízemím a suterénem, do serverové místnosti B2, vykládacího prostoru, kuchyně v prvním patře a na toalety.
- Pracovníci Zákazníka jsou povinni dodržovat předpisy týkající se bezpečnosti při práci, protipožární opatření a obecně závazná pravidla a normy týkající se provozu DC.
- Do prostoru DC není povoleno vstupovat ve špinavém oděvu nebo s předměty, které by mohly způsobit zvýšení hladiny prachu.
- Všichni pracovníci Zákazníka musejí viditelně nosit identifikační přístupovou kartu po celou dobu pohybu v DC.

Pravidla pro řízení změn

- V případě jakékoliv změny v DC, která by mohla mít vliv na služby poskytované Zákazníkovi, budou informace o této změně odeslány Zákazníkovi e-mailem na kontaktní osoby.
- Rozpis termínů pro provádění předpokládaných změn v DC pro následující rok zašle Poskytovatel Zákazníkovi nejpozději vždy do 10. prosince.
- O Změnu v DC může požádat Zákazník Poskytovatele prostřednictvím emailu. Poskytovatel vyhodnotí navrženou změnu a bude Zákazníka informovat o časových možnostech realizace navržené změny a dopadech navržené změny na cenu poskytovaných služeb. V případě, že by navrhovaná změna měla za následek změnu ujednání ve smlouvě uzavřené mezi Zákazníkem a Poskytovatelem, musí být změna provedena prostřednictvím písemného dodatku ke smlouvě.

Bezpečnostní pravidla

- Pro získání přístupu pracovníků Zákazníka do DC musí Zákazník a jeho příslušní pracovníci splnit následující podmínky:
 - Předložit Poskytovateli seznam pracovníků Zákazníka, u kterých vyžaduje přístup do DC;
 - Vyplnit přihlašovací formulář (vydá Poskytovatel na žádost Zákazníka);
 - Požádat o vydání přístupové karty, přičemž požádat je třeba minimálně s dvoutýdenním předstihem;
 - Navíc, pro zajištění přístupu do místnosti B2 je nutné předem provést skenování rukou a biometrický sken obličeje, které probíhají pouze v pondělí a ve středu a které budou provedeny po vzájemné dohodě Zákazníka a Poskytovatele.
 - Zúčastnit se setkání s týmem bezpečnostních pracovníků Poskytovatele popřípadě jiných pracovníků určených Poskytovatelem.
- Bez přístupové karty nebude žádné osobě vstup do DC umožněn.
- V případě ztráty přístupové karty je třeba ihned po zjištění ztráty odeslat e-mail na kontaktní pracovníky Poskytovatele. Následně dojde k deaktivaci staré karty a vydání nové.
- Fyzický přístup do datové místnosti bude autorizován na základě biometrického skenování ruky, přístupové karty a biometrického skenování obličeje (sada bude unikátní pro každého pracovníka Zákazníka).
- Pro osoby vstupující do DC je povinné školení FM200 – školení zajistí Poskytovatel po dohodě se Zákazníkem.
- Do jiných prostor DC, než s přímým přístupem pro Zákazníka, je přístup možný pouze s doprovodem ze strany Poskytovatele.

Pravidla pro dodávky IT

- Veškeré dodávky a instalace IT v DC je nutné ohlásit na kontaktní osoby Poskytovatele e-mailem minimálně 5 pracovních dnů předem.
- Veškeré dodávky a instalace IT zařízení nebo souvisejících materiálů v DC musí předem schválit kontaktní pracovníci Poskytovatele.
- Dodávky hardware musí být předem konzultovány a koordinovány s kontaktními pracovníky Poskytovatele.
- Před dodávkou hardware je třeba předem sestavit/namontovat rack (rack musí být v jednom kuse), provedení musí být zkontrolováno kontaktními pracovníky Poskytovatele.
- Poskytovatel připraví rack koživení (napojení na elektrickou energii, zemnění) do 10 pracovních dnů od jeho dodání zákazníkem do datového centra.
- Poskytovatel si vyhrazuje právo úpravy napájecích konektorů racku z důvodu dodržení standardů datového centra.
- Do datových místností není povoleno vnášet kartonové krabice ani jiné obalové materiály. Pracovníci Zákazníka nesmí v DC zanechat žádné obalové ani jiné obdobné materiály.
- Velikost nového hardware může být maximálně taková, aby hardware prošel vykládacím prostorem a nákladním výtahem.
- Dodávku z ulice do datového centra (místnosti B2) musí koordinovat autorizovaná/schválená osoba Poskytovatele.
- Před začátkem užívání vykládacího prostoru DC ze strany Zákazníka, musí být tento prostor vyklizen.

Technická pravidla

- Zákazník se musí přizpůsobit změnám v technologiích DC; Poskytovatel sdělí Zákazníkovi termíny a popis změn vždy do 10. prosince pro následující kalendářní rok.
- Veškerá nová zařízení spotřebovávající energii musí před instalací schválit kontaktní pracovníci Poskytovatele.
- Jakýkoliv nový rack vyžadující přípojku pod podlahou musí být schválen kontaktními pracovníky Poskytovatele. Všechny racky musí být uzemněny, zemnění zajistí Poskytovatel. Kontaktní pracovníci Poskytovatele zajistí přidělení racků dle energetické zátěže, aby se zajistila vyvážená zátěž fází.
- Veškeré třífázové rackové instalace musí být schváleny kontaktními pracovníky Poskytovatele minimálně 3 týdny před instalací. Vhodná pozice v podlaze bude poté vybavena třífázovými zásuvkami a připravena pro instalaci.
- Instalovaný hardware se zaznamenává v databázi ApertureVista – kontaktní pracovníci Poskytovatele poskytnou podrobné instrukce a potřebné informace.

Pravidla pro LAN infrastrukturu

- Pracovníci Zákazníka jsou oprávněni provádět rozvod LAN kabeláže pouze v rámci jednotlivého racku Zákazníka. Kategorie a provedení LAN kabeláže musí být schváleno kontaktními pracovníky Poskytovatele.
- LAN kabeláž mezi jednotlivými racky zákazník objednává u Poskytovatele, který provede natažení a ukončení na Patch panelu.
- V případě využití kabelů DC musí propojení provést Poskytovatel.

Provozní pravidla

- Jakékoliv závady musí být ohlášeny kontaktním pracovníkům Poskytovatele ihned po jejich zjištění.
- Poskytovatel je oprávněn provádět kdykoliv kontrolu instalovaných zařízení Zákazníka.
- Před vstupem do serverové místnosti je nutné vypnout mobilní telefony i jiná bezdrátová zařízení.
- Musí být dodržována obecná pravidla pro chování v serverových místnostech.

Smlouva o poskytování služeb – Příloha č. 6

- Pracovníci Zákazníka nesmějí provádět činnosti, které způsobují ionizaci vzduchu (například pájení, elektrické jiskry, elektrické výboje, manipulace s kouřem atd.). Nesmějí též pracovat s otevřeným ohněm nebo se zařízením vydávajícím nepřiměřené teplo nebo zvyšujícím hladinu prachu. Je též zakázáno používat silná vysokofrekvenční zařízení a těkavé látky.
- Pracovníkům Zákazníka není povoleno instalovat jakékoliv kabely v datovém centru.
- V datovém centru je zakázáno fotit jiné, než své vlastní technologie.

Kontaktní údaje

- Kontaktní osoby Poskytovatele:

-
-
-



- Kontaktní osoby Zákazníka:

-
-
-

- Kontaktní osoby Poskytovatele pro eskalace:

-



- Kontaktní osoby Zákazníka pro eskalace:

-

Příloha č. 7

Schéma postupu změnového řízení

Change Management

Stručný popis

Vstup/podnět

- RfC: pro konfigurační položku (Konfigurační list - CIL)



Výstup

- Implementovaná, zkontrolována a přijata změna
- Obnovené pracovní podmínky
- Aktualizovaná dokumentace / CILy

Cíl procesu, přidaná hodnota

- Kontrolování řízení změn s ohledem na dostupnost provozu, obchodní aspekty a rizika
- Zajištění minimálního negativního vlivu změn na dohody SLA
- Zvýšená produktivita Uživatele
- Snížení námahy

Indikátory KPI

- Počet změn (dle typu)
- Úspěšnost změn
- Zpracování změn
- Změny, které způsobily incidenty (převyšuje se)
- Změny, které způsobily problémy (převyšuje se)

Kritické faktory úspěchu

- Pouze změny založené na definovaných procesech
- Použití nástroje s vazbami na Incident Management, Problem Management a Configuration Management (Řízení incidentů, problémů a konfigurace)
- Všechny zúčastněné osoby, především operativní, musí být vyškoleny

Účelem procesu Change Management je:

- zajistit efektivní a průkazné zpracování změn za použití standardních postupů upravených touto směrnicí tak, aby byl minimalizován výskyt incidentů způsobených prováděnými změnami a zvýšit tak kvalitu služeb;
- zajistit rozvoj systémů a infrastruktury v souladu s požadavky jejich business vlastníků v požadované kvalitě, čase a s optimálními náklady;
- zajistit soulad prováděných změn se strategií a s obchodními cíly Společnosti;
- zajistit aktuálnost konfigurační databáze.

Průběhy aktivit procesu Change Management



Iniciace RfC

Tato fáze upravuje fungování jediného vstupního bodu pro zadávání změn. Provádí ji zadavatel na podnět žadatele.

Výstupem je zadaný požadavek na změnu v podpůrném nástroji.

Klasifikace RfC

Každý zadaný změnový požadavek (RfC) klasifikuje Operativní manažer procesu dle druhu, typu, dopadů a přínosů pro firmu nebo Zákazníka, kritičnosti a hodnotí naléhavost a riziko. Operativní manažer procesu zkontroluje obchodní relevanci, analyzuje náklady, zkontroluje a definuje závislosti na jiných změnách a zhodnotí bezpečnost. Operativní manažer určí nutnou míru testování.

Naléhavé změny předá operativní manažer procesu přímo k realizaci a proces schvalování proběhne dodatečně.

Výstupem klasifikace požadavku na změnu je schválený požadavek na změnu pro plánování.

Plánování změny

Smlouva o poskytování služeb – Příloha č. 7

Tato fáze zajišťuje, že změny jsou dodávány v garantovaném čase, v rámci schváleného rozpočtu a podle odsouhlasených požadavků zákazníka.

Řešitel popíše změnu s ohledem na technické, procesní, organizační a implementační aktivity (včetně termínu). Zajišťuje lidské zdroje z požadovaných útvarů. Zajišťuje naplánování, přípravu, dokumentaci a předání technických, organizačních a personálních aspektů a postupu pro uvedení do původního stavu (Back-out).

Řešitel zkontroluje, případně doplní závislosti na jiných změnách. Ověří vliv na SLA, dostupnost a podporu. Určí „Back-out time“ (okamžik, kdy zahájit Back-out). U komplexních změn zajišťuje plánování Back-outu Operativní manažer procesu.

Výstupem je časový plán změny. Zdroje jsou identifikované a dostupné, plánování je dokončeno.

Schválení změny

Náplní této fáze je, aby byla změna schválena a o schválení byli všichni zainteresovaní informováni.

Záznam musí splňovat následující kritéria:

- změna i všechny logické úkoly musí mít status „plánování ukončeno“;
- změna splňuje všechna formální kritéria na kvalitu dat;
- funkční plánování musí být kompletní;
- Operativní manažer procesu vyzve schvalovatele k odsouhlasení naplánované změny;
- schvalovatelé posoudí plán změny a schválí nebo zamítnou změnu;
- musí být dodržen princip, že schvalovatel není totožný se zadavatelem změny.

Výstup: Všechny osoby, od kterých se schválení vyžadovalo, schválili končený plán změny.

Implementace změny

Náplní této fáze je aplikovat řešení změny, které je v souladu s požadavky žadatele a s platnými vnitřními a zákonnými normami. Dále je to řízené nasazení změny do produkčního používání uživateli.

Změna se považuje za implementovanou poté, co řešitel dokončil všechny naplánované úkoly.

Pokud nelze provést (zahájit) změnu, pak musí Operativní manažer procesu změnu odmítnout. Pokud je to nutné, tak Operativní manažer procesu naplánuje realizaci požadavku na změnu v rámci nové změny.

Jakékoliv odchylky od plánu nebo problému musí být řešitelem dokumentovány.

Řešitel v rámci implementace zajistí aktualizaci konfigurační databáze.

Vyhodnocení změny

Operativní manažer procesu porovná výsledek změny s požadavkem na změnu. Provede zhodnocení provedené změny (PIR – Post-Implementation Review). Operativní manažer procesu uzavře požadavek na změnu, pokud související změny splnily podmínky požadavku na změnu. V opačném případě naplánuje novou změnu.

Operativní manažer procesu informuje žadatele o ukončení požadavku na změnu. Výsledek Post-Implementation Review Report (PIRR) je dokumentován v podpůrném nástroji.

Operativní manažer procesu zajistí zadokumentování všech výjimečných událostí („lessons learned“).

Smlouva o poskytování služeb – Příloha č. 7

Požadavek na změnu se dává vždy písemně s podpisem odpovědné osoby zákazníka.

Zadávací formulář požadavku na změnu.

Základní a provádění prací v DC

Společnost	331
Specifikace prováděných prací	704
Termín provádění prací	705

Poznámky 997

Odpovědná osoba	
Kontakt	

Za Zákazníka

Datum: 319

Podpis:

Garant: xxx

120



10. Médium CD-ROM nebo DVD± R s nabídkou v elektronické podobě

Uchazeč předkládá médium CD-R k nabídce.



11. Seznam příloh Nabídky

11.1. Příloha č. 1 – Datová centra T-Systems Czech Republic a.s.



11.2. Příloha č. 2 – Management bezpečnosti ICT

Management bezpečnosti ICT



1. Obsah

1.	OBSAH.....	1
1.1	BEZPEČNOST ICT	3
1.1.1	Metodika Analýzy rizik	3
1.1.1.1	Určení aktiv.....	3
1.1.1.2	Určení a hodnocení hrozeb.....	3
1.1.1.3	Určení a hodnocení zranitelností.....	4
1.1.1.4	Určení a hodnocení dopadů.....	5
1.1.1.5	Stanovení výše rizika	5
1.1.1.6	Stanovení přijatelné/akceptovatelné úrovně rizik.....	5
1.1.2	Rozsah a popis činnosti.....	6
1.1.2.1	Úvodní Analýza rizik	6
1.1.2.2	Roční aktualizace Analýzy rizik.....	6
1.1.3	Součinnost.....	7
1.2	BEZPEČNOST	7
1.2.1	Organizace bezpečnosti a požadavky na bezpečnost IT.....	7
1.2.2	Management informační bezpečnosti.....	7
1.2.3	Fyzická a technická bezpečnost.....	8
1.2.4	Personální bezpečnost	8
1.2.5	Bezpečnost informačních systémů.....	8
1.2.6	Administrativní bezpečnost	8
1.2.7	Bezpečnostní Incident management	8
1.2.8	Bezpečnostní reporting	9

1.1 Bezpečnost ICT

V následující části je vypracován návrh a Popis Risk Assessmentu.

1.1.1 Metodika Analýzy rizik

V této části uvádíme naši metodiku analýzy rizik vycházející ze standardů ISO TR 13335 a následně také ISO IEC 27005 a ze zkušenosti s prováděním analýzy rizik.

Jsme ale připraveni přizpůsobit provedenou analýzu rizik, případně její aktualizaci, metodice zvolené pro stávající analýzu rizik.

Postup znázorněný na obrázku ukazuje posloupnost identifikování a definování jednotlivých faktorů, které riziko tvoří. Tj. prvním krokem je stanovení aktiv, druhým pak identifikování hrozeb, zranitelností, následovano stanovením dopadů a výpočtem a popisem rizik. Na základě výše rizika se dále rozhoduje o možných opatřeních, které by riziko mohly snížit, a stanovuje se úroveň zbytkového rizika.



Postup hodnocení rizik

V rámci každého výše uvedeného kroku je třeba provést identifikaci a hodnocení daného faktoru rizika. Toto hodnocení musí výsledkem společné činnosti osob odpovědných za některý z úkolů spojených s řízením rizik (minimálně se předpokládá vzájemná kooperace mezi vlastníkem aktiva, odborníkem v oblasti bezpečnosti, případně vlastníkem rizika, je-li určen).

1.1.1.1 Určení aktiv

V rámci prvního kroku hodnocení rizik je třeba si stanovit okruh aktiv, pro které bude analýza rizik prováděna. Seznam aktiv je dále vstupem pro identifikaci hrozeb, kterým jsou tato aktiva vystavena.

1.1.1.2 Určení a hodnocení hrozeb

Pro aktiva stanovená v prvním kroku se stanoví hrozby, která mohou dané aktivum ohrozit (z pohledu informačních aktiv, se jedná o hrozby, které mohou narušit jeho důvěrnost, integritu nebo dostupnost). Protože hrozby mohou být různého významu, je třeba provést jejich hodnocení.

Obecný postup po hodnocení hrozeb vychází z tabulky hodnocení hrozeb, kdy hrozba je hodnocena na základě své pravděpodobnosti výskytu a síly či rozsahu působnosti. Hodnoty dílčích charakteristik hrozby vychází z následujících vodítek:

Vodítka pro stanovení pravděpodobnosti výskytu hrozby jsou následující:

Velmi nízká K výskytu hrozby dochází 1 za 10000 dní.

Nízká K výskytu hrozby dochází 1 za 1000 dní

Střední K výskytu hrozby dochází 1 za 100 dní

Vysoká K výskytu hrozby dochází 1 za 10 dní až denně

Vodítka pro stanovení síly a rozsahu hrozby jsou následující:

Malá(y) Lze očekávat, že uplatnění hrozby způsobí menší narušení bezpečnosti, které postihne méně než 5% informačních aktiv v rozsahu prováděné analýzy rizik, nebo prodloužení nedostupnosti služeb o více než 5 pracovních dní.



Střední Lze očekávat, že uplatnění hrozby způsobí vážné narušení bezpečnosti postihující až 25% informačních aktiv v rozsahu prováděné analýzy rizik, nebo prodloužení nedostupnosti služeb do 5 pracovních dní.

Vysoká(ý) Lze očekávat, že uplatnění hrozby způsobí závažné narušení bezpečnosti zahrnující neoprávněné vyzrazení, zničení, modifikaci nebo použití více než 25% informačních aktiv v rozsahu prováděné analýzy rizik, nebo způsobí nedostupnost služeb na méně než 3 hodiny.

Vzájemnou kombinaci hodnot pravděpodobnosti výskytu a síly či rozsahu hrozby, se určí celková hodnota hrozby, a to dle následující tabulky:

Síla a rozsah hrozby	Pravděpodobnost výskytu hrozby			
	Velmi nízká	Nízká	Střední	Vysoká
Malá(ý)	1	1	2	3
Střední	1	2	3	4
Vysoká(ý)	2	3	4	5

Tabulka hodnocení hrozeb

Výsledná hodnota hrozby dále vstupuje do výpočtu do rizika jako parametr „H“ (viz níže uvedená kapitola).

1.1.1.3 Určení a hodnocení zranitelnosti

Na základě předem definovaného předmětu zájmu analýzy rizik, definovaných aktiv a hrozeb se určí zranitelnosti, které jsou pro daný stav prostředí a identifikované hrozby relevantní. Protože zranitelnosti mohou být různého významu, je třeba provést jejich hodnocení.

Obecný postup po hodnocení zranitelností vychází z tabulky hodnocení zranitelností, kdy zranitelnost je hodnocena na základě míry pravděpodobnosti ohrožení (selhání prevence) a míry uplatnění hrozby (selhání detekce, reakce a zotavení). Hodnoty dílčích charakteristik zranitelnosti vychází z následujících vodítek:

- Vodítka pro stanovení míry pravděpodobnosti ohrožení (selhání prevence) jsou následující:
 - **Nízká** Velmi efektivní bezpečnostní opatření, pravděpodobnost narušení bezpečnosti < 25%, (bezpečnostní opatření mají pouze detekční a reaktivní funkce a funkce zotavení a obnovy). Těžko zneužitelné, potřebné rozsáhlé znalosti, dovednosti a zdroje, přístup k aktivům je přísně kontrolován, aktiva jsou velmi jednoduchá/robustní/statická, zaměstnanci jsou dobře informováni/proškolení.
 - **Střední** Středně efektivní bezpečnostní opatření, pravděpodobnost narušení bezpečnosti 25-75%. Ne snadno zneužitelné, potřebné určité znalosti/dovednosti/zdroje, přístup k aktivům je částečně kontrolován, aktiva jsou spíše složitá/křehká/přenosná, zaměstnanci jsou částečně informováni/proškolení.
 - **Vysoká** Žádná nebo převážně neefektivní bezpečnostní opatření, pravděpodobnost narušení bezpečnosti > 75%. Snadno zneužitelné, potřebné malé znalosti/dovednosti/zdroje, aktiva jsou dobře přístupná, aktiva jsou velmi složitá/křehká/přenosná, zaměstnanci jsou špatně informováni/proškolení.
- Vodítka pro stanovení míry uplatnění hrozby (selhání detekce, reakce a zotavení) jsou následující:
 - **Nízká** Velmi efektivní bezpečnostní opatření, aktiva jsou vystavena omezenému poškození, (bezpečnostní opatření mají pouze preventivní funkci). Narušení bezpečnosti je detekováno velice rychle, poškození je plně napraveno, rychlé a kompletní zotavení po události, robustní a jednoduché aktivum, zkušený a proškolený personál / zaměstnanci
 - **Střední** Středně efektivní bezpečnostní opatření, aktiva jsou vystavena střednímu poškození. Narušení bezpečnosti je pravděpodobně detekováno pozdě, poškození je částečně napraveno, středně rychlé a částečné zotavení po události, spíše složitě / křehké aktivum, středně zkušený a částečně proškolený personál / zaměstnanci.
 - **Vysoká** Žádná nebo převážně neefektivní bezpečnostní opatření, aktiva jsou vystavena rozsáhlému poškození. Narušení bezpečnosti není pravděpodobně detekováno vůbec, obtížná oprava poškození, dlouhotrvající a neúplné zotavení po události, velmi složitě / křehké aktivum, nezkušený a neproškolený personál / zaměstnanci.

Vzájemnou kombinací hodnot míry pravděpodobnosti ohrožení (selhání prevence) a míry uplatnění hrozby (selhání detekce, reakce a zotavení), se určí celková hodnota zranitelnosti, a to dle následující tabulky:



Míra uplatnění hrozby (selhání detekce, reakce a zotavení)	Míra pravděpodobnosti ohrožení (selhání prevence)		
	Nízká (neaplikovatené)	Střední	Vysoká
Nízká (neaplikovatené)	1	2	3
Střední	2	3	4
Vysoká	3	4	5

Tabulka hodnocení zranitelností

Výsledná hodnota zranitelnosti dále vstupuje do výpočtu do rizika jako parametr „Z“ (viz níže uvedená kapitola).

1.1.1.4 Určení a hodnocení dopadů

Posledním parametrem k výpočtu rizika je třeba určit výši dopadu. Obecně dopad může mít charakter finanční nebo nefinanční. Úroveň dopadu musí být stanovena ve spolupráci s vlastníkem aktiva, který jako jediný by měl být kompetentní stanovit hodnotu tohoto aktiva, resp. výši dopadu, který může nastat v případě uplatnění hrozby.

1.1.1.5 Stanovení výše rizika

Z praktických důvodů se pro účely hodnocení rizik zavádí diskrétní úrovně rizik, kdy stanovené úrovně rizik umožňují lépe rozhodovat o reakci na identifikovaná rizika a o přijímaných opatřeních.

Konkrétní promítnutí tohoto postupu do metody hodnocení rizik znamená zavedení matice hodnocení hrozeb, zranitelností a dopadů a stanovení příslušných intervalů vymezujících úrovně rizika.

Úroveň rizika je stanovena jako geometrický průměr hodnot hrozby (H), zranitelnost (Z) a dopadu (D), a to pro každou jejich reálnou kombinaci. Tzn., že pro výpočet rizika se užívá vzorec:

$$R = \sqrt[3]{(H * Z * D)}$$

Pro výše stanovené úrovně hrozeb, zranitelností a dopadů a při dosazení jejich hodnot do vzorce pro výpočet rizika dostáváme diskrétní hodnoty rizika následujícího rozsahu:

Hodnocení hrozeb (H)		1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
Hodnocení zranitelností (Z)		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
Hodnocení dopadů (D)																										
1	Nevýznamné dopady	1,0	1,3	1,4	1,6	1,7	1,3	1,6	1,8	2,0	2,2	1,4	1,8	2,1	2,3	2,5	1,6	2,0	2,3	2,5	2,7	1,7	2,2	2,5	2,7	2,9
2	Významné dopady	1,3	1,6	1,8	2,0	2,2	1,6	2,0	2,3	2,5	2,7	1,8	2,3	2,6	2,9	3,1	2,0	2,5	2,9	3,2	3,4	2,2	2,7	3,1	3,4	3,7
3	Velmi vážné dopady	1,4	1,8	2,1	2,3	2,5	1,8	2,3	2,6	2,9	3,1	2,1	2,6	3,0	3,3	3,6	2,3	2,9	3,3	3,6	3,8	2,5	3,1	3,6	3,9	4,2
4	Katastrofické dopady	1,6	2,0	2,3	2,5	2,7	2,0	2,5	2,9	3,2	3,4	2,3	2,9	3,3	3,6	3,9	2,5	3,2	3,6	4,0	4,3	2,7	3,4	3,9	4,3	4,6

Tabulka hodnocení rizik

kdy hodnoty rizik jsou interpretovány následovně:

- úroveň rizika <1, 2> **Nízké riziko**
- úroveň rizika (2, 3> **Střední riziko**
- úroveň rizika (3, 4> **Vysoké riziko**
- úroveň rizika (4, 5> **Velmi vysoké riziko**

1.1.1.6 Stanovení přijatelné/akceptovatelné úrovně rizik

Na základě subjektivního hodnocení zúčastněných stran je vymezena úroveň rizik, která je tolerovatelná a tedy nevyžaduje, aby byla přijímána nějaká neodkladná opatření.

Akceptovatelné riziko (tj. pod hodnotou akceptovatelné úrovně rizika) může být interpretováno jako možný scénář uplatnění hrozeb, jako např.:

- riziko představuje malou pravděpodobnost vyzrazení většího množství citlivých informací jako důsledek uplatnění hrozby neoprávněného přístupu k informačním aktivům umožněné nedostatečnými bezpečnostními opatřeními v oblasti řízení logického přístupu,
- nebo riziko představuje malou pravděpodobnost narušení integrity většího množství citlivých informačních aktiv jako důsledek uplatnění hrozby nekvalifikovaného personálu zpracovávajícího informační aktiva, spolu s nedostatečnou dokumentací provozních postupů,
- nebo riziko představuje malou pravděpodobnost nedostupnosti většího množství kritických informačních aktiv jako důsledek uplatnění hrozby požáru umožněné nedostatečnými bezpečnostními opatřeními v oblasti fyzické ochrany dokumentů a prostředků pro hromadné zpracování informací.

1.1.2 Rozsah a popis činností

1.1.2.1 Úvodní Analýza rizik

Vzhledem k existenci analýzy rizik Zadavatele bude nejdříve stávající analýza posouzena z pohledu vhodnosti zvolené metodiky, míry detailu analýzy a zvoleným opatřením k řízení identifikovaných rizik. Na základě tohoto posouzení bude případně navržena úprava a/nebo doplnění metodiky. Po schválení zákazníkem bude tato metodika používána pro ohodnocení veškerých nálezů.

Zdrojem informací pro analýzu rizik bude zejména:

- studium poskytnuté dokumentace,
- doplnění informací na:

A. interview se zástupci business Zadavatele – zejména část týkající se ohodnocení aktiv a kritičnosti klíčových business procesů;

B. interview s bezpečnostními složkami Zadavatele – zejména část řízení rizik na úrovni globálního řízení bezpečnosti Zadavatele;

C. interview s IT bezpečnostními složkami (předpokládáme na úrovni společnosti poskytující outsourcing) – zejména část řízení informační bezpečnosti v IT s důrazem na proces řízení rizik v IT;

D. interview/workshopy s respondenty s IT na úrovni hodnocení hrozeb a zranitelností.

Výstupem této části bude závěrečná zpráva Analýzy rizik na úrovni ohodnocených rizik a návrhů na jejich řízení v prostředí zákazníka.

Na úrovni časového harmonogramu předpokládáme rozdělení analýzy do dvou částí. První část na úrovni ohodnocení aktiv a kritičnosti klíčových business procesů odhadujeme časovou náročnost na úrovni 2 týdnů. Druhou část na úrovni analýzy hrozeb a zranitelností na úrovni časové náročnosti odhadujeme na 3 – 4 týdny. Druhá část musí navazovat na ukončenou část první. Celkem tedy odhadujeme dobu trvání Úvodní analýzy rizik na 5 – 6 týdnů.

1.1.2.2 Roční aktualizace Analýzy rizik

V rámci roční aktualizace analýzy rizik budou provedeny stejné kroky jako při úvodní analýze rizik s důrazem na skutečnosti, které se od posledního provedení změnily.

Zdrojem informací pro aktualizaci analýzy rizik bude zejména:

- studium poskytnuté dokumentace,
- doplnění informací na:

A. interview se zástupci business Zadavatele – zejména revize ohodnocení aktiv a kritičnosti klíčových business procesů;

B. interview s bezpečnostními složkami Zadavatele – zejména část řízení rizik na úrovni globálního řízení bezpečnosti Zadavatele s důrazem na případné změny od posledního provedení analýzy;



C. interview s IT bezpečnostními složkami (předpokládáme na úrovni společnosti poskytující outsourcing) – zejména část řízení informační bezpečnosti v IT s důrazem na proces řízení rizik v IT a změny provedené od posledního provedení analýzy;

D. interview/workshopy s respondenty s IT na úrovni ověření hodnocení hrozeb a zranitelností.

Výstupem této části bude závěrečná zpráva Aktualizace analýzy rizik na úrovni změn v hodnocených rizicích a návrhů na jejich řízení v prostředí zákazníka.

Na úrovni časového harmonogramu odhadujeme v souvislosti s dobou trvání Úvodní analýzy rizik (4 – 6 týdnů) dobu trvání Aktualizace analýzy rizik na 3 – 4 týdny.

1.1.3 Součinnost

Požadovaná součinnost se v rámci Úvodní analýzy rizik i její Aktualizace soustředí zejména na:

- poskytnutí relevantní dokumentace (zejména pak stávající analýza rizik, analýza kritičnosti business procesů Zadavatele, dokumenty řízení informační bezpečnosti Zadavatele, provozní a bezpečnostní dokumentace IS/IT, dokumenty související s outsourcingem IT)
- účast na interview a workshopech v rámci plánovaných oblastí A, B, C a D (viz výše),
- konzultaci v případě nejasností, resp. potřeby doplnění informací,
- účast na připomínkovém řízení výstupních dokumentů.

1.2 Bezpečnost

Popsané služby v oblasti bezpečnosti IS Zadavatele budou poskytovány v rozsahu odpovídajícím a příslušejícím poskytovaným službám ICT.

1.2.1 Organizace bezpečnosti a požadavky na bezpečnost IT

Organizace bezpečnostního managementu ve společnosti vychází z konceptu implementace Systému managementu informační bezpečnosti dle ISO 27001 a rozdělení působnosti mezi strany dodávající a odebírající služby. Na straně výrobních divizí jsou vybudované kompetence a kapacity schopné dodat služby a to plně kvalifikovanými pracovníky, jež své dovednosti ověřili nezávislými zkouškami tak, jak je požadováno (v současné době 2 pracovníci se zkouškami CISA a CISM a jeden pracovník se zkouškami CISA, CISSP) a dlouholetou praxí – viz přiložené odborné životopisy.

Tyto služby jsou poskytovány v rámci zákaznických systémů, tak pro interní podporu implementovaného systému řízení informační bezpečnosti. V obou případech jsou služby poskytovány na základě dohodnutého popisu služeb, KPI a SLA.

1.2.2 Management informační bezpečnosti

Management informační bezpečnosti je zajišťován v oblastech, které mají podstatný vliv na bezpečnosti informací. Z hlediska procedurálního se jedná o zpravidla o řešení dílčích denních událostí, jejich hodnocení a přijímání konkrétních korektivních nebo preventivních opatření, komunikace s uživateli a bezpečnostním managementem na straně zákazníka.

Následující části rámcově popisují charakteristické rysy informační bezpečnosti v jednotlivých oblastech (aspektech).



1.2.3 Fyzická a technická bezpečnost

Fyzická bezpečnost, spolu s personální bezpečností je v naší společnosti implementovaná průřezově, tzn., že všichni zákazníci (interní i externí) profitují z nastaveného systému správy fyzické bezpečnosti. Prakticky se jedná o řízení přístupu do datových center, technologických a administrativních prostor a dalších opatření, které jsou aplikována plošně.

Aplikovaný způsob řešení fyzické bezpečnosti, který se používá na všech lokalitách společnosti je v souladu s požadavky ČSN ISO/IEC 27001:2006 a příslušnými opatřeními z katalogu uvedeném v ČSN ISO/IEC 27002.

1.2.4 Personální bezpečnost

Pravidla personální bezpečnosti jsou aplikována jak na všechny zaměstnance, tak na externí spolupracovníky, kteří mají přístup k informacím společnosti popř. informacím předaným zákazníkem za účelem správy informačních systémů a informačních technologií. Opatření jsou aplikována na celý životní cyklus zaměstnance, tedy na přijímání zaměstnanců, průběh pracovního poměru a plně pokryté je i ukončení pracovního poměru. Metriky personální bezpečnosti jsou pravidelně vyhodnocované a v rámci PDCA cyklu jsou navrhována korektivní opatření a optimalizace. Z personálních organizačních opatření lze pro příklad uvést eskalační pravidla, ustavené orgány pro řízení bezpečnosti a řešení incidentů a další. Aplikovaný způsob řešení personální bezpečnosti, který se používá pro všechny zaměstnance a externí spolupracovníky společnosti, je v souladu s požadavky ČSN ISO/IEC 27001:2006 a příslušných opatření z katalogu uvedeném v ČSN ISO/IEC 27002.

1.2.5 Bezpečnost informačních systémů

Bezpečnosti informačních systémů se má na mysli implementace a provoz bezpečnostních mechanismů, které prosazují bezpečnostní funkce v informačních systémech. Jedná se tedy o technické řešení, které je závislé na konkrétní implementaci informačního systému. Obsluha a existence bezpečnostních funkcí je proto předmětem detailního návrhu a popisu nastavení provozovaných aplikací a podřízených subsystémů (operační systém, middleware, databáze). V případě, že nejsou splněny podmínky a požadavky ČSN ISO/IEC 27001:2006 a příslušných opatření z katalogu uvedeném v ČSN ISO/IEC 27002, jsou diskrepance řešeny v rámci security managementu s provozovatelem. Součástí řešení je vždy analýza rizik ve formě pravděpodobnosti vzniku identifikovaných hrozeb a jejich dopadů.

1.2.6 Administrativní bezpečnost

Do kategorie administrativní bezpečnosti lze v kontextu poskytování služeb outsourcingu zahrnout zejména klasifikaci informací. Klasifikace informací a s tím spojená klasifikace systémů musí probíhat podle pravidel a politik zákazníka. K uvedenému tématu lze mimo rámec outsourcingu poskytnout konzultační služby.

1.2.7 Bezpečnostní incident management

Bezpečnostní incident management je koncipován jako speciální instance incident managementu doplněná vazbou na sondy, jejichž účelem je identifikovat incidenty. Za tyto „sondy“ jsou považováni jednak uživatelé a administrátoři systému, u nichž je průběžně rozvíjeno bezpečnostní povědomí, tak aby byli schopni incident identifikovat a technické monitorovací nástroje, které mohou identifikovat incident na technické úrovni (např. subsystém IPS/IDS, vyhodnocování auditních logů apod.). Dalším specifickým bezpečnostního incident managementu je to, že v reálném životě lze garantovat pouze dobu odezvy a řešení incidentu je vždy závislé na charakteru a významu incidentu. Řešení může trvat i týdny a může být zapotřebí značných zdrojů a schválení vrcholového managementu.

Součástí bezpečnostního incident managementu je struktura řešitelských orgánů. Minimálně se ustavuje Security Fórum, což je orgán sestavený ze zástupců managementu obou stran, který se svolává v případě výskytu významného incidentu a disponuje rozhodovacími pravomocmi nezbytné k odvrácení dalších škod. Tento orgán může plnit funkci krizového koordinátora v rámci krizového managementu.

Dále se ustavuje řešitelská skupina, která se sestavuje na základě povahy incidentu a je pověřena řešením incidentu. V případě závažného incidentu též zajišťuje přípravu manažerských podkladů pro rozhodování, které budou použity pro jednání Security Fóra.



1.2.8 Bezpečnostní reporting

V rámci tranzitní fáze se ustaví bezpečnostní reporting, který se modifikuje podle potřeb a požadavků. Při návrhu struktury reportingu se vychází ze standardní struktury reportů, které se může doplnit. Mezi standardní reporty patří:

- Reporty o uživatelských a administrátorských účtech
- Reporty o bezpečnostních incidentech a výskytech virů a útoků
- Reporty o užívání silných oprávnění (pokud to architektura systému umožňuje)

V principu se reporting ustavuje v těch oblastech, kde jsou identifikována rizika a reporting slouží jako jedno z protipatření za účelem detekce ale i prevence vzniku incidentu.

Příloha č. 2 smlouvy č. 2011/1088

Specifikace ceny

Část A - Cena Služeb

Cena za poskytování Služeb:

Cena Služeb za 1 měsíc bez DPH [A]	Cena Služeb bez DPH za 48 měsíců bez DPH [B]	Cena Služeb za 48 měsíců včetně DPH [C]
87 968 Kč	4 222 464 Kč	5 066 957 Kč

Rozčlenění navýšení ceny pro koncového uživatele (poplatek za bankovní transakci) podle účtované ceny:

Výše částky transakce [A]	Výše poplatku za bankovní transakci bez DPH [B]	Výše poplatku za bankovní transakci včetně DPH [C]
0-50	10 Kč	10 Kč
51-100	10 Kč	10 Kč
101-200	10 Kč	10 Kč
201-1000	20 Kč	20 Kč
1001-10000	110 Kč	110 Kč

Část B - změna ceny při větším než předpokládaném zatížení Služby

Pokud se po ukončení tříměsíčního fakturačního období prokáže, že průměrný týdenní počet transakcí překročil předpokládaný počet 3400 o více než 20 %, je poskytovatel pro následující fakturační období oprávněn stanovit platbu podle vzorce:

$$Y = X * (1 + K * \frac{T - 3400}{3400})$$

Kde: Y – částka zvýšené platby

K – koeficient navýšení poplatku

X – původní fakturovaná částka

3400 – předpokládaný týdenní počet transakcí

T – průměrný týdenní počet transakcí za fakturační období. Transakcí se rozumí skutečně realizovaná platba prostřednictvím platebního portálu.

Koeficient navýšení měsíční ceny při nárůstu počtu požadavků:

Koeficient navýšení ceny K
0,01

Další zvýšení ceny Služeb podle uvedeného vzorce je poskytovatel oprávněn požadovat, jestliže v některém z následujících fakturačních období se navýší průměrný týdenní počet transakcí o více než 20 % proti počtu použitému při poslední kalkulaci ceny. Podobně je zákazník oprávněn požadovat snížení ceny Služeb podle stejného vzorce, pokud se průměrný týdenní počet transakcí snížil o více než 20 % proti počtu použitému při poslední kalkulaci ceny, snížená částka však nikdy nesmí být nižší než ta, která odpovídá ceně uvedené v části A této přílohy č. 4 Smlouvy, která vychází z průměrného počtu 3400 transakcím týdně.

Příloha č. 3 smlouvy č. 2011/1088**Harmonogram plnění**

Termín	Popis činností
x	Datum podpisu Smlouvy
x + 2 týdny	Zahájení prací
x + 4 týdny	Dokončení analýzy, zahájení implementace
x + 4 měsíce	Dokončení implementace, zahájení testování
x + 5,5 měsíců	Dokončení testování a integračního testování
x + 5,75 měsíce	Systém nasazen, připraven k provozu
x + 6 měsíců	Zahájení produkčního provozu

Předpokládaná doba poskytování služeb je minimálně 48 měsíců.

Příloha č. 4 smlouvy č. 2011/1088

SLA

Poskytování Služby Platebního portálu bude realizováno nepřetržitě (v režimu 7dní x 24 hodin).

Dostupnost Služby Platebního portálu se počítá dle následujícího vztahu:

$$Dostupnost = \frac{\text{provozní doba} - \text{neplánovaný výpadek}}{\text{provozní doba}} * 100\%$$

Do výpočtu dostupností se nepočítají plánované, odsouhlasené odstávky a dále výpadky po instalaci nových aplikací či jejich úprav po dobu jejich pilotního provozu.

Maximální doba výpadku Služby Platebního portálu (ADV): 3 hodiny (bude posuzována čtvrtletně).

Dostupnost Služby Platebního portálu (SLA): 99.9 % (bude posuzována měsíčně).

Oba parametry kvality Služby Platebního portálu jsou posuzovány včetně výpadků připojení poskytovatele k internetu. Jejich monitoring bude zajištěn v souladu s odst. 6.9.5 nabídky poskytovatele.

Odezvy: pro 90 % požadavků reakce systému do 2 s. Reakcí systému se rozumí čas zpracování požadavku (tj. odezvy při komunikaci s portálem bez vlivu zpoždění linek a bez doby zpracování požadavku vybraným platebním systémem). Tento parametr SLA bude posuzován měsíčně.

Do uvedených parametrů se nezapočítávají plánované odstávky. Tyto odstávky musí poskytovatel ohlásit minimálně 3 pracovní dny předem. Pro tyto odstávky je bez předchozí vzájemné dohody požadován interval sobota 23:00 – neděle 5:00 (servisní okno). Jiný termín plánované odstávky podléhá schválení zákazníka. Odstávky v pracovní dny v období 7:00 - 19:00 se nepřipouštějí.

Call centrum

Dostupnost Call centra poskytovatele bude zajištěna v pracovní dny od 8 do 18 hodin službou ve formě telefonické a e-mailové komunikace.

Provozování Call centra poskytovatele musí splňovat následující SLA:

- reakční doba (propojení na konkrétního operátora) na 90 % příchozích telefonických hovorů bude do 30s,
- reakční doba na dalších 8 % do 98 % celkového množství hovorů bude do 60 s.

SLA služby Call centra bude vyhodnocováno měsíčně.

Sankce

Nedodržení kvality Služby Platebního portálu má zákazník právo sankcionovat takto:

- Překročení maximální doby výpadku Služby Platebního portálu – za každou započatou hodinu má zákazník nárok na smluvní pokutu ve výši 5000 Kč, pokud doba výpadku překročí 24 hodin, smluvní pokuta bude zvýšena na 15000 Kč za každou započatou hodinu.

Překročení povolené hranice dostupnosti Služby Platebního portálu:

- Při nedodržení požadované dostupnosti Služby Platebního portálu má zákazník v případě nedodržení SLA nárok na smluvní pokutu 500 Kč za každé 0,1 procenta pod 99,9 %.

Obě sankce se mohou kumulovat.

Odezvy systému budou hodnoceny v měsíčním intervalu. Při nedodržení požadované odezvy (90 % do 2 s) může nedodržení SLA zákazník sankcionovat smluvní pokutou 500 Kč za každé procento pod 90 %.

Reakční doba Call centra bude vyhodnocována měsíčně. Při nedodržení požadované reakční doby má zákazník za nedodržení SLA nárok na smluvní pokutou 500 Kč za každé procento pod 90 % resp. 98 % (viz. předchozí bod – reakční doba).

Parametry SLA Služeb bude poskytovatel průběžně monitorovat a umožní zákazníkovi online přístup k aktuálním údajům prostřednictvím webové služby. Poskytovatel navrhne detailní způsob monitorování v souladu s odst. 6.9.5 nabídky tak, že umožní online srovnání dat monitoringu ze systému zákazníka a poskytovatele.

Oznámení zákazníkovi o nemožnosti uskutečnit platbu při plánované odstávce bude vhodným způsobem zakomponováno do aplikace.

Příloha č. 5 smlouvy č. 2011/1088

VŠEOBECNÉ PODMÍNKY

pro poskytování služeb elektronických komunikací společnosti T-Systems Czech Republic a.s.

I. Všeobecná ustanovení

- Všeobecné podmínky stanoví technické, organizační a obchodní podmínky a postupy na jejichž základě T-Systems Czech Republic a.s., poskytuje svým zákazníkům služby elektronických komunikací, a to ve sjednané kvalitě a rozsahu.
- Všeobecné podmínky jsou veřejně dostupné ve všech obchodních místech T-Systems Czech Republic a.s.
- Společnost T-Systems Czech Republic a.s. prohlašuje, že je držitelem Osvědčení č. 184/3 o sdělení změny oznámených údajů ze dne 24. února 2009 vydaného pod č.j. 10 235/2009-631 Českým telekomunikačním úřadem týkajícího se výkonu následujících komunikačních činností:
 - veřejná pevná síť elektronických komunikací s územním rozsahem – Česká republika,
 - veřejná síť pro přenos rozhlasového a televizního vysílání s územním rozsahem – Česká republika,
 - veřejná pevná telefonní síť s územním rozsahem – Česká republika,
 - veřejně dostupná telefonní služba – služba je poskytována jako veřejně dostupná s územním rozsahem – Česká republika,
 - pronájem okruhů – služba není poskytována jako veřejně dostupná s územním rozsahem – Česká republika,
 - šíření rozhlasového a televizního signálu – služba je poskytována jako veřejně dostupná s územním rozsahem – Česká republika,
 - služby přenosu dat – služby nejsou poskytovány jako veřejně dostupné s územním rozsahem – Česká republika,
 - služby přístupu k síti Internet – služby jsou poskytovány jako veřejně dostupné s územním rozsahem – Česká republika.

II. Definice pojmů

- Poskytovatel** je společnost T-Systems Czech Republic a.s.
- Zákazník** je každý, kdo uzavřel s Poskytovatelem smlouvu na poskytování služeb elektronických komunikací.
- Smlouva** je písemná dohoda sepsaná Poskytovatelem a Zákazníkem stvrzená podpisem odpovědného či zmocněného zástupce Poskytovatele a Zákazníka, na základě které poskytuje Poskytovatel Zákazníkovi své Služby.
- Obchodní místo** je pracoviště Poskytovatele nebo jeho smluvního partnera určené pro styk s veřejností.
- Datová síť** je soubor technických a programových prostředků Poskytovatele, umožňující poskytování Služby přenosu dat podle příslušných technických standardů ČN, ETS a doporučení ITU – IEEE, či sdružení výrobců.
- Uživatelská přípojka** propojuje lokalitu Zákazníka s přístupovým bodem Poskytovatele.
- Rozhraní** je a) koncový bod veřejné pevné komunikační sítě, b) rozhraní pro propojování veřejných komunikačních sítí nebo přístup k nim, c) rádiové rozhraní pro cestu rádiových vln mezi rádiovými zařízeními (koncový bod bezdrátových sítí) a jeho technické specifikace.
- Ukončovací zařízení** je technické zařízení rozhraní mezi datovou sítí Poskytovatele a koncovým zařízením Zákazníka.
- Služba** je služba elektronických komunikací poskytovaná Poskytovatelem Zákazníkovi na základě mezi nimi uzavřeného smluvního vztahu.
- Služba přenosu dat** je Služba spočívající v poskytnutí Služby prostřednictvím vlastní datové sítě Poskytovatele, dle podmínek sjednaných mezi Poskytovatelem a Zákazníkem.
- Pronájem okruhů** se rozumí Služba elektronických komunikací spočívající v pronájmu přenosové kapacity mezi koncovými body sítí elektronických komunikací.
- Veřejně dostupná telefonní služba** je veřejně dostupná služba elektronických komunikací umožňující uskutečňování národních a mezinárodních volání a přístup k číslům tísňového volání prostřednictvím jednoho nebo více čísel číselovacího plánu; tato Služba může podle potřeby zahrnovat poskytování jedné či více služeb uvedených v ustanovení § 2 písm. p) zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích.
- Předávací protokol** je písemný dokument obsahující záznamy o zřízení či změně služby, závěrečných měřeních zřizované či modifikované

Služby a identifikující zařízení Poskytovatele, které bylo předáno Zákazníkovi do užívání v souvislosti se zřizovanou Službou.

14. Služba se považuje za zřízenou dnem podpisu Předávacího protokolu Poskytovatelem a Zákazníkem či dnem v Předávacím protokolu uvedeným.

15. **Zrušení Služby** je jednostranný úkon Poskytovatele, kterým je ukončeno poskytování smluvně sjednané Služby.

16. **Změna Služby** je každá Zákazníkem požadovaná změna parametrů nebo kvality Služby.

17. **Porucha Služby** je stav, kdy jeden nebo více parametrů Služby jsou horší než smluvně sjednané technické parametry, nebo stav, kdy je poskytování Služby znemožněno.

18. **Výpadek Služby** je stav Služby, kdy tato přechodně nesplňuje všechny podmínky stanovené v Předávacím protokolu.

19. **Dostupnost Služby** je stanovena jako poměr rozdílu celkového trvání poskytování Služby a trvání Výpadku Služby či Poruchy Služby k celkovému trvání poskytování Služby.

20. **Koncové zařízení Zákazníka** je zařízení Zákazníka, určené k přijímání, vysílání, zpracování nebo uchování informací v souvislosti s odebráním Služeb. Koncové zařízení Zákazníka není součástí sítě Poskytovatele, nicméně musí splňovat veškeré požadavky platných norem a ustanovení příslušných zákonů v den připojení k síti Poskytovatele.

21. **Koncový bod sítě** je fyzický bod, ve kterém je Zákazníkovi poskytován přístup k veřejné komunikační síti; v případě sítí zahrnujících komutaci nebo směrování je tento bod určen specifickou síťovou adresou, která může být spojena s číslem nebo jménem Zákazníka.

22. **Páteř** je základní část přenosové sítě Poskytovatele, propojující jednotlivé spojovací uzly sítě.

23. **Přístupové vedení** je takové vedení, které propojuje lokalitu Zákazníka s přístupovým bodem přenosové sítě Poskytovatele.

24. **Ukončení okruhu** je rozhraní mezi okruhem a Koncovým zařízením Zákazníka.

25. **Okruh s digitálním rozhraním** je souhrn přenosových prostředků umožňujících obousměrný přenos digitálních signálů mezi dvěma body, zakončený na obou koncích digitálním ukončením okruhu.

26. **Dohledové centrum (SMC – Service Management Centre)** je organizační složka Poskytovatele, která nepřetržitě sleduje stav sítě Poskytovatele a komunikuje se Zákazníky, kterým Poskytovatel poskytuje své Služby, a řídí servisní zásahy v síti.

27. **Právní a reklamční oddělení** je organizační složka Poskytovatele, která přijímá a vyřizuje Reklamacie podávané Zákazníkem.

28. **Reklamacie** je uplatnění práv Zákazníků služeb elektronických komunikací poskytovaných Poskytovatelem u Právního a reklamčního oddělení Poskytovatele, vyplývajících z odpovědnosti Poskytovatele za vady vzniklé při poskytování příslušné Služby. Reklamacie může směřovat proti rozsahu, kvalitě a ceně poskytované Služby.

29. **Námítka** podání Zákazníka Veřejně dostupné služby elektronických komunikací u Českého telekomunikačního úřadu, týkající se návrhu na zahájení řízení o námitce proti vyřízení reklamacie ze strany Poskytovatele; toto podání je oprávněn Zákazník podat nejpozději do 1 měsíce ode dne doručení vyřízení reklamacie.

30. **Vadné poskytnutá činnost elektronických komunikací**, je taková činnost, která byla Poskytovatelem Zákazníkovi poskytnuta tak, že množství, rozsah, cena nebo kvalita neodpovídá smluvně, úředně či zákoně stanoveným podmínkám.

31. **Jednorázová cena za zřízení Služby** je cena, sjednaná Poskytovatelem a Zákazníkem, kterou uhradí Zákazník Poskytovateli v souvislosti se zahájením poskytování smluvně sjednané Služby.

32. **Měsíční cena** je cena, sjednaná Poskytovatelem a Zákazníkem, kterou hradí Zákazník Poskytovateli za každý kalendářní měsíc Poskytovatelem poskytované Služby sjednané v příslušné smlouvě. Měsíční cena je součtem ceny za objemově zpoplatňované Služby, paušální ceny za poskytované Služby a ceny za jednorázově poskytnuté Služby v průběhu daného měsíce.

33. **Jednotková cena za minutu hovoru** je cena za jednu minutu hovoru jednoznačně stanovená pro každý druh telefonního hovoru v závislosti na době uskutečnění hovoru a na cenovém plánu přiznaném každé telefonní stanici. Jednotkovou cenu za minutu hovoru doplňuje časový interval a minimální délka hovoru podléhající zpoplatnění.

34. **Platební doklad** je doklad s označením „Výúčtování služby elektronických komunikací“, jehož prostřednictvím Poskytovatel účtuje Zákazníkům ceny za poskytnuté služby elektronických komunikací. Platební doklad vystavuje Poskytovatel ve formě daňového dokladu ve smyslu ustanovení § 28 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty (DPH), v platném znění.

35. **Český telekomunikační úřad** je ústřední správní úřad zřízený zákonem pro výkon státní správy ve věcech zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, včetně regulace trhu a stanovování podmínek pro podnikání v oblasti elektronických komunikací a poštovních služeb.

36. **Místní telefonní hovory** jsou hovory uskutečněné mezi účastníky téhož telefonního obvodu (TO) veřejně pevné komunikační sítě.

37. **Dálkové telefonní hovory** jsou hovory uskutečněné mezi účastníky různých telefonních obvodů (TO) veřejné pevné komunikační sítě.

38. **Telefonním obvodem (TO)** se rozumí území, které je zpravidla totožné s územím kraje.

39. **Služba s přidanou hodnotou** je jakákoli Služba pro níž je potřebné zpracování provozních údajů nebo lokalizačních údajů jiných než provozních, nad rámec toho, co je nezbytné pro přenos zprávy nebo její účtování.

40. **Telefonní hovor** je uskutečněné spojení mezi dvěma, případně více koncovými body, jež jsou součástí stejné, nebo i rozdílných pevných a mobilních veřejných komunikačních sítí, zabezpečujících přepravu mluvené řeči a dalších druhů komunikace (např. přenos dat) v hovorovém pásmu prostřednictvím koncových zařízení.

41. **Telefonní stanice** je soubor technických, provozních a organizačních prostředků, umožňujících v návaznosti na Veřejnou komunikační síť využívat veřejně dostupnou telefonní službu dle stanovených podmínek.

42. **Činnosti elektronických komunikací** jsou činnosti související s výstavbou a provozem veřejné komunikační sítě a poskytováním služeb elektronických komunikací, zřizováním, změnou, obnovou, údržbou a provozem elektronického komunikačního zařízení.

43. **Síť elektronických komunikací** jsou přenosové systémy, popřípadě spojovací nebo směrovací zařízení a jiné prostředky, které umožňují přenos signálů po vedení, rádii, optickými nebo jinými elektromagnetickými prostředky, včetně družicových sítí, pevných sítí s komutací okruhů nebo paketů a mobilních zemských sítí, sítí pro rozvod elektrické energie v rozsahu, v jakém jsou používány pro přenos signálů, sítí pro rozhlasové a televizní vysílání a sítí kabelové televize, bez ohledu na druh přenášené informace.

44. **Elektronické komunikační zařízení** je technické zařízení pro vysílání, přenos, směrování, spojování nebo příjem signálů prostřednictvím elektromagnetických vln.

45. **Služba elektronických komunikací** je služba obvykle poskytovaná za úplatu, která spočívá zcela nebo převážně v přenosu signálů po sítích elektronických komunikací, včetně telekomunikačních služeb a přenosových služeb v sítích používaných pro rozhlasové a televizní vysílání a v sítích kabelové televize.

46. **Veřejná komunikační síť** je síť elektronických komunikací, která slouží zcela nebo převážně k poskytování veřejně dostupných služeb elektronických komunikací.

47. **Závada, porucha** na elektronickém komunikačním zařízení je fyzický stav, který částečně nebo zcela znemožňuje používat elektronické komunikační zařízení za sjednaný účelem specifikovaným ve Smlouvě uzavřené Poskytovatelem a Zákazníkem.

III. Smluvní vztah

1. Smluvní vztah mezi Poskytovatelem a Zákazníkem vzniká na základě písemné dohody – **Smlouvy** sepsané Poskytovatelem a Zákazníkem, stvrzené podpisem oprávněného zástupce Poskytovatele a Zákazníka, na základě které poskytuje Poskytovatel Zákazníkovi své Služby.

2. Smluvní vztah může být sjednán jak na dobu určitou, tak neurčitou.

3. Smlouva nabývá platnosti i účinnosti dnem podpisu oprávněnými zástupci smluvních stran, není-li ve Smlouvě sjednáno jinak.

4. Smlouvu lze v průběhu účinnosti smluvního vztahu měnit a doplňovat výhradně písemně, formou vzestupně číslovaných dodatků podepsaných oprávněnými zástupci smluvních stran.

5. Smluvní vztah sjednaný na dobu určitou končí:

- a) uplynutím sjednané doby,
- b) na základě písemné dohody smluvních stran,
- c) odstoupením z důvodu závažného či opakovaného porušení Smlouvy; odstoupení nabývá účinnosti dnem doručení písemného rozhodnutí o odstoupení druhé smluvní straně.

6. Smluvní vztah sjednaný na dobu neurčitou končí:

- a) na základě písemné dohody smluvních stran,
- b) uplynutím smluvně sjednané výpovědní lhůty, která počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla písemná výpověď doručena příslušné smluvní straně; podat výpověď lze v tomto případě i bez udání důvodů,
- c) odstoupením z důvodu závažného či opakovaného porušení Smlouvy; odstoupení nabývá účinnosti dnem doručení písemného rozhodnutí o odstoupení druhé smluvní straně.

7. Převod smluvně sjednaných práv a povinností ze Zákazníka na třetí osobu lze výhradně na základě písemné sepsané Smlouvy o převodu práv a povinností sepsané Poskytovatelem, Zákazníkem a třetí osobou, na kterou jsou práva a povinnosti převáděna.

8. Pro doručování písemností v rámci smluvního vztahu platí ustanovení §§ 46 a 47 Občanského soudního řádu.

9. V případě, že Zákazník neuhradí sjednanou jednorázovou cenu za zřízení služby či měsíční cenu do 30 kalendářních dnů od sjednaného termínu splatnosti, může Poskytovatel po předchozím písemném upozornění Zákazníka, nejdříve však 14 kalendářních dnů po jeho doručení Zákazníkovi, pozastavit poskytování příslušné Služby, a to až do uhrazení dlužné částky; pozastavení poskytování příslušné Služby není přitom posuzováno jako výpadek Služby. Neuhradí-li Zákazník dlužnou částku ani

ve lhůtě dalších 30 kalendářních dnů od doručení dalšího písemného upozornění, může Poskytovatel od Smlouvy jednostranně odstoupit. Stejně právo má Poskytovatel i v případě soustavně opožděného placení měsíční ceny Zákazníkem či soustavněho neplacení měsíční ceny Zákazníkem. Soustavně opožděným placením se rozumí zaplacení nejméně 2 po sobě jdoucích vyúčtování měsíční ceny po lhůtě splatnosti, soustavným neplacením se rozumí existence nejméně 3 nezaplacených vyúčtování měsíční ceny. Odstoupení nabývá účinnosti dnem jeho doručení Zákazníkovi. Poskytovatel je současně oprávněn vymáhat po Zákazníkovi uhrazení prokazatelně vzniklé škody.

IV. Práva a povinnosti smluvních stran

1. Poskytovatel se zavazuje poskytovat Zákazníkovi Službu za podmínek sjednaných ve Smlouvě, v souladu s technickou specifikací Služby a těmito Všeobecnými podmínkami.

2. Poskytovatel se zavazuje zahájit poskytování sjednané Služby v termínu stanoveném Smlouvou.

3. Poskytovatel se zavazuje udržívat své technické prostředky, jež slouží k poskytování Služby, ve stavu umožňujícím nepřetržitý provoz.

4. Poskytovatel poskytuje nepřetržitou službu pro oznamování případných výpadků Služby a hlášení požadavků na servisní zásah na stanovených telefonních a faxových číslech SMC, která jsou uvedena v čl. VI. bod 1 těchto Všeobecných podmínek. Tato čísla je Poskytovatel oprávněn měnit jednostranným rozhodnutím s tím, že případnou změnu písemně oznámí Zákazníkovi nejméně 15 pracovních dnů předem.

5. Poskytovatel se zavazuje nepřetržitě sledovat stav poskytované Služby a v případě poruchy zahájit bez prodlení práce na jejím odstranění.

6. Při odstraňování poruchy je Poskytovatel oprávněn využít i plnění třetí osoby. Poskytovatel je při odstraňování poruchy oprávněn ke vstupu do prostor ve kterých je umístěna příslušná technologie Zákazníka, a to za přítomnosti osoby zmocněné Zákazníkem. Pokud Zákazník nezajistí nutnou součinnost, nebo ji zajistí v prodlení, Poskytovatel je oprávněn odepřít Zákazníkovi vrácení poměrné části měsíční ceny za nedodanou Službu.

7. Poskytovatel je povinen při činnostech spojených s poskytováním Služby dodržovat zásady bezpečnosti a ochrany zdraví při práci a zásady protipožární ochrany, podle obecně závazných právních předpisů.

8. Náhradní plnění Poskytovatel neposkytuje a Zákazník jej nemůže vyžadovat, s výjimkou případu, kdy je tak sjednáno ve Smlouvě.

9. Zákazník je povinen strpět omezení v rozsahu nezbytně nutném pro provedení kontroly, údržby či oprav v rámci poskytování Služby.

10. Poskytovatel může dočasné přerušit či omezit poskytování Služeb, pokud je to nezbytné v důsledku přestavby technického zařízení, měření, odstraňování poruch, zásahu vyšší moci a na příkaz oprávněných státních orgánů v době mimořádných státních opatření či z jiných důležitých státních zájmů.

11. Poskytovatel je povinen písemně oznámit Zákazníkovi termín a rozsah výluky Služby, a to za účelem plánované údržby. Toto nahlášení musí být Poskytovatelem provedeno nejpozději 5 pracovních dnů před datem výluky. Takové výluky budou vždy probíhat v písemně sjednaných termínech. Takto smluvně sjednaná doba plánované a písemně nahlášené výluky se nepočítává do procentuální dostupnosti Služby.

12. Zákazník je povinen Poskytovateli oznámit bez zbytečného odkladu všechny závady a vady, které vznikly při poskytování Služeb a potřebu všech oprav souvisejících s poskytováním Služby. Při porušení této povinnosti Zákazník odpovídá za škody tím způsobené.

13. Zákazník je povinen zajistit v rámci smluvního vztahu /nedohodně-li se s Poskytovatelem jinak/ písemné souhlasy všech majitelů, resp. správců dotčených nemovitostí s instalací a provozem komunikačního vedení a případně technických prostředků nutných k poskytování smluvně sjednané Služby a předat Poskytovateli tyto písemné souhlasy na příslušném formuláři, jehož vzor předá Poskytovatel Zákazníkovi, a to ve smluvně sjednaném termínu, vždy však ještě před zahájením poskytování konkrétní Služby.

14. Zákazník je povinen zajistit přístup pověřených zaměstnanců Poskytovatele či zaměstnanců třetí osoby, kteří se prokáží písemným pověřením Poskytovatele, do dotčených budov a prostor za účelem obsluhy a údržby zde umístěných technických prostředků Poskytovatele popř. technických prostředků Zákazníka či třetích stran, které byly v rámci této Smlouvy převzaty Poskytovatelem do správy. Pokud dojde z viny Zákazníka k prodloužení doby výpadku (např. nevpuštění do objektu, apod.), tato doba se nebude započítávat do celkové doby výpadku a tedy ani případně penalizovat za nedodržení kvality Služeb z výše uvedeného důvodu. Zaměstnanci Poskytovatele jsou povinni se vždy Zákazníkovi prokázat služebním průkazem Poskytovatele. Zákazník má právo ověřit si platnost průkazu či písemné pověření třetích osob na telefonních číslech SMC.

15. Zákazník je povinen v koncových bodech Služby řádně pečovat o zde umístěné technické prostředky Poskytovatele, popř. vlastní technické prostředky, které byly v rámci smlouvy převzaty Poskytovatelem do správy, zejména zajistit, aby klimatické podmínky prostor ve kterých je umístěna technologie Poskytovatele odpovídaly provozním podmínkám těchto zařízení. Požadované klimatické podmínky prostor budou vždy uvedeny v předávacím protokolu Služby.

16. Zákazník je povinen v koncových bodech Služby poskytnout energetické napájení pro provoz ukončujícího zařízení okruhu dle požadavků Poskytovatele specifikovaných v předávacím protokolu Služby.

17. V případě, že Zákazník povinnosti uvedené v bodech 15. a 16. nesplní, čímž dojde k poškození ukončujícího zařízení Poskytovatele, nese za tuto škodu zodpovědnost Zákazník a Služba není chápána jako nedostupná.

18. Zákazník je povinen využívat Služby jen způsobem dohodnutým ve Smlouvě a dbát, aby na zařízení Poskytovatele nevznikla škoda. Stejně tak je povinen zajistit, aby komunikační zařízení, která připojuje k zařízení Poskytovatele, splňovala obecné závazné právní předpisy České republiky. Zákazník odpovídá za škody, které vzniknou Poskytovateli nebo třetím osobám v důsledku činnosti zařízení, která Zákazník připojí k zařízením Poskytovatele, s výjimkou okolností vylučujících odpovědnost, jak jsou specifikovány v § 374 zákona č. 513/1991 Sb., Obchodní zákoník v platném znění.

19. Zákazník nesmí bez předchozího písemného souhlasu přenechat Službu nebo její část do užívání třetí osobě. Tento souhlas se nevztahuje v případě, že Zákazník je poskytovatelem jiných Služeb s přidanou hodnotou ke Službě.

20. Poskytovatel neopovídá za přístup neoprávněných osob k informacím, pokud k tomu nedošlo z důvodu porušení povinnosti Poskytovatele.

21. Zákazník je povinen po ukončení Smlouvy bez zbytečného odkladu vrátit Poskytovateli veškerá poskytnutá technická zařízení a jiné věci a rovněž přestat využívat práva, která mu byla od Poskytovatele poskytnuta za účelem řádného provozování Služeb dle Smlouvy.

22. Poskytovatel není povinen uhrazovat Zákazníkovi náhradu škody, která mu vznikne v důsledku přerušení Služby či vadného poskytnutí Služby.

23. Poskytovatel je povinen uhradit Zákazníkovi veškeré prokazatelně vzniklé škody způsobené mu v rámci poskytování smluvně sjednané Služby s výjimkou případů uvedených v bodě 22. čl. IV. těchto Všeobecných podmínek.

24. Poskytovatel je oprávněn tyto Všeobecné podmínky jednostranně měnit, je však povinen nejpozději 90 kalendářních dnů předem tuto skutečnost oznámit Zákazníkům. Toto oznámení provede uveřejněním ve všech svých provozovnách a na své internetové adrese <http://www.t-systems.cz>.

V případě, že Zákazník nesouhlasí se změnou těchto Všeobecných podmínek je oprávněn ukončit Smlouvu s účinností ke dni nabytí účinnosti nových Všeobecných podmínek.

25. Zákazník je povinen zaplatit Poskytovateli náhradu škody vzniklé v případě provedení neoprávněného zásahu do jím svěřených technických prostředků Poskytovatele.

26. Zákazník je povinen zaplatit Poskytovateli částku 5 250 Kč za každou započatou hodinu od nástupu servisní čtyřky Poskytovatele na místo poruchy, k němuž došlo na základě požadavku Zákazníka (ohlášení poruchy nebo výpadku služby dle čl. VI. Všeobecných podmínek) a který se následně ukázal jako neopodstatněný tj. porucha prokazatelně nebyla shledána ve službě Poskytovatele.

27. Poskytovatel je povinen zajistit technicky a organizačně bezpečnost poskytování Služeb s ohledem na ochranu osobních údajů Zákazníka (je-li Zákazník fyzická osoba) v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., ochranu provozních a lokalizačních údajů a důvěrnosti komunikací fyzických a právnických osob při poskytování Služeb.

28. Poskytovatel prohlašuje, že pro zajištění ochrany údajů a důvěrnosti komunikací podle bodu 27. tohoto článku Všeobecných podmínek zpracoval vnitřní technicko-organizační předpis.

V. Reklamační služba, smluvní pokuty

1. Zákazník má právo uplatnit reklamaci na vyúčtování ceny nebo na poskytovanou Službu.

2. Reklamační na vyúčtování ceny se uplatňuje písemně na adresu „Právní a reklamační oddělení T-Systems Czech Republic a.s., Na Pankráci 1685/19, 140 21 Praha 4“, a to do 60 kalendářních dnů ode dne doručení příslušného účetního dokladu, jinak právo na reklamaci zanikne. Uplatnění reklamace proti vyšší účtované ceně nemá odkladný účinek a Zákazník je povinen zaplatit vyúčtovanou cenu v plné výši k datu splatnosti.

3. Reklamační na poskytnutou službu se uplatňuje písemně na adresu „Právní a reklamační oddělení T-Systems Czech Republic a.s., Na Pankráci 1685/19, 140 21 Praha 4“, a to do 60 kalendářních dnů ode dne vadného poskytnutí Služby, jinak právo na reklamaci zanikne.

4. Poskytovatel rozhodne o reklamaci do 30 pracovních dnů po jejím obdržení a o výsledku zašle Zákazníkovi písemnou zprávu. Vyžaduje-li vyřízení reklamace projednání se zahraničním provozovatelem, je Poskytovatel povinen reklamaci vyřídit nejpozději do 60 kalendářních dnů ode dne jejího obdržení.

5. V případě, že výsledkem reklamace je zjištění již zaplaceného přeplatku na straně Zákazníka nebo je Zákazníkovi přiznána smluvní pokuta za nedodání příslušných Služeb ve sjednané kvalitě, bude takováto částka odečtena od ceny účtované Zákazníkovi za poskytované služby v nejbližším následujícím účetním termínu.

6. Reklamační a stížnosti na kvalitu poskytovaných Služeb a nahlášení případných poruch lze operativně uplatnit 24 hodin denně po všechny dny v roce na SMC Poskytovatele, způsobem popsáním v čl. VI. těchto Všeobecných podmínek.

7. V případě, že dostupnost Služby bude v kalendářním měsíci nižší než smluvně sjednaná dostupnost Služby, je Zákazník oprávněn požadovat po Poskytovateli snížení měsíční paušální ceny dotčené Služby o 1720 za každou započatou hodinu trvání výpadku Služby. Dále je Zákazník oprávněn požadovat po Poskytovateli uhrazení smluvní pokuty ve výši uvedené v dané Smlouvě. Požadavek na snížení měsíční ceny či na uhrazení smluvní pokuty musí Zákazník uplatnit písemně nejpozději do 60 kalendářních dnů ode dne kdy obdržel daňový doklad, který neobsahoval snížení měsíční ceny či smluvní pokuty, jinak tento nárok zaniká. Dobou trvání výpadku se rozumí doba od nahlášení výpadku Služby do ukončení výpadku Služby. Tohoto závazku se Poskytovatel zbavuje v případě, že byl výpadek způsoben zaviněným jednáním Zákazníka. Částka, o kterou má být snížena měsíční cena, bude buď odečtena od nejbližší následující fakturované měsíční ceny, nebo dobropisována a vrácena bezhotovostním převodem na bankovní účet Zákazníka. Smluvní pokutu uhradí Poskytovatel Zákazníkovi na základě faktury s termínem splatnosti 30 dní ode dne doručení.

8. Za snížení dostupnosti poskytované Služby se nepovažují případy kdy:

a) dostupnost Služby klesla pod sjednanou hranici v důsledku porušení povinnosti Zákazníka vyplývajících ze Smlouvy či z těchto Všeobecných podmínek,

b) dostupnost Služby klesla pod sjednanou hranici v důsledku včasného nevydání povolení správních orgánů (např. havarijní výměr, dopravní opatření apod.) či jakýchkoli dalších povolení dotčených třetích stran, jejichž získání je nezbytné pro provedení opravy či výměny zařízení Poskytovatele, která slouží k poskytování sjednaných Služeb a jejichž porucha či poškození zapříčinilo snížení dostupnosti Služeb,

c) se jedná o „vyšší moc“ přičemž za vyšší moc se považuje okolnost, která nastala nezávisle na vůli povinné strany, pokud brání ve splnění povinnosti, přičemž nelze spravedlivě požadovat, aby povinná strana tuto překážku nebo její následky překonala či odvrátila, a to ani vynaložením veškerého úsilí, na kterém lze trvat. O dobu, po kterou vyšší moc trvá, se též prodlužují veškeré smluvně sjednané lhůty. Za „vyšší moc“ smluvní strany považují zejména vzpouru nebo civilní nepokoje, válečné operace, případy nouze na celostátní nebo místní úrovni, požáry, záplavy, extrémně nepříznivé počasí, exploze či sesuvy půdy.

VI. Hlášení poruch

1. SMC slouží pro ohlašování poruch a předávání požadavků na servisní podporu či součinnost Poskytovatele. Je dostupná nepřetržitě 24 hodin denně všechny dny v roce. Veškeré hovory uskutečněné prostřednictvím telefonních linek SMC jsou nahrávány. V případě nesrovnalostí týkajících se nahlášení poruchy Zákazníkem je rozhodující nahlášení poruchy zaznamenané na dispečerském záznamovém zařízení SMC.

2. V případě výskytu poruchy poskytovaných Služeb komunikuje Zákazník s SMC Poskytovatele formalizovaným způsobem. Používané formuláře jsou dvojjazyčné (česky a anglicky), vzory formulářů jsou Zákazníkovi k dispozici v elektronické podobě na Internetových stránkách Poskytovatele. Forma komunikace je telefonicky či pomocí faxových zpráv nebo e-mailem. Jako průkazná jsou akceptována hlášení provedená telefonicky na telefonní čísla +420 236 099 777 či +420 272 732 080.

3. Zákazník, v případě zjištění poruchy Služby, sdělí Poskytovateli své identifikační údaje, jméno zodpovědného zaměstnance Zákazníka který hlášení zadal, telefonní číslo, číslo faxu, číslo poruchy (identifikace poruchy) dle evidence Zákazníka – volitelně, čas zjištění poruchy, seznam dotčených Služeb (kódy Služeb dle předávacího protokolu) a popis poruchy. Poskytovatel potvrdí, že obdržel a porozuměl hlášení o poruše.

4. Poskytovatel po vymezení poruchy ve své síti informuje Zákazníka o předpokládané příčině poruchy a předpokládané době odstranění poruchy. Poté Poskytovatel provede odstranění poruchy.

5. V případě, že dojde k překročení předpokládané doby odstranění poruchy nebo bylo na základě nových skutečností zjištěno, že doba potřebná pro odstranění poruchy bude delší, než bylo původně předpokládáno, informuje Poskytovatel o nových skutečnostech Zákazníka. Obsah zprávy koresponduje s původním hlášením o poruše, navíc jsou uvedeny následující údaje - vysvětlení důvodu prodloužení doby odstranění poruchy, předpokládané trvání prodloužení doby odstranění poruchy a v případě potřeby žádost o součinnost Zákazníka při odstranění poruchy. V případě písemné komunikace Zákazník potvrdí příjem opětovného hlášení o poruše.

6. Po odstranění poruchy informuje Poskytovatel Zákazníka o čase odstranění poruchy, době trvání poruchy a příčině poruchy. V případě písemné komunikace Zákazník potvrzuje přijetí hlášení o odstranění poruchy.

VII. Cena, platební podmínky, úrok z prodlení

1. Za poskytování smluvně sjednané Služby je Zákazník povinen platit Poskytovateli měsíční cenu, která je stanovena dohodou smluvních stran. Ke sjednané částce je Poskytovatelem připočtena DPH dle platných právních předpisů.

2. Za zřízení smluvně sjednané Služby je Zákazník povinen uhradit Poskytovateli jednorázovou cenu za zřízení Služby, která je stanovena

dohodou smluvních stran. Ke sjednané částce je Poskytovatelem připočtena DPH dle platných právních předpisů.

3. Jednorázovou cenu za zřízení Služby je Zákazník povinen uhradit bankovním převodem na základě daňového dokladu vystaveného Poskytovatelem. Poskytovatel je oprávněn tento daňový doklad vystavit ihned po podpisu příslušné Smlouvy s termínem splatnosti 14 kalendářních dní ode dne doručení Zákazníkovi.

4. Měsíční cenu je Zákazník povinen hradit bankovním převodem na základě daňového dokladu vystaveného Poskytovatelem. Poskytovatel je oprávněn tento daňový doklad vystavit vždy nejdříve k poslednímu kalendářnímu dni měsíce ve kterém byla Služba poskytována s termínem splatnosti 14 kalendářních dní ode dne doručení Zákazníkovi.

5. Rozhodná doba pro počátek platby měsíční ceny počíná běžet dnem zahájení poskytování Služby. O zahájení poskytování Služby sepíší smluvní strany Předávací protokol, jehož součástí je datum zahájení poskytování Služby.

6. V případě, že příslušný daňový doklad neobsahuje sjednané náležitosti je Zákazník oprávněn vrátit jej ve lhůtě splatnosti Poskytovateli k opravě nebo k doplnění. Vrácením daňového dokladu se stává běh lhůty jeho splatnosti. Nová lhůta splatnosti počíná běžet dnem, kdy je Zákazníkovi doručen opravený nebo doplněný daňový doklad.

7. V případě, že Zákazník nedodrží sjednaný termín splatnosti faktury – daňového dokladu, je Zákazník v prodlení a zaplatí ve prospěch Poskytovatele úrok z prodlení, jehož výše je v souladu s nařízením vlády ČR č.163/2005 Sb., stanovena na roční úrokovou sazbu ve výši repo sazby stanovené Českou národní bankou, zvýšené o sedm procentních bodů, platné v první den příslušného kalendářního pololetí, v němž trvá prodlení příslušní smluvní strany, a to na základě daňového dokladu.

VIII. Případy přerušení poskytování Služby, vyšší moc

1. Poskytovatel je oprávněn omezit, nebo přerušit poskytování Služby v případech, kdy Zákazník závažně poruší ustanovení Smlouvy nebo Všeobecných podmínek.

2. Poskytovatel smí přistoupit k omezení nebo přerušení poskytování Služby až po marném uplynutí lhůty, stanovené jím Zákazníkovi pro opatření k dodržení závazků, vyplývajících ze Smlouvy nebo Všeobecných podmínek. Lhůtu stanoví Poskytovatel v písemném oznámení, prokazatelně doručeném Zákazníkovi na jeho adresu.

3. Za závažné porušení závazků Zákazníka se považuje zejména:

- nezaplacení měsíční ceny či jiného plnění vztahujícího se ke Smlouvě ve stanovené lhůtě splatnosti,
- úmyslné zkrácení smluvně stanovené platby Poskytovateli,
- svévolná změna nebo poškození technického zařízení Poskytovatele instalovaného na straně zákaznického rozhraní,
- neumožnění přístupu zaměstnancům Poskytovatele ke koncovému zařízení instalovanému na straně Zákazníka, za předpokladu, že bude Zákazník Poskytovatelem předem o plánovaném vstupu informován a zaměstnanci se prokáží doklady o oprávnění ke vstupu k zařízení,
- svévolné připojení neschváleného koncového zařízení ze strany Zákazníka,
- neoznámení změny identifikačních údajů vztahujících se k osobě Zákazníka.

4. Poskytovatel neodpovídá za případné škody nebo újmu vzniklou Zákazníkovi v důsledku omezení nebo přerušení poskytování Služby podle čl. VIII. Všeobecných podmínek.

5. Omezení nebo přerušení poskytování Služby nezabavuje Zákazníka povinnosti uhradit doposud odebrané Služby od Poskytovatele.

6. Poskytovatel je oprávněn omezit nebo přerušit poskytování Služeb v případech, kdy je jeho možnost poskytovat sjednané Služby omezena nebo znemožněna objektivně neodvratitelnou událostí, kterou nemohl předpovědět nebo jí zabránit (vyšší moc).

IX. Ochrana obchodního tajemství, důvěrné informace

1. Poskytovatel a Zákazník jsou povinni veškeré informace dle ustanovení § 271 zákona č.513/1991 Sb., obchodní zákoník a informace, které jsou předmětem obchodního tajemství, předané v jakémkoliv podobě, vážící se k dané Smlouvě zachovávat v tajnosti a nejsou oprávněni je bez souhlasu druhé smluvní strany sdělovat třetím stranám.

2. Obchodní tajemství ve smyslu § 17 zákona č.513/1991 Sb., obchodní zákoník tvoří veškeré skutečnosti obchodní, výrobní či technické povahy související se společností Poskytovatele a Zákazníka, které mají skutečnou nebo alespoň potenciální materiální či nemateriální hodnotu, nejsou v příslušných obchodních kruzích běžně dostupné, mají být podle vůle příslušné smluvní strany utajeny a příslušná smluvní strana odpovídajícím způsobem jejich utajení zajišťuje a které jsou předávány mezi smluvními stranami v pracovním styku a jsou takto označeny.

3. Důvěrnými informacemi ve smyslu § 271 zákona č.513/1991 Sb., obchodní zákoník jsou informace, které smluvní strany takto označily a

které si navzájem poskytly při jednání o uzavření dané Smlouvy, přičemž smluvní strana, které byly tyto informace poskytnuty, je nesmí prozradit třetí osobě a ani je použít v rozporu s jejich účelem pro své potřeby, a to bez ohledu na to, zda dojde k uzavření dané Smlouvy, či nikoli.

4. Poskytovatel a Zákazník jsou oprávněni všechny skutečnosti spadající do oblasti obchodního tajemství a důvěrné informace podle § 271 zákona č.513/1991 Sb., obchodní zákoník použít pouze pro činnosti související s přípravou a plněním dané Smlouvy, a nesmí je dále rozšiřovat nebo reprodukovat či zpřístupnit je třetí straně. Současně jsou Poskytovatel a Zákazník povinni zabezpečit, aby převzaté dokumenty, obsahující obchodní tajemství nebo důvěrné informace, byly řádně evidovány.

5. Povinnosti uvedené v bodech 1. až 4. tohoto článku Všeobecných podmínek nejsou Poskytovatelem či Zákazníkem porušeny, jestliže utajované skutečnosti:

- byly písemným souhlasem druhé smluvní strany uvolněny od těchto omezení,
- jsou známe nebo byly zveřejněny jinak, než je zanedbání povinností jedné ze smluvních stran,
- jsou na vyžádání poskytnuty soudou, státnímu zastupitelství nebo věcně příslušnému správnímu orgánu na základě zákona,
- jsou na vyžádání poskytnuty auditorům nebo osobám, které poskytují poradenské služby bezprostředně související s danou Smlouvou.

6. Za porušení obchodního tajemství se nepovažuje vzájemné uvádění obchodní firmy smluvní strany jako reference v komerčních a marketingových materiálech.

7. Poskytnutí všech informací spadajících do oblasti obchodního tajemství nebo důvěrných informací nezakládá žádné právo na licenci, ochranou známku nebo patent, právo užití nebo šíření autorského díla, ani jakékoliv jiné právo duševního nebo průmyslového vlastnictví. Informace, které mohou být zveřejněny kteroukoliv ze smluvních stran, a to za předpokladu udělení souhlasu druhé smluvní strany nebo způsobem, který je v souladu s danou Smlouvou, nebudou obsahovat žádné údaje, záruky, jistiny, ručení nebo stimuly jakéhokoliv druhu, které jsou v rozporu s právy ochranných známek, patentovými právy, autorskými právy nebo nějakými dalšími právy duševního vlastnictví zveřejňující strany nebo jejich dceřiných společností.

8. Poskytovatel i Zákazník jsou oprávněni získávat informace o skutečnostech, které jsou předmětem § 87 a násl. zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích pouze pro pracovní účely, které vyplývají z uzavřeného smluvního vztahu.

9. Poskytovatel a Zákazník jsou povinni při plnění předmětu smluvního vztahu postupovat se zabezpečením ochrany osobních, provozních a lokalizačních údajů a důvěrností komunikací dle § 88 a násl. zákona č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích.

X. Závěrečná ustanovení

1. Smluvní vztahy mezi Poskytovatelem a Zákazníkem se řídí právním řádem České republiky.

2. Zákazník souhlasí s náhradou případných nezákonných, neplatných nebo nevnutitelných ustanovení dané Smlouvy takovými ustanoveními, která se nejvíce blíží smyslu a účelu Smlouvy.

3. Tyto Všeobecné podmínky platí pro Služby poskytované na území České republiky. Pokud je součástí Služby i plnění mimo území České republiky pak tyto Všeobecné podmínky platí jen pro část Služby umístěnou na území České republiky.

4. Pokud vznikne rozpor mezi ustanoveními Smlouvy na straně jedné a Všeobecnými podmínkami, Technickou a cenovou specifikací Služby či dalšími přílohami Smlouvy, mají vždy přednost ustanovení Smlouvy. Pokud vznikne rozpor mezi ustanoveními Všeobecných podmínek a Technickou a cenovou specifikací Služby, mají přednost ustanovení Technické a cenové specifikace Služby před ustanoveními Všeobecných podmínek.

5. Veškeré majetkové spory, které vzniknou z řádně sjednaného smluvního vztahu a které se nepodaří odstranit vzájemným jednáním smluvních stran, budou předloženy k rozhodnutí Rozhodčímu soudu při Hospodářské komoře České republiky a Agrární komoře České republiky. Rozhodčí řízení se bude konat v Praze a bude vedeno podle platného Řádu výše uvedeného Rozhodčího soudu. Návrh na zahájení rozhodčího řízení je oprávněna podat kterákoliv ze smluvních stran.

6. Tyto Všeobecné podmínky nabývají platnosti a účinnosti dne 15. února 2006.

Ing. Michal Hátle, CSc., v.r.

Předseda představenstva T-Systems Czech Republic a.s.

Příloha č. 6 smlouvy č. 2011/1088

Provozní řády Datových center

Provozní řád Data Centra

společnosti T-Systems Czech Republic a.s.
v objektu Kongresového centra Praha, a.s., ulice 5. května 65, Praha 4

Preamble

Technologické lokality Data Centra (dále jen „DC“) jsou určeny pro bezpečný a spolehlivý provoz telekomunikačních zařízení, a proto podléhají speciálnímu provoznímu režimu s důrazem na zvýšenou bezpečnost.

Provozní řád je závazný pro všechny oprávněné osoby provozu DC. Pro účely tohoto provozního řádu se oprávněnou osobou provozu rozumí každá osoba, která je přítomna provozu v technologických lokalitách data center.

Obsah:

1. Pravidla pro povolování vstupu oprávněným osobám do DC
2. Pokyny pro vstupy oprávněných osob do DC
3. Zásady pohybu v DC
4. Pravidla pro technologie umístěné v DC
5. Pokyny pro zavážení objemné technologie do DC
6. Odpovědnost za škody
7. Změny provozního řádu
8. Platnost provozního řádu

Přílohy:

1. BEZPEČNOSTNÍ PŘEDPIS PRO OSOBY VSTUPUJÍCÍ A VYKONÁVAJÍ PRACOVNÍ ČINNOST V DC
2. NÁVOD K BEZPEČNÉMU POUŽITÍ SYSTÉMU EPS/SHZ
3. NÁVOD UŽÍVÁNÍ PŘÍSTUPOVÉHO SYSTÉMU
4. SEZNAM INSTALOVANÉ TECHNOLOGIE
5. ŽÁDOST O ZAVÁŽENÍ OBJEMNÉ TECHNOLOGIE
6. ŽÁDOST O PROVÁDĚNÍ PRACÍ V DC

Přílohy nejsou součástí nabídkového dokumentu

Slovníček užitých výrazů:

Oprávněná osoba – osoba, která má za definovaných podmínek vydáno společností T-Systems Czech Republic a.s. oprávnění ke vstupu do DC. Toto oprávnění je nepřenosné a je vydáváno:

- určeným zaměstnancům T-Systems Czech Republic a.s. dle Organizačního řádu T-Systems Czech Republic a.s.
- pověřeným pracovníkům smluvních stran (zákazníků, dodavatelů apod.)

EKV – Systém elektronické kontroly vstupu, tj. systém pro řízení fyzického přístupu do prostor Společnosti.

HID – bezkontaktní identifikačních přístupová karta pro identifikaci uživatele u čteček systému EKV.

PIN – Personal Identification Number osobní identifikační číslo, pomocí kterého je autentizován uživatel karty u čteček přístupového systému EKV.

DC – Data centrum - technologický prostor pro provoz telekomunikačních a IT zařízení.

Správce prostoru DC – určený zaměstnanec T-Systems Czech Republic a.s. dle Organizačního řádu T-Systems Czech Republic, a.s. – vedoucí oddělení správy technologických prostor.

Parkovací karta – umožňuje vjezd do prostor KCP a přímé parkování ve vyhrazeném prostoru T-Systems Czech Republic a.s. u DC.

NCC – Středisko řízení služeb (dohledové centrum společnosti)

1. Pravidla pro povolení vstupu oprávněným osobám do DC

Společnost T-Systems Czech Republic a.s. umožňuje oprávněným osobám smluvních stran přístup do prostor DC, týkající se výstavby (montáž a demontáž), servisu a správy technologie. Podmínkou vstupu do objektu DC je:

Povolení vstupu, vydané na základě písemné žádosti statutárního zástupce smluvní strany.

Před vydáním je nutné uzavření smlouvy o ochraně informací (NDA klauzule) a souhlas s podmínkou beztrestnosti osob, kterým bude umožněn vstup do DC

Žádost musí obsahovat jméno, příjmení a číslo OP (nebo jiného dokladu totožnosti) oprávněných osob, pro které se povolení vstupu požaduje. Součástí žádosti je čestné prohlášení statutárního zástupce o trestné bezúhonnosti oprávněných osob a fotografie v elektronické podobě ve formátu JPG. V žádosti je nutné uvést účel vstupu a jeho časové vymezení.

Pro vydání povolení vstupu musí všechny oprávněné osoby poskytnout své biometrické údaje (3d portrét).

Jestliže zajišťuje smluvní strana servis zařízení dodavatelsky (třetí stranou), pak musí žádat statutární zástupce smluvní strany o povolení ke vstupu pro zaměstnance třetí strany (dodavatele) a tuto skutečnost vyznačit na žádosti.

Oprávnění jsou vystavena nejdéle na období 12 měsíců, a to vždy do 31.3. kalendářního roku. O prodloužení žádá oprávněná osoba řádným vyplněním nové písemné žádosti statutárního zástupce smluvní strany.

Povinnosti oprávněné osoby je:

Být prokazatelně seznámen/a s technikou vstupu a používání HID), s technikou používání zařízení biometrické kontroly a s bezpečnostním a protipožárním předpisem platným pro DC. Termín první návštěvy, při které bude tato oprávněná osoba prokazatelně s výše uvedeným seznámena, si oprávněná osoba dojedná se správcem DC.

Povolení vstupu a přístupová práva jsou udělena pro každou oprávněnou osobu zvlášť a jsou nepřenosná.

Každá oprávněná osoba je povinna mít platné osvědčení o proškolení ve vyhlášce 50/1978 Sb. a v předpisech BOZP.

2. Pokyny pro vstupy oprávněných osob do DC

Vstup do DC je umožněn oprávněným osobám výlučně pomocí HID včetně přiděleného osobního identifikačního čísla (dále jen „PIN“) s udělenými přístupovými právy a autorizace pomocí biometrických údajů.

První vstup oprávněné osoby do DC je možný vždy pouze v doprovodu oprávněného zaměstnance T-Systems Czech Republic a.s.

Každá osoba je povinna nahlásit příchod a odchod do a z DC na NCC T-Systems Czech Republic a.s. K tomuto účelu lze použít telefon, umístěný u vstupních dveří v DC (NCC – tel. číslo 506).

V případě, že oprávněná osoba je doprovázena do DC osobou, která není oprávněnou osobou ve smyslu tohoto Provozního řádu, je povinna před vstupem do prostor DC nahlásit NCC T-Systems Czech Republic a.s. jména a počet osob, které jí doprovází. Doprovod mohou tvořit maximálně 3 osoby. Tyto osoby se pro účely tohoto Provozního řádu považují za návštěvu a nemůžou samostatně bez dohledu oprávněné osoby vykonávat jakékoliv montážní či servisní činnosti.

Oprávněná osoba je povinna seznámit osoby, které jí doprovází, s podmínkami pohybu a práce v DC, s bezpečnostním a protipožárním předpisem, apod. Oprávněná osoba je plně odpovědná za veškeré jednání a činnosti těchto osob v prostorách DC.

T-Systems Czech Republic a.s. si vyhrazuje z bezpečnostních důvodů právo na změnu PIN přiřazených k HID. Případnou změnu je T-Systems Czech Republic a.s. povinna sdělit písemně zákazníkovi nejpozději 5 pracovních dnů před plánovanou změnou.

Oprávněné osoby jsou povinny zajistit HID proti zneužití a uchovávat PIN v tajnosti. Za jejich zneužití jsou plně odpovědné.

Vstupní HID, vydané ze strany T-Systems Czech Republic a.s., jsou si všechny oprávněné osoby povinny převzít. Tyto osoby musí dále při přebírání HID: být seznámeny s užíváním přístupového systému, být poučeny o bezpečnostním předpisu apod. Bez tohoto poučení, které je písemně stvrzeno, nebude oprávněným osobám povolen vstup do prostor DC. Ve výjimečných případech může HID převzít statutární zástupce smluvní strany (nebo osoba jím písemně zmocněná) – vždy ale až po proškolení dotyčných oprávněných osob.

3. Zásady pohybu v DC

Oprávněné osoby musí ke vstupu do prostoru DC použít pouze vstupních dveří ovládaných pomocí HID s příslušným PIN a následně autorizace biometrické kontroly.

Oprávněné osoby musí nejpozději po vstupu do prostoru DC potvrdit svou přítomnost na NCC T-Systems Czech Republic a.s. uvedením jména a popřípadě počtu osob, které jí doprovází. Oprávněná osoba musí oznámit NCC též odchod z DC. Lze tak učinit použitím telefonu umístěného v DC: NCC– telefonní číslo 506. Oprávněná osoba je zodpovědná za to, že v prostorách DC po jejím odchodu nezůstala žádná z osob jí doprovázejících.

Oprávněné osoby jsou povinny dodržovat předpisy, související s činností v DC, se kterými byly seznámeny a musí dodržovat předpisy BOZP, protipožární předpisy a obecně platné předpisy a normy (zejména vyhlášku 50/1978 Sb. a normu 33 2000-4-41 o ochraně před úrazem elektrickým proudem). Dále musí dbát zvýšené opatrnosti tak, aby nedošlo k poškození jakéhokoli zařízení a ohrožení bezpečnosti osob.

V DC je zakázáno dopouštět se nezákonných činností.

Do DC je zakázáno vnášet jakékoli tekutiny, těkavé látky, jídlo, pití či jakékoli další látky a předměty, které by mohly způsobit znečištění či poškození jakéhokoli zařízení, vybavení, prostoru či systému, zde se nacházejícího. Osoby vstupující do prostor DC nesmí být pod vlivem alkoholu ani omamných látek.

Do prostor DC je zakázáno vstupovat ve znečištěném oblečení a obuvi. Všechny osoby jsou povinny při pohybu v prostorách DC používat čistou obuv s tzv. „non-marking“ – „bílou podrážkou“. Veškeré obalové materiály je možno zanechávat k likvidaci na rampě před DC.

V případě, že se oprávněné osoby stanou účastníky signalizace jakékoliv poruchy jsou povinny neprodleně tuto skutečnost oznámit na NCC T-Systems Czech Republic a.s.

Ve všech prostorách DC i v budově KCP je přísný zákaz kouření, užívání mobilních telefonů a jakýchkoli rádiových pojítek. V případě vyvolání planého poplachu bude od zjištěného viníka vyžadována náhrada škody a finanční sankce.

Oprávněné osoby nesmí vykonávat činnosti, které by vedly k ionizaci vzduchu (např. pájení, el. jiskry, el. výboj, manipulace s kouřem apod.). Dále nesmí manipulovat s otevřeným ohněm, se zařízeními vyzářující nadměrné teplo a zvyšujícím prašnost. Dále je zakázáno manipulovat s výkonnými vysokofrekvenčními přístroji a s těkavými látkami.

Činnosti, které by vedly k ionizaci vzduchu, je nutné nahlásit NCC T-Systems Czech Republic a.s. nejpozději 10 pracovních dní předem. Dále je nutné nahlásit termín, rozsah prací a osoby odpovědné za prováděné činnosti. Zahájit tyto práce je možné až po souhlasu NCC.

Oprávněné osoby nesmí (mimo jimi spravovaný prostor) bez souhlasu správce prostoru DC provádět instalaci nebo změny na kabeláži v prostorách DC.

Oprávněné osoby smějí v prostorách DC manipulovat pouze se zařízeními, které jsou v jejich vlastnictví či správě. Není dovoleno jakýmkoli způsobem se dotýkat, poškozovat či jinak zasahovat do zařízení, která jim nepatří nebo které nejsou v jejich správě.

Volné ponechávání jakýchkoli předmětů (včetně zbytkového materiálu) v prostorách DC je zakázáno. Předměty, volně zanechané po ukončení činnosti v prostorách DC bez souhlasu správce prostoru DC, budou po 24 hodinách umístěny na 14 dnů do skladu DC. Pokud si je do uplynutí této lhůty nevyzvedne oprávněná osoba smluvní strany, budou zlikvidovány. Náklady na likvidaci budou vyfakturovány na náklady smluvní strany.

Oprávněná osoba smí na základě předložené dokumentace a souhlasu ze strany správce prostoru DC při případné demontáži čtvercových desek podlahy rozebrat na dobu nezbytně nutnou nejvíce dva sousední čtverce z důvodu zachování stability konstrukce celé podlahy a vyvážení podmínek pro bezchybnou činnost klimatizační soustavy.

Oprávněné osoby nesmí (mimo případu ohrožení života) manipulovat s řadovými rozvaděči a napájecími skříněmi. K případné manipulaci je nutno zmocnění od správce prostoru DC.

Oprávněné osoby nesmí bezdůvodně používat nouzový východ. Ten lze použít pouze v případech ohrožení života.

Při odchodu z prostor DC je oprávněná osoba povinna zanechat prostor v pořádku, zhasnout světla – vypínače jsou umístěny u východu z DC- a ověřit uzavření dveří.

4. Pravidla pro technologie umístěné v DC

Všechny technologie, které jsou umístěné v DC je povinna oprávněná osoba řádně evidovat do seznamu Instalované technologie. V případě výstavby či demontáže technologie je oprávněná osoba povinna oznámit správci prostoru DC T-Systems Czech Republic a.s. nejméně 3 dny před jejím započatím její rozsah a specifikaci a bezprostředně po její de/instalaci předat správci prostoru DC aktualizovaný seznam de/instalované technologie. Oprávněná osoba zodpovídá za kompletnost a aktuálnost seznamu technologie, která je umístěná v DC.

Všechna instalovaná zařízení uživatelů musí splňovat bezpečnostní požadavky stanovené v zákoně č.22/1997 Sb. (Zákon o technických požadavcích na výrobky) a nařízení vlády č.168/1997 Sb., kterým se stanoví technické požadavky na elektrická zařízení nízkého napětí. Tato zařízení musí odpovídat též dotýčným právním úpravám EU.

5. Pokyny pro zavážení objemné technologie do DC

V případě zavážení objemné technologie lze požádat o jednorázový přístup do prostor DC pro tyto účely vyhrazenými dveřmi, a to pro období bezpodmínečně nutné k zavezení či odvezení technologie. Tento přístup je vždy vázán na přítomnost oprávněného zaměstnance společnosti T-Systems Czech Republic a.s. Žádost o jednorázový přístup musí být podána písemně nejpozději 5 pracovních dní předem. Žadatel je povinen provést organizaci závozu tak, aby minimalizoval dobu otevření určených dveří.

Pro jakýkoliv vjezd automobilu k prostorám DC je nutno si na dispečinku T-Systems Czech Republic a.s. vyzvednout Parkovací kartu. Prostřednictvím této karty dojde ke zvednutí závor u vjezdu do prostor Kongresového centra Praha, a.s. a do prostor parkoviště před DC. Ostraha budovy má právo kontrolovat vjíždějící i vyjíždějící vozidla. Maximální výška vozidla je 3,4 m.

V prostoru parkoviště před DC je přikázáno parkovat čelem do uličky, aby byl zajištěn co nejrychlejší odjezd automobilů z KCP při vzniku mimořádné události.

V prostoru vyhrazeného parkoviště před sály DC řidiči jsou povinni zaparkovat tak aby zanechali maximum místa pro zaparkování druhého vozidla.

Při manipulaci s rozměrnými předměty musí oprávněné osoby dbát zvýšené opatrnosti, aby nedošlo k poškození např. nainstalovaného zařízení a kabelových rozvodů.

6. Odpovědnost za škody

Každá osoba, navštěvující DC, tak činí na vlastní riziko a společnost T-Systems Czech Republic a.s. není odpovědná za jakékoliv ublížení na zdraví této osoby, které bude následkem jakékoliv příčiny.

Všechny oprávněné osoby jsou povinny dodržovat předpisy tohoto Provozního řádu a obecně závazné právní předpisy. Každá osoba, která vstoupí do provozních prostor DC, je odpovědná za škody, jež svým jednáním, které by nebylo v souladu s těmito předpisy a Provozním řádem DC, způsobí. Toto jednání bude v jednotlivých případech kvalifikováno jako porušení smluvních podmínek s následným odstoupením od smlouvy ze strany T-Systems Czech Republic a.s. a náhradou vzniklých škod.

Jestliže je kterákoliv osoba přítomná v DC svědkem mimořádné události, je povinna o tom neprodleně informovat NCC T-Systems Czech Republic a.s. Pokud tak neučiní, je odpovědná za škody vzniklé z prodlevy z nenahlášení takové události.

Je povinností všech oprávněných osob okamžitě hlásit ztrátu identifikační přístupové karty (HID) na NCC T-Systems Czech Republic a.s. IPK jsou majetkem T-Systems Czech Republic a.s. a náklady za jejich ztrátu budou smluvní straně fakturovány.

Ohlašování veškerých událostí:

NCC - dispečink T-Systems Czech Republic a.s. nepřetržitě:

Telefon: 236 099 777, 506 z telefonu umístěného v DC

Fax: 236 099 888

Email: ncc@pragonet.cz; dohled@pragonet.cz

7. Změny provozního řádu

Společnost T-Systems Czech Republic a.s. si vyhrazuje právo provést změny v tomto Provozním řádu a zavazuje se předat jeho aktualizaci dotčeným oprávněným osobám.

8. Platnost provozního řádu

Tento Provozní řád je platný a účinný dnem 15.10.2008

Provozní řád Chodov Data Center

Úvod

Technologické prostory Chodov Data Center jsou umístěny na adrese V Parku 2308/10, Praha 4 - Chodov (dále jen „DC“). Poskytovatel je provozovatelem části DC, ve které budou umístěny technologie pro Zákazníka.

Technologické prostory DC byly navrženy tak, aby umožňovaly bezpečný a spolehlivý provoz informačních technologií, a proto podléhají zvláštnímu režimu provozu.

Rozsah

Provozní řád DC (dále jen „**Provozní řád**“) platí pro všechny pracovníky Zákazníka i jiné osoby nacházející se v prostorách DC. Všechna práva a povinnosti upravená tímto Provozním řádem se vztahují i na všechny pracovníky Zákazníka i jejich návštěvy a jiné osoby nacházející se v DC pro účely provádění činností pro Zákazníka (dále jen „**pracovníci Zákazníka**“), přičemž dojde-li z jejich strany k porušení pravidel provozu DC, nese odpovědnost za takové porušení Zákazník.

Tento Provozní řád může být měněn jednostranně Poskytovatelem, přičemž Poskytovatel musí o změně Provozního řádu informovat Zákazníka v přiměřené lhůtě před účinností takové změny.

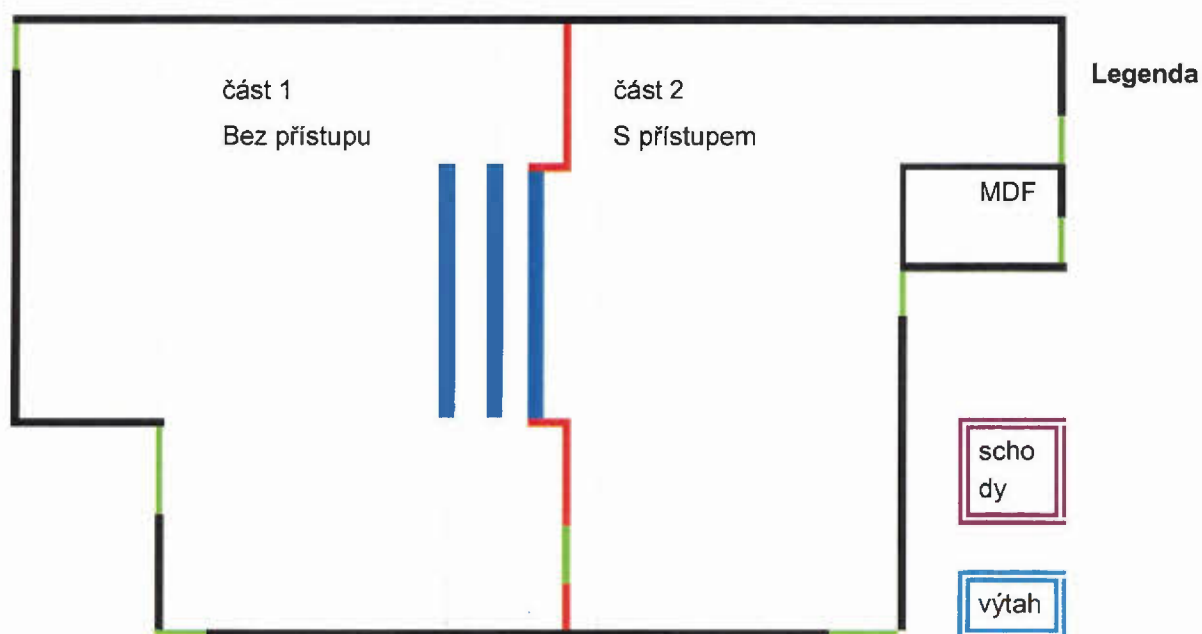
S ohledem na přísné bezpečnostní podmínky provozu DC se Zákazník zavazuje dodržovat tento Provozní řád, stejně jako další podmínky pro využívání DC, se kterými ho Poskytovatel prokazatelně seznámí. Zákazník si je vědom, že porušení jakýchkoliv ustanovení Provozního řádu a jiných podmínek pro užívání DC může mít za následek vznik závažné škody, a to jak ve vztahu k Poskytovateli, tak ve vztahu k ostatním uživatelům DC a provozovatelům ostatních částí DC.

Komunikace

Komunikace mezi Zákazníkem a Poskytovatelem týkající se DC bude prováděna prostřednictvím elektronické pošty dle kontaktních údajů uvedených v tomto Provozním řádu.

Situační plán místnosti B2

Serverová místnost B2 v DC:





Pravidla užívání DC

Obecná pravidla

- V serverových místnostech je zakázáno používat jakékoliv bezdrátové technologie.
- V celé budově, kde je DC umístěno, je přísně zakázáno kouřit.
- Vstup osob do prostor, kde je DC umístěno, je povolen pouze do prostoru recepce, na schodiště a do výtahu mezi přízemím a suterénem, do serverové místnosti B2, vykládacího prostoru, kuchyně v prvním patře a na toalety.
- Pracovníci Zákazníka jsou povinni dodržovat předpisy týkající se bezpečnosti při práci, protipožární opatření a obecně závazná pravidla a normy týkající se provozu DC.
- Do prostoru DC není povoleno vstupovat ve špinavém oděvu nebo s předměty, které by mohly způsobit zvýšení hladiny prachu.
- Všichni pracovníci Zákazníka musejí viditelně nosit identifikační přístupovou kartu po celou dobu pohybu v DC.

Pravidla pro řízení změn

- V případě jakékoliv změny v DC, která by mohla mít vliv na služby poskytované Zákazníkovi, budou informace o této změně odeslány Zákazníkovi e-mailem na kontaktní osoby.
- Rozpis termínů pro provádění předpokládaných změn v DC pro následující rok zašle Poskytovatel Zákazníkovi nejpozději vždy do 10. prosince.
- O Změnu v DC může požádat Zákazník Poskytovatele prostřednictvím emailu. Poskytovatel vyhodnotí navrženou změnu a bude Zákazníka informovat o časových možnostech realizace navržené změny a dopadech navržené změny na cenu poskytovaných služeb. V případě, že by navrhovaná změna měla za následek změnu ujednání ve smlouvě uzavřené mezi Zákazníkem a Poskytovatelem, musí být změna provedena prostřednictvím písemného dodatku ke smlouvě.

Bezpečnostní pravidla

- Pro získání přístupu pracovníků Zákazníka do DC musí Zákazník a jeho příslušní pracovníci splnit následující podmínky:
 - Předložit Poskytovateli seznam pracovníků Zákazníka, u kterých vyžaduje přístup do DC;
 - Vyplnit přihlašovací formulář (vydá Poskytovatel na žádost Zákazníka);
 - Požádat o vydání přístupové karty, přičemž požádat je třeba minimálně s dvoutýdenním předstihem;
 - Navíc, pro zajištění přístupu do místnosti B2 je nutné předem provést skenování rukou a biometrický sken obličeje, které probíhají pouze v pondělí a ve středu a které budou provedeny po vzájemné dohodě Zákazníka a Poskytovatele.
 - Zúčastnit se setkání s týmem bezpečnostních pracovníků Poskytovatele popřípadě jiných pracovníků určených Poskytovatelem.
- Bez přístupové karty nebude žádné osobě vstup do DC umožněn.
- V případě ztráty přístupové karty je třeba ihned po zjištění ztráty odeslat e-mail na kontaktní pracovníky Poskytovatele. Následně dojde k deaktivaci staré karty a vydání nové.
- Fyzický přístup do datové místnosti bude autorizován na základě biometrického skenování ruky, přístupové karty a biometrického skenování obličeje (sada bude unikátní pro každého pracovníka Zákazníka).
- Pro osoby vstupující do DC je povinné školení FM200 – školení zajistí Poskytovatel po dohodě se Zákazníkem.
- Do jiných prostor DC, než s přímým přístupem pro Zákazníka, je přístup možný pouze s doprovodem ze strany Poskytovatele.

Pravidla pro dodávky IT

- Veškeré dodávky a instalace IT v DC je nutné ohlásit na kontaktní osoby Poskytovatele e-mailem minimálně 5 pracovních dnů předem.
- Veškeré dodávky a instalace IT zařízení nebo souvisejících materiálů v DC musí předem schválit kontaktní pracovníci Poskytovatele.
- Dodávky hardware musí být předem konzultovány a koordinovány s kontaktními pracovníky Poskytovatele.
- Před dodávkou hardware je třeba předem sestavit/namontovat rack (rack musí být v jednom kuse), provedení musí být zkontrolováno kontaktními pracovníky Poskytovatele.
- Poskytovatel připraví rack k oživení (napojení na elektrickou energii, zemnění) do 10 pracovních dnů od jeho dodání zákazníkem do datového centra.
- Poskytovatel si vyhrazuje právo úpravy napájecích konektorů racku z důvodu dodržení standardů datového centra.
- Do datových místností není povoleno vnášet kartonové krabice ani jiné obalové materiály. Pracovníci Zákazníka nesmí v DC zanechat žádné obalové ani jiné obdobné materiály.
- Velikost nového hardware může být maximálně taková, aby hardware prošel vykládacím prostorem a nákladním výtahem.
- Dodávku z ulice do datového centra (místnosti B2) musí koordinovat autorizovaná/schválená osoba Poskytovatele.
- Před začátkem užívání vykládacího prostoru DC ze strany Zákazníka, musí být tento prostor vyklizen.

Technická pravidla

- Zákazník se musí přizpůsobit změnám v technologiích DC; Poskytovatel sdělí Zákazníkovi termíny a popis změn vždy do 10. prosince pro následující kalendářní rok.
- Veškerá nová zařízení spotřebovávající energii musí před instalací schválit kontaktní pracovníci Poskytovatele.
- Jakýkoliv nový rack vyžadující přípojku pod podlahou musí být schválen kontaktními pracovníky Poskytovatele. Všechny racky musí být uzemněny, zemnění zajistí Poskytovatel. Kontaktní pracovníci Poskytovatele zajistí přidělení racků dle energetické zátěže, aby se zajistila vyvážená zátěž fází.
- Veškeré třífázové rackové instalace musí být schváleny kontaktními pracovníky Poskytovatele minimálně 3 týdny před instalací. Vhodná pozice v podlaze bude poté vybavena třífázovými zásuvkami a připravena pro instalaci.
- Instalovaný hardware se zaznamenává v databázi ApertureVista – kontaktní pracovníci Poskytovatele poskytnou podrobné instrukce a potřebné informace.

Pravidla pro LAN infrastrukturu

- Pracovníci Zákazníka jsou oprávněni provádět rozvod LAN kabeláže pouze v rámci jednotlivého racku Zákazníka. Kategorie a provedení LAN kabeláže musí být schváleno kontaktními pracovníky Poskytovatele.
- LAN kabeláž mezi jednotlivými racky zákazník objednává u Poskytovatele, který provede natažení a ukončení na Patch panelu.
- V případě využití kabelů DC musí propojení provést Poskytovatel.

Provozní pravidla

- Jakékoliv závady musí být ohlášeny kontaktním pracovníkům Poskytovatele ihned po jejich zjištění.
- Poskytovatel je oprávněn provádět kdykoliv kontrolu instalovaných zařízení Zákazníka.
- Před vstupem do serverové místnosti je nutné vypnout mobilní telefony i jiná bezdrátová zařízení.
- Musí být dodržována obecná pravidla pro chování v serverových místnostech.

- Pracovníci Zákazníka nesmějí provádět činnosti, které způsobují ionizaci vzduchu (například pájení, elektrické jiskry, elektrické výboje, manipulace s kouřem atd.). Nesmějí též pracovat s otevřeným ohněm nebo se zařízením vydávajícím nepřiměřené teplo nebo zvyšujícím hladinu prachu. Je též zakázáno používat silná vysokofrekvenční zařízení a těkavé látky.
- Pracovníkům Zákazníka není povoleno instalovat jakékoliv kabely v datovém centru.
- V datovém centru je zakázáno fotit jiné, než své vlastní technologie.

Kontaktní údaje

- Kontaktní osoby Poskytovatele:
 - Michal Hejsek Michal.Hejsek@t-systems.cz +420 731633623
 - Vlastimil Jeníkovský, Vlastimil.Jenikovsky@t-systems.cz +420 734763651
 - Ondřej Duchoň, Ondrej.Duchon@t-systems.cz +420 605204667
- Kontaktní osoby Zákazníka:
 - Ing. Jiří Veselý
 - Ing. Karol Janda
 - Ing. Jiří Kovář
- Kontaktní osoby Poskytovatele pro eskalace:
 - Dušan Kučera Dusan.Kucera@t-systems.cz +420 731 611 213
- Kontaktní osoby Zákazníka pro eskalace:
 - Ing. Jiří Veselý

Příloha č. 7 smlouvy č. 2011/1088

Schéma postupu změnového řízení

Change Management

Stručný popis



Účelem procesu Change Management je:

- zajistit efektivní a průkazné zpracování změn za použití standardních postupů upravených touto směrnicí tak, aby byl minimalizován výskyt incidentů způsobených prováděnými změnami a zvýšit tak kvalitu Služeb;
- zajistit rozvoj systémů a infrastruktury v souladu s požadavky jejich business vlastníků v požadované kvalitě, čase a s optimálními náklady;
- zajistit soulad prováděných změn se schválenými projektovými dokumenty
- zajistit aktuálnost konfigurační databáze.

Průběhy aktivit procesu Change Management



Iniciace RfC

Tato fáze upravuje fungování jediného vstupního bodu pro zadávání změn. Provádí ji zákazník. Výstupem je zadaný požadavek na změnu v podpůrném nástroji.

Klasifikace RfC

Každý zadaný změnový požadavek (RfC) klasifikuje Operativní manažer procesu dle druhu, typu, dopadů a přínosů pro firmu nebo Zákazníka, kritičnosti a hodnotí naléhavost a riziko. Operativní manažer procesu zkontroluje obchodní relevanci, analyzuje náklady, zkontroluje a definuje závislosti na jiných změnách a zhodnotí bezpečnost. Operativní manažer určí nutnou míru testování.

Naléhavé změny předá operativní manažer procesu přímo k realizaci a proces schvalování proběhne dodatečně.

Výstupem klasifikace požadavku na změnu je schválený požadavek na změnu pro plánování.

Plánování změny

Tato fáze zajišťuje, že změny jsou dodávány v garantovaném čase, v rámci schváleného rozpočtu a podle odsouhlasených požadavků zákazníka.

Řešitel popíše změnu s ohledem na technické, procesní, organizační a implementační aktivity (včetně termínu). Zajistí lidské zdroje z požadovaných útvarů. Zajistí naplánování, přípravu, dokumentaci a předání technických, organizačních a personálních aspektů a postupu pro uvedení do původního stavu (Back-out).

Řešitel zkontroluje, případně doplní závislosti na jiných změnách. Ověří vliv na SLA, dostupnost a podporu. Určí „Back-out time“ (okamžik, kdy zahájit Back-out). U komplexních změn zajišťuje plánování Back-outu Operativní manažer procesu.

Výstupem je časový plán změny. Zdroje jsou identifikované a dostupné, plánování je dokončeno.

Schválení změny

Náplní této fáze je, aby byla změna schválena a o schválení byli všichni zainteresovaní informováni.

Záznam musí splňovat následující kritéria:

- změna i všechny logické úkoly musí mít status „plánování ukončeno“;
- změna splňuje všechna formální kritéria na kvalitu dat;
- funkční plánování musí být kompletní;
- Operativní manažer procesu vyzve schvalovatele k odsouhlasení naplánované změny;
- schvalovatelé posoudí plán změny a schválí nebo zamítnou změnu;
- musí být dodržen princip, že schvalovatel není totožný se zadavatelem změny.

Výstup: Všechny osoby, od kterých se schválení vyžadovalo, schválili končený plán změny.

Implementace změny

Náplní této fáze je aplikovat řešení změny, které je v souladu s požadavky žadatele a s platnými vnitřními a zákonnými normami. Dále je to řízené nasazení změny do produkčního používání uživateli.

Změna se považuje za implementovanou poté, co řešitel dokončil všechny naplánované úkoly.

Pokud nelze provést (zahájit) změnu, pak musí Operativní manažer procesu změnu odmítnout. Pokud je to nutné, tak Operativní manažer procesu naplánuje realizaci požadavku na změnu v rámci nové změny.

Jakékoliv odchylky od plánu nebo problému musí být řešitelem dokumentovány.

Řešitel v rámci implementace zajistí aktualizaci konfigurační databáze.

Vyhodnocení změny

Operativní manažer procesu porovná výsledek změny s požadavkem na změnu. Provede zhodnocení provedené změny (PIR – Post-Implementation Review). Operativní manažer procesu uzavře požadavek na změnu, pokud související změny splnily podmínky požadavku na změnu. V opačném případě naplánuje novou změnu.

Operativní manažer procesu informuje žadatele o ukončení požadavku na změnu. Výsledek Post-Implementation Review Report (PIRR) je dokumentován v podpůrném nástroji.

Operativní manažer procesu zajistí zadokumentování všech výjimečných událostí („lessons learned“).



Požadavek na změnu se dává vždy písemně s podpisem odpovědné osoby zákazníka.

Zadávací formulář požadavku na změnu.

Zádst o provádění prací v DC

Společnost	331
Specifikace prováděných prací	704
Termín provádění prací	705

Poznámky

997

Odpovědná osoba	
Kontakt	

Za Zákazníka

Datum:

319

Podpis: