

Ověřovací doložka

k datové zprávě

podle zákona č. 300/2008 Sb., o elektronických úkonech a autorizované konverzi dokumentů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen "zákon")

1. ODDÍL - Záznam o konverzi

Pořadové číslo konverze:

Název organizace:

Jméno a příjmení:

Datum:

2. ODDÍL - Údaje o konvertovaném dokumentu

Výstup odpovídá vstupu:

ANO NE

Počet listů:

Zajišťovací prvek:

3. ODDÍL - Poznámky

Datum vyhotovení

25 5400 Clb 5400 vzor č. 1

Elektronický podpis

Číslo smlouvy MF

3302/003/2013

Toto číslo uvádějte při fakturaci

Smlouva o dílo

Implementace technologie 802.1x v LAN MF

uzavřená na základě výzvy k podání nabídky ve zjednodušeném podlimitním řízení zadávaném podle § 38 zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, v platném znění (dále jen „zákon“) a podle ustanovení § 536 a násl. zákona č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník, ve znění pozdějších předpisů, (dále jen „obchodní zákoník“),

č.j. : **MF-25488/2013/23-232/D**

ev. č.: **ANECT/MF/1301/1020**

(dále jen Smlouva)

mezi:

Smluvní strany

1. Objednatel: **Česká republika – Ministerstvo financí**

se sídlem Letenská 15, 118 10 Praha 1

IČ: 00006947

DIČ: CZ00006947

jehož jménem jedná: Ing. Luděk Novotný, ředitel odboru 33

(dále v této Smlouvě označováno jen jako „Objednatel“, „MF“ nebo „Zákazník“)

2. Zhotovitel: **ANECT a.s.**

se sídlem Vídeňská 204/125, Přízřenice, 619 00, Brno

IČ: 25313029

DIČ: CZ25313029

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně oddíl B, vložka 2113

jejímž jménem jednají: p. Pavel Srnka, prokurista a

p. Ladislav Herynek, prokurista

(dále v této Smlouvě označován jen jako „Zhotovitel“, „ANECT“ nebo „Poskytovatel“)

I. Předmět Smlouvy

1. Předmětem Smlouvy je:
 - a) závazek Zhotovitele připravit projekt plošného nasazení technologie 802.1x (dále rovněž jen Projekt), ověřit funkcionality v pilotním provozu a následně plošně nasadit technologii 802.1x v síti LAN MF, s využitím prostředků uvedených v Příloze č. 2 této Smlouvy - Soupis HW vybavení KI, po etapách uvedených v Příloze č. 3 - Harmonogram díla, ve fázích uvedených v Příloze č. 1 – Fáze implementace a za součinnosti Objednatele uvedené v Příloze č. 4 – Požadovaná součinnost Objednatele.;
 - b) závazek Zhotovitele poskytovat Objednateli služby technické podpory uvedené v Příloze č. 5 této Smlouvy - Specifikace služeb technické podpory a poskytované dle Přílohy č.6 - Obecné podmínky technické podpory ANECT SUPPORT® verze 2.1.;
 - c) závazek Objednatele platit Zhotoviteli za poskytnutá plnění dohodnutou cenu.
2. Předmětem závazků Zhotovitele podle této Smlouvy není:
 - a) zajištění nových licencí a prodloužování maintenance na HW a SW vybavení KI;
 - b) dodávka technického vybavení.

II. Specifikace místa, předmětu a způsobu plnění

1. Místem plnění je sídlo Objednatele - Ministerstvo financí – Česká republika, Letenská 15, Praha 1 – dále pak Voctářova 9 a 11, Praha 8, Lazarská 7, Praha 1 a Legerova 69, Praha 1., případně další pracoviště Objednatele (např. pracoviště Auditního orgánu MF) a podle povahy služby pracoviště Zhotovitele v Brně, Vídeňská 204/125 či v Praze, Antala Staška 2027/79.
2. Služby uvedené v čl. 2 – Předmět Smlouvy budou poskytovány na HW zařízeních a SW vybavení uvedeném v Příloze č. 2 této Smlouvy – Soupis HW vybavení KI za podmínek stanovených v Příloze č.5 – Specifikace služeb technické podpory a v Příloze č.6 - Obecné podmínky technické podpory ANECT SUPPORT® verze 2.1 této Smlouvy.
3. Zhotovitel neodpovídá za závady vzniklé neodborným zásahem Objednatele. Tyto závady Zhotovitel odstraní za úplaty.
4. Předmět Smlouvy může být dále rozšiřován o nová zařízení KI. Případná rozšíření předmětu Smlouvy jsou možná pouze za předpokladu postupu v souladu se zákonem č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů, tzn. na základě nového zadávacího řízení.
5. Zhotovitel neodpovídá za závady vzniklé neodborným zásahem Objednatele. Tyto závady Zhotovitel odstraní za úplaty.

III. Cena a platební podmínky

1. Cena plnění Smlouvy je stanovena dohodou smluvních stran podle zákona č. 526/1990 Sb., o cenách, ve znění pozdějších předpisů.
2. Celková dohodnutá cena za předmět plnění **za celé období trvání Smlouvy** činí:

Předmět	Cena v Kč		
	bez DPH	DPH	s DPH
Projekt	421 536	88 522,56	510 058,56
Pilotní provoz	279 840	58 766,4	338 606,4
Plošné nasazení	877 920	184 363,2	1 062 283,2
Technická podpora po dobu 24 měsíců od zahájení pilotního provozu	405 000	85 050	490 050
Celkem	1 984 296	416 702,16	2 400 998,16
Cena za člověkohodinu nad rámec projektu	1 694	355,74	2 049,74

3. Celková cena **1 984 296,- Kč** bez DPH uvedená v odst. 2 je cenou konečnou a nepřekročitelnou, která zahrnuje veškeré náklady Zhotovitele spojené s realizací předmětu Smlouvy, včetně nákladů souvisejících s případnými celními poplatky, dopravou do místa plnění apod.
4. V případě závady na nepodporovaném zařízení (viz definice Podpora výrobce zařízení - maintenance v Příloze č. 5 této Smlouvy - Specifikace služeb technické podpory) se Zhotovitel zavazuje zapůjčit bezplatně na dobu max. 30 kalendářních dnů z vlastního servisního skladu zařízení se stejnými technickými parametry. V případě dlouhodobější zápůjčky zařízení (delší než 30 kalendářních dnů), bude případná zápůjčka zpoplatněna ve výši 0,1% GPL ceny (katalogové ceny) zařízení za každý započatý den zápůjčky zařízení.
5. Zhotovitel bude fakturovat DPH v sazbě platné v den zdanitelného plnění.
6. Platby budou probíhat výhradně v Kč a rovněž veškeré cenové údaje budou v této měně.
7. Dílčí uskutečnitelné zdanitelné plnění za část (projekt, pilotní provoz a plošné nasazení) dle odst. 2 tohoto článku vzniká dnem podpisu daného protokolu oprávněnými zástupci dle článku VII, odst. 5. Část technická podpora je splatná po podpisu závěrečného protokolu o akceptaci díla. Splatnost daňového dokladu-faktury činí 21 dní od jeho doručení Objednateli na adresu Letenská 15, 118 10 Praha 1 nebo do datové schránky Objednatele.
8. Vystavený daňový doklad/ faktura musí obsahovat:
 - a) rozepsání položek předmětu plnění přesně dle Smlouvy;
 - b) uvedení jejich jednotkových cen;
 - c) zakázkové číslo Smlouvy;
 - d) úplné bankovní spojení Zhotovitele včetně zejména čísla účtu;
 - e) Veškeré náležitosti dle § 28 odstavec 2, zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů;
 - f) náležitosti obchodní listiny ve smyslu ustanovení § 13a obchodního zákoníku;
 - g) nedílnou součástí faktury (v příloze) bude originál protokolu, který musí obsahovat jednoznačné označení dodávky či služby, a to včetně přesných názvů položek, jejich počet, jednotkové ceny, značku (výrobce), typ, výrobní čísla a u nehmotných věcí čísla licencí;
 - h) originál protokolu připojený k faktuře musí být s předepsanými jmény zástupců obou smluvních stran podepsán jejich vlastnoručními čitelnými podpisy.
9. Objednatel má právo daňový doklad – fakturu Zhotoviteli před uplynutím lhůty splatnosti vrátit, aniž by došlo k prodloužení s jeho úhradou, obsahuje-li nesprávné údaje, nesprávné náležitosti, chybí-li na daňovém dokladu – faktuře některé z náležitostí (např. zakázkové číslo Smlouvy, číslo účtu dodavatele...), chybí-li originál protokolu nebo byl vystaven v rozporu s touto Smlouvou. Nová lhůta splatnosti v délce 21 dnů počne plynout ode dne doručení opraveného daňového dokladu – faktury Objednateli.

IV. Sankce – smluvní pokuty a úrok z prodlení

1. V případě prodlení Zhotovitele s plněním jakékoliv lhůty uvedené v této Smlouvě a dále v případě neplnění Zhotovitele má Objednatel právo uplatnit vůči němu smluvní pokutu ve výši 0,05% z celkové ceny předmětu plnění s DPH za každý i započatý den následující po marném uplynutí doby plnění, nebo (nejsou-li lhůty ve Smlouvě uvedeny) za každý i započatý den neplnění.
2. V případě prodlení Zhotovitele s odstraněním nahlášené závady ve lhůtách stanovených v Příloze č. 5 – Specifikace služeb technické podpory této Smlouvy u služby Servis KI z důvodů ležících výlučně na straně Zhotovitele, je Objednatel oprávněn žádat zaplacení smluvní pokuty ve výši 250,- Kč za každou započatou hodinu prodlení až do okamžiku odstranění nahlášené závady.
3. V případě prodlení Zhotovitele se zahájením prací na odstranění nahlášené závady ve lhůtách stanovených v Příloze č. 5 – Specifikace služeb technické podpory této Smlouvy u služby Servis SI z důvodů ležících výlučně na straně Zhotovitele, je Objednatel oprávněn žádat zaplacení smluvní pokuty ve výši 250,- Kč za každou započatou hodinu prodlení, až do okamžiku zahájení prací na odstranění nahlášené závady.
4. V případě prodlení Zhotovitele s provedením služeb s garantovanou dobou zahájení poskytnutí služeb vyjádřenou ve dnech (odborná podpora, Správa ICT, Správa ICT – Profylaxe a Správa a vedení elektronické provozní dokumentace) je Objednatel oprávněn žádat zaplacení smluvní pokuty ve výši 1.000,- Kč za každý započatý den prodlení až do okamžiku zahájení poskytování dané služby.
5. Výše uvedená ustanovení se vztahují na každý jednotlivý případ porušení poskytované úrovně služeb.
6. Při nedodržení termínu splatnosti daňového dokladu - faktury Objednatel je Zhotovitel oprávněn požadovat úhradu úroku z prodlení. Výše úroku z prodlení se řídí nařízením vlády č. 142/1994 Sb., kterým se stanoví výše úroků z prodlení a poplatku z prodlení podle občanského zákoníku, v platném znění.
7. Jakékoliv omezování výše případných sankcí se nepřipouští.
8. Žádná ze smluvních stran není odpovědná za prodlení způsobené prodlením s plněním závazků druhé smluvní strany nebo v případě neposkytnutí požadované součinnosti, vymezené ve Smlouvě.
9. Zaplacení smluvní pokuty nezavazuje Zhotovitele povinnosti splnit závazek stanovený touto Smlouvou.
10. Okolnosti vylučující odpovědnost podle § 374 Obchodního zákoníku nemají v souladu s § 300 Obchodního zákoníku vliv na povinnost platit smluvní pokutu.
11. Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo smluvních stran na úhradu způsobené škody v plné výši.

V. Náhrada škody

1. Zhotovitel odpovídá za veškeré škody způsobené Objednateli porušením svých povinností, porušením ustanovení této Smlouvy nebo jiným protiprávním jednáním a za škody vzniklé v důsledku vad plnění, a to v plné výši. O náhradě škody platí obecná ustanovení Obchodního zákoníku, v platném znění.
2. Jakákoliv ustanovení týkající se omezení výše či druhu náhrady škody se nepřipouští.
3. Žádná ze smluvních stran není odpovědná za prodlení způsobené prodlením s plněním závazků druhé smluvní strany.

VI. Součinnost při plnění

1. Objednatel umožní zaměstnancům Zhotovitele přístup:
 - a) do objektů, místností a k zařízením v rozsahu nezbytném pro plnění této Smlouvy;
 - b) k informacím nutným pro splnění předmětu Smlouvy.
2. Objednatel a Zhotovitel se zavazují vzájemně spolupracovat a poskytovat si veškeré informace potřebné pro řádné plnění svých závazků. Strany jsou povinny informovat druhou Smluvní stranu o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro řádné plnění této Smlouvy.
3. Objednatel bude po dobu trvání této Smlouvy poskytovat nezbytné spolupůsobení, poskytne zejména technické údaje a doplňující podklady, které si Zhotovitel vyžádá jako nezbytný předpoklad pro řádné, včasné a úplné splnění svého závazku. Tyto údaje a podklady poskytne Objednatel písemnou formou nejpozději do 1 pracovního dne ode dne doručení písemného požadavku Zhotovitele, bude-li tento termín možno dodržet s ohledem na charakter a rozsah požadovaných podkladů.
4. Objednatel se zavazuje vyvinout takovou součinnost, která může být Zhotovitelem oprávněně požadována k umožnění řádného plnění Smlouvy, a kromě závazků uvedených v předchozích odstavcích je zejména zavázán zajistit potřebnou účast pověřeného zástupce Objednatele (nebo jím zvoleného zástupce dle čl. 7 odst. 5) a dostatečné pracovní prostředí pro zaměstnance Zhotovitele podílející se na plnění Smlouvy v objektech Objednatele. Brání-li Objednateli jakákoliv okolnost v plnění požadované součinnosti, oznámí to Zhotoviteli písemně a bez zbytečného odkladu.
5. Vzájemnou součinností smluvních stran při plnění této Smlouvy jsou pověřeni:

za Zhotovitele:	p. Michal Mejzr	tel.: 271 100 208	nebo
	Mgr. Martina Liebová	tel.: 271 100 300	
za Objednatele:	p. Jiří Skořepa	tel.: 257 043 115	
	Ing. Luděk Novotný	tel.: 257 042 827	
6. V případě neposkytnutí nezbytné součinnosti Objednatele lze po vzájemné dohodě prodloužit termín plnění smlouvy. Dohoda podle předchozí věty musí být písemná a musí formu dodatku k této smlouvě.

VII. Zvláštní ujednání

1. Obě smluvní strany berou na vědomí, že originál podepsané smlouvy bude v elektronické podobě zveřejněn na internetových stránkách Ministerstva financí a dle zákona o veřejných zakázkách na profilu Objednatele, a to bez časového omezení.
2. Obě smluvní strany se zavazují udržovat v tajnosti a nezpřístupnit třetím osobám důvěrné informace (jak jsou vymezeny níže). Povinnost poskytovat informace podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů, není tímto ustanovením dotčena.
3. Za důvěrné informace se považují veškeré následující informace:
 - a) veškeré informace poskytnuté Objednatelem Zhotoviteli v souvislosti s touto smlouvou;
 - b) informace, na která se vztahuje zákonem uložená povinnost mlčenlivosti Objednatele;
 - c) veškeré další informace, které budou Objednatelem označeny jako důvěrné ve smyslu ustanovení § 152 zákona č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů.

4. Povinnost zachovávat mlčenlivost uvedená v tomto článku se nevztahuje na informace:
 - a) které je Objednatel povinen poskytnout třetím osobám podle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů;
 - b) které jsou nebo se stanou všeobecně a veřejně přístupnými jinak, než porušením právních povinností ze strany Zhotovitele;
 - c) u nichž je Zhotovitel schopen prokázat, že mu byly známy ještě před přijetím těchto informací od Objednatele, avšak pouze za podmínky, že se na tyto informace nevztahuje povinnost mlčenlivosti z jiných důvodů;
 - d) které budou Zhotoviteli po uzavření této smlouvy sděleny bez závazku mlčenlivosti třetí stranou, jež rovněž není ve vztahu k nim nijak vázána;
 - e) jejichž sdělení se vyžaduje ze zákona.
5. Důvěrné informace zahrnují rovněž veškeré informace získané náhodně nebo bez vědomí Objednatele a dále veškeré informace získané od jakékoliv třetí strany, které se týkají Objednatele či plnění této smlouvy.
6. Smluvní strany se zavazují, že nezpřístupní jakékoliv třetí osobě důvěrné informace druhé strany bez jejího souhlasu, a to v jakékoliv formě, a že podniknou všechny nezbytné kroky k zabezpečení těchto informací. Zhotovitel je povinen zabezpečit veškeré důvěrné informace Objednatele proti odcizení nebo jinému zneužití.
7. Zhotovitel se zavazuje, že důvěrné informace užije pouze za účelem plnění této smlouvy. Jiná použití nejsou bez písemného svolení Objednatele přípustná.
8. Zhotovitel je povinen svého případného subdodavatele zavázat povinností mlčenlivosti a respektováním práv Objednatele nejméně ve stejném rozsahu, v jakém je v tomto závazkovém vztahu zavázán sám.
9. Trvání povinnosti mlčenlivosti podle tohoto článku je stanoveno následovně:
 - a) v případě smluv, jejichž předmětem je opakované plnění, po dobu 5 let od ukončení smluvního vztahu;
 - b) v případě smluv s jednorázovým plněním po dobu 5 let od skončení záruční doby.
10. Závazky vyplývající z tohoto článku včetně závazů vyplývajících z odst. 1 není Zhotovitel oprávněn vypovědět ani jiným způsobem jednostranně ukončit.
11. V případě, že některá ze smluvních stran poruší některou z povinností vyplývajících z tohoto článku, je druhá smluvní strana oprávněna požadovat úhradu smluvní pokuty ve výši 100.000 Kč (slovy: jedno sto tisíc korun českých) za každý případ porušení.
12. Zhotovitel se zavazuje, že předmět plnění této Smlouvy nebude zatížen právy třetích osob. V opačném případě Zhotovitel ponese veškeré důsledky porušení práv třetích osob.
13. Zhotovitel se zavazuje, že předmět plnění bude nový, nepoužívaný, věcně a právně bezvadný a odpovídající předpisům a normám platným v České republice.
14. Předmět plnění musí vyhovovat bezpečnostním standardům, jejichž použití je obvyklé u obdobných produktů, a musí svou technickou úroveň odpovídat zadávacím podmínkám Objednatele v oblasti bezpečnosti a provozu informačních a komunikačních technologií.
15. Před uskutečněním převzetí předmětu plnění bude Zhotovitel prokazatelně informovat oprávněného zástupce Objednatele uvedeného ve Smlouvě o připravenosti k převzetí.
16. Dílčí dodávka předmětu plnění a dílčí fakturace se přípouští pouze v případě uvedení této skutečnosti ve Smlouvě.
17. Pokud to není v rozporu s povahou předmětu plnění, musí být ke každému funkčnímu celku přiložen návod k použití či jiná nezbytná dokumentace v českém jazyce.

18. Předání předmětu plnění bude doloženo dodacím dokladem podepsaným oprávněným zástupcem Objednatele v místě plnění.
19. V případě neposkytnutí nezbytné součinnosti Objednatele lze po vzájemné dohodě, prostřednictvím dodatku k této Smlouvě, prodloužit termín plnění Smlouvy.
20. Zhotovitel je povinen dle §147 odst. 4 zákona číslo 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZVZ“), předkládat Objednateli podle §147 odst. 1 písm. c) ZVZ seznam subdodavatelů, ve kterém uvede subdodavatele, jímž za plnění subdodávky uhradil více než 10 % nebo v případě významné veřejné zakázky více než 5 % a) z celkové ceny veřejné zakázky, nebo b) z části ceny veřejné zakázky uhrazené veřejným zadavatelem v jednom kalendářním roce, pokud doba plnění veřejné zakázky přesahuje 1 rok, a to 60 dnů od splnění smlouvy, nebo do 28. února následujícího kalendářního roku v případě, že plnění smlouvy přesahuje 1 rok.
21. Zhotovitel je dále povinen dodat jako přílohu uvedenou v odstavci 20 seznam vlastníků akcií, jejichž souhrnná jmenovitá hodnota přesahuje 10 % základního kapitálu, vyhotovený ve lhůtě 90 dnů před dnem předložení seznamu subdodavatelů.

VIII. Vyšší moc



1. Pro účely této Smlouvy „vyšší moc“ znamená událost, která je mimo kontrolu smluvních stran, nastala po podpisu Smlouvy, ke které došlo bez zavinění Smluvních stran a která však nezahrnuje chybu či nedbalost jedné ze stran. Takovými událostmi se rozumí zejména bez omezení války a revoluce, přírodní katastrofy, epidemie, karanténní omezení, dopravní embarga, vyhlášené generální stávky v příslušných průmyslových odvětvích.
2. Jestliže vznikne situace zaviněná událostí vyšší moci, dotčená strana okamžitě uvědomí druhou smluvní stranu písemně o takových podmínkách a jejich příčině. Pokud není jinak stanoveno písemně ze strany dotčené, bude druhá smluvní strana pokračovat v realizaci svých závazků podle Smlouvy tak, jak je to možné a bude hledat veškeré rozumné alternativní prostředky pro realizaci části, kde nebrání vyšší moc.
3. Trvá-li vyšší moc déle než 3 měsíce, smluvní strany mohou odstoupit od Smlouvy okamžitě.

IX. Přejednoství a nebezpečí škody

1. Objednatel se stává vlastníkem hmotných částí předmětu plnění od data uhrazení smluvené ceny.
2. Objednatel se stává držitelem užívacích práv k předmětu plnění (např. k programovému prostředku) ode dne jeho převzetí.
3. Objednatel je oprávněn užívat předmět plnění od data jeho protokolárního převzetí a nebezpečí škody na předmětu plnění přechází na Objednatele převzetím tohoto plnění. Za užití předmětu plnění podle předchozí věty se však nepovažuje jeho ověřování a testování.

X. Záruční podmínky a sankce za prodlení s odstraněním vady předmětu plnění

1. Nad rámec odpovědnosti za vady Zhotovitel poskytuje na předmět plnění specifikovaný v Příloze č. 2 této Smlouvy - Soupis HW vybavení KI záruku na bezvadnou funkčnost v délce trvání 24 měsíců.

- 
- 
2. Záruční doba začíná běžet ode dne převzetí předmětu plnění Zhotovitelem (převzetí služeb).
 3. Zhotovitel se zavazuje v záruční době bezplatně odstranit vady předmětu plnění ve lhůtách dle přílohy č. 5 - Specifikace služeb technické podpory (pokud není v záručních podmínkách stanovena lhůta kratší). Zhotovitel je povinen vady odstranit opravou, výměnou nebo opětovným provedením vadné části předmětu plnění nebo jiným způsobem stanoveným právními předpisy podle volby Objednatele.
 4. V případě prodlení Zhotovitele s odstraněním vady předmětu plnění nebo nahrazením vadného předmětu plnění shodným předmětem plnění novým, bezvadným ve lhůtě uvedené v čl. X, odst. 1 této Smlouvy, je Zhotovitel povinen uhradit Objednateli smluvní pokutu uvedenou v čl. IV. odst. 2., 3. a 4. Výše sankce není omezena. Uhrazením smluvní pokuty není dotčeno právo Objednatele na náhradu škody v plné výši.
 5. Pokud Zhotovitel vady neodstraní ve lhůtě uvedené v čl. X, odst. 1, je Objednatel oprávněn odstranit vady nebo zajistit služby sám nebo prostřednictvím třetích osob a požadovat po Zhotoviteli úhradu nákladů účelně vynaložených v souvislosti s odstraňováním vad. Uplatněním práva podle tohoto článku není dotčeno právo Objednatele na odstoupení od Smlouvy.
 6. Zhotovitel odpovídá za to, že předmět plnění bude v souladu s touto Smlouvou a podmínkami stanovenými platnými právními předpisy. Zhotovitel zejména odpovídá za shodu funkčního chování a vlastností předmětu plnění s dodanou dokumentací a akceptačním (nebo dle oboustranné dohody jiným) protokolem a za použitelnost předmětu plnění pro účely vyplývající z této Smlouvy a jejích příloh.
 7. Zhotovitel neodpovídá za vady způsobené následujícími okolnostmi:
 - a) nevhodnými zásahy do předmětu plnění provedenými Objednatelem či třetí stranou nad rámec úprav schválených Zhotovitelem či uvedených v dokumentaci předmětu plnění;
 - b) vlivy změn technického a programového vybavení, které není součástí předmětu plnění, s výjimkou případů, kdy Zhotovitel takové změny schválil nebo kdy takové změny byly uvedeny v dokumentaci předmětu plnění;
 - c) obsluhou ze strany Objednatele či třetích osob, která je v rozporu s dokumentací předmětu plnění;
 - d) užitím předmětu plnění, které je v rozporu s dokumentací předmětu plnění.
 8. Pro uplatnění vad díla neplatí § 562 obchodního zákoníku. Objednatel je oprávněn uplatnit vady předmětu plnění u Zhotovitele kdykoliv během záruční doby bez ohledu na to, kdy Objednatel takové vady zjistil nebo mohl zjistit. Pro vyloučení pochybností se sjednává, že akceptací předmětu plnění nebo jeho části není dotčeno právo Objednatele uplatňovat nároky z vad předmětu plnění, které byly zjistitelné, ale zjištěny nebyly, v průběhu akceptace.
 9. Pokud Objednatel nemůže předmět plnění nebo jeho část pro vady užívat, prodlužuje se záruční doba o dobu od oznámení vad Zhotoviteli do jejich úplného odstranění Zhotovitelem.

XI. Ukončení smluvního vztahu

1. Smlouva se uzavírá na dobu určitou. A to od podpisu Smlouvy na 9 měsíců pro plošné nasazení a na 24 měsíců od zahájení pilotního provozu pro technickou podporu.
2. Smluvní vztah vzniklý na základě této Smlouvy skončí uplynutím doby uvedené v odst. 1 tohoto článku. Uplynutím doby trvání Smlouvy nejsou dotčena práva z poskytnutí licencí na dobu neurčitou, práva z odpovědnosti za vady, povinnost mlčenlivosti a další ustanovení smlouvy, která podle svého obsahu mají trvat i po zániku smluvního vztahu.

3. Smluvní vztah založený touto Smlouvou lze ukončit před uplynutím doby uvedené v odstavci 1 tohoto článku písemnou dohodou obou smluvních stran a dalšími způsoby stanovenými právními předpisy.
4. Smluvní strany jsou oprávněny odstoupit od Smlouvy z důvodů uvedených v této Smlouvě a dále z důvodů uvedených v zákoně, zejména v případě podstatného porušení Smlouvy ve smyslu ustanovení § 345 obchodního zákoníku, pokud podstatné porušení Smlouvy, které je důvodem pro odstoupení od Smlouvy, nebylo způsobeno okolnostmi vylučujícími odpovědnost dle ustanovení § 374 obchodního zákoníku.
5. Objednatel je oprávněn od Smlouvy odstoupit v následujících případech:
 - a) bude rozhodnuto o likvidaci Zhotovitele;
 - b) Zhotovitel podá insolvenční návrh jako dlužník, insolvenční návrh podaný proti Zhotoviteli bude zamítnut pro nedostatek majetku, bude rozhodnuto o úpadku Zhotovitele nebo bude ve vztahu ke Zhotoviteli vydáno jiné rozhodnutí s obdobnými účinky;
 - c) Zhotovitel bude odsouzen za úmyslný trestný čin.
6. Za podstatné porušení smlouvy Zhotovitelem, které je důvodem pro odstoupení Smlouvy ze strany Objednatele, se považuje zejména:
 - a) prodlení Zhotovitele s dodáním předmětu plnění o více jak 30 kalendářních dní po termínu plnění;
 - b) porušení povinnosti Zhotovitele odstranit vady předmětu plnění ve lhůtě 30 kalendářních dní od jejich oznámení Objednatelem;
 - c) realizace předmětu smlouvy v rozporu se smlouvou či právními předpisy;
 - d) nedodržování jiných závazných dokumentů či předpisů Zhotovitelem (zejména předpisů upravujících bezpečnost a ochranu zdraví při práci, požární bezpečnost apod.);
 - e) jiné porušení povinností Zhotovitele, které nebude odstraněno ani do 30 kalendářních dní od doručení výzvy Objednatele.
7. V případě odstoupení podle článku XII odst. 7 písm. b), c) a e) je po marném uplynutí 30denní lhůty Objednatel oprávněn od Smlouvy jednostranně odstoupit, a to bez jakýchkoliv sankcí ze strany Zhotovitele. Objednatel má v případě odstoupení od Smlouvy v každém případě nárok na náhradu prokázaných nákladů, které mu vzniknou v souvislosti s náhradním řešením, zejména nákladů, které mohou vzniknout v souvislosti se zajištěním náhradního plnění.
8. Objednatel je v případě odstoupení od této Smlouvy oprávněn podle své volby buď odstoupit od Smlouvy jako celku nebo odstoupit pouze od části Smlouvy, která bude v době odstoupení nesplněna. V případě částečného odstoupení je Zhotovitel povinen vrátit Objednateli cenu díla (byla-li již uhrazena) sníženou o hodnotu plnění, která nejsou dotčena odstoupením.
9. Zhotovitel je oprávněn od této Smlouvy odstoupit v následujících případech podstatného porušení Objednatelem:
 - a) bude-li Objednatel v prodlení s plněním lhůty splatnosti daňového dokladu – faktury o více jak 30 kalendářních dní, přičemž nárok na úrok z prodlení, není tímto ustanovením dotčen;
 - b) v případě prodlení Objednatele s poskytnutím součinnosti o více než 30 kalendářních dní od prokazatelného doručení písemné výzvy Zhotovitele.
10. Odstoupení od této Smlouvy musí být písemné a musí v něm být uveden odkaz na ustanovení této Smlouvy či právních předpisů, které zakládá oprávnění od Smlouvy odstoupit.
11. Práva smluvních stran vzniklá před platným odstoupením od Smlouvy nejsou odstoupením dotčena.
12. V případě částečného odstoupení od této Smlouvy zůstává tato Smlouva v platnosti ohledně těch částí díla, které nejsou dotčeny odstoupením.

13. V případě částečného odstoupení od této Smlouvy je Zhotovitel povinen do 5 pracovních dnů od prokazatelného doručení odstoupení předat Objednateli ty části díla, které nebyly dotčeny odstoupením, včetně případných zdrojových kódů a dalších podkladů nezbytných k dokončení díla Objednatelem či třetími osobami.
14. V případě částečného odstoupení od této Smlouvy má Objednatel právo dokončit dílo sám nebo prostřednictvím jím určené osoby a je oprávněn použít za tímto účelem veškeré části díla, které nebyly dotčeny odstoupením.
15. Smluvní vztah skončí dnem doručení oznámení o odstoupení od Smlouvy druhé smluvní straně, nebo dnem uvedeným v oznámení.
16. Odstoupení od této Smlouvy či jiné ukončení smluvního vztahu založeného touto Smlouvou se nedotýká nároku na náhradu škody, smluvních pokut, ochrany neveřejných informací, zajištění pohledávky kterékoliv ze stran, řešení sporů a ustanovení týkající se těch práv a povinností, z jejichž povahy toto vyplývá.

XII. Rozhodné právo, řešení sporů

1. Tato Smlouva se řídí právním řádem České republiky.
2. V souladu s § 262 odst. 1 obchodního zákoníku smluvní strany sjednávají, že závazkový vztah založený touto Smlouvou se řídí obchodním zákoníkem.
3. Veškeré spory mezi smluvními stranami vyplývající z této Smlouvy nebo z jejího porušení, ukončení nebo neplatnosti, budou rozhodovány obecnými soudy České republiky.
4. Smluvní strany podle § 89a občanského soudního řádu určují jako místně příslušný soud Obvodní soud pro Prahu 1; v případě, že podle procesních předpisů je k rozhodování věci příslušný krajský soud, určují smluvní strany jako místně příslušný soud Městský soud v Praze.

XIII. Závěrečná ustanovení

1. Tato Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami.
2. Zhotovitel není oprávněn postoupit práva ani převést povinnosti vyplývající z této Smlouvy na třetí osobu bez předchozího písemného souhlasu Objednatele.
3. V případě, že by některé ustanovení této Smlouvy bylo z jakýchkoliv důvodů neplatné či neúčinné, nezpůsobuje tato skutečnost neplatnost ani neúčinnost ostatních částí Smlouvy. Smluvní strany se zavazují nahradit po vzájemné dohodě dotčené ustanovení jiným ustanovením, blížícím se svým obsahem nejvíce účelu neplatného či neúčinného ustanovení.
4. Nedílnou součástí této Smlouvy jsou její následující přílohy:
 - a) Příloha č. 1 – Fáze implementace
 - b) Příloha č. 2 – Soupis hardwarového vybavení KI;
 - c) Příloha č. 3 – Harmonogram díla;
 - d) Příloha č. 4 – Požadovaná součinnost Objednatele
 - e) Příloha č. 5 – Specifikace služeb technické podpory;
 - f) Příloha č. 6 – Obecné podmínky technické podpory ANECT SUPPORT® verze 2.1.
5. V případě rozporu této Smlouvy a jejích příloh mají vždy přednost ustanovení Smlouvy.

6. Tuto Smlouvu lze měnit, doplňovat či zrušit pouze dohodou smluvních stran, a to písemnými dodatky takto označovanými a číslovanými vzestupnou řadou podepsanými oprávněnými zástupci smluvních stran. Jiná ujednání jsou neplatná.
7. Tato Smlouva je vyhotovena ve dvou (2) stejnopisech s platností originálu, z nichž každá ze smluvních stran obdrží po jednom (1) stejnopise.
8. Tato Smlouva představuje úplnou dohodu smluvních stran ohledně vzájemných vztahů, které upravuje, a nahrazuje veškerá předcházející ujednání a dohody v této předmětné věci, ať už ústní či písemné.

V Praze dne: 21 -03- 2013

V Praze dne: 21 -03- 2013

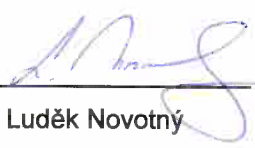
Za Objednatele:

Za Zhotovitele:

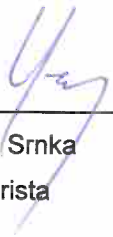
Česká republika – Ministerstvo financí

ANECT a.s.

ANECT a.s.



Ing. Luděk Novotný
ředitel odboru 33



Pavel Srnka
prokurista



Ladislav Herynek
prokurista

Ministerstvo financí
118 10 PRAHA 1 - Letenská 1F
-29

ANECT 
ANECT a.s. | Vídeňská 204/125
Přízřenice | 619 00 Brno
T+420 547 100 100 | F+420 547 100 101
www.anect.com DIČ: CZ25313029

Příloha č. 1 – Fáze implementace

Nasazení technologie Cisco ISE bude řešeno v následujících etapách, které vycházejí z doporučení výrobce, společnosti Cisco Systems, pro implementaci obdobného rozsahu.

Etapa	Popis
I. Příprava Projektu a ověření funkcionality (úvodní konfigurace ISE, přepínačů, suplikantů, detekce problematických míst, testovací uživatelé z řad IT pracovníků)	6-8 PC/notebooků, OS Vista/W7, Siemens/Cisco IP Telefony, tiskárna, pokud možno na všech typech přepínačů (C4506E, C3560X, C2960S, C2950). Příprava ověření pokročilých technologií.
II. Pilotní provoz (doladování konfigurace ISE a přepínačů, ovládnutí technologie ze strany IT administrátorů zadavatele, testovací uživatelé z řad IT pracovníků a vybraných zaměstnanců)	Uživatelé s PC/notebooky, tiskárny, Siemens/Cisco IP telefony a zástupci zbylých kategorií zařízení bez 802.1x suplikanta (až 50 zařízení). Testování pokročilých technologií v poloprovozu.
III. Plošné nasazení pro běžné uživatele, které proběhne ve dvou fázích	a) Nasazení technologie ISE pro úvodních 1000 uživatelů/zařízení. b) Nasazení technologie ISE pro zbylých 3000 uživatelů/zařízení.

Příloha č. 2 – Soupis HW vybavení KI

Označení	Popis	Počet	Expozitur a	SLA Dohled	SLA Servis	SLA Odborná podpora
ISE-3355-K9	Cisco Identity Services Engine 3355 Hardware Appliance	1	Letenská	Pd20 - 7x24	DzNPD – 5x8	OpNPD - 5x8
ISE-3355-K9	Cisco Identity Services Engine 3355 Hardware Appliance	1	Letenská	Pd20 - 7x24	DzNPD – 5x8	OpNPD - 5x8
ISE-3355-K9	Cisco Identity Services Engine 3355 Hardware Appliance	1	Voctářova	Pd20 - 7x24	DzNPD – 5x8	OpNPD - 5x8
ISE-3355-K9	Cisco Identity Services Engine 3355 Hardware Appliance	1	Voctářova	Pd20 - 7x24	DzNPD – 5x8	OpNPD - 5x8

Příloha č. 3 – Harmonogram díla

Etapa	Délka trvání
Podpis smlouvy	T
Příprava Projektu a zahájení pilotního provozu	T1
I. Ověření funkcionality (úvodní konfigurace ISE, přepínačů, suplikantů, detekce problematických míst, testovací uživatelé z řad IT pracovníků)	T + 3 měsíce
II. Pilotní etapa (dolaďování konfigurace ISE a přepínačů, ovládnutí technologie ze strany IT administrátorů zadavatele, testovací uživatelé z řad IT pracovníků a vybraných zaměstnanců)	T + 5 měsíců
III. Nasazení (plošné nasazení pro běžné uživatele)	T + 9 měsíců
IV. Technická podpora	T1 + 24 měsíců

Příloha č. 4 - Požadovaná součinnost Objednatele

Pro úspěšné nasazení technologie ISE je potřebná součinnost Objednatele v následujících oblastech a činnostech.

Etapa I:

- Poskytnutí testovacích notebooků, počítačů, Siemens/Cisco IP telefonů, tiskáren a dalších koncových zařízení.
- Poskytnutí přístupu na hraniční přepínače LAN sítě a podle potřeby i na další prvky síťové infrastruktury.
- Poskytnutí součinnosti pro začlenění systému Cisco ISE do Microsoft Active Directory adresářových služeb pro autentizaci uživatelů a počítačů.
- Poskytnutí informací o aktualizacím systému programového vybavení pracovních stanic zaměstnanců.

Etapa II:

- Vyčlenění množiny 50 uživatelů, kteří budou pracovat na zařízeních, které budou sloužit k vyhodnocení technologie ISE po dobu pilotu. Aktivní participace pilotních uživatelů na úkolech této etapy.
- Pomoc při tvorbě databáze MAC adres zařízení, která se budou v pilotní etapě autentizovat pomocí metody MAB.
- Instalace a konfigurace suplikantů podle návodu dodaného Zhotovitelem.

Etapa III:

- Instalace a konfigurace suplikantů podle návodu dodaného Zhotovitelem.
- Řešení operativních problémů uživatelů při plošném nasazení.
- Pomoc při tvorbě databáze MAC adres zařízení, která se budou v etapách plošného nasazení autentizovat pomocí metody MAB.

Příloha č. 5 – Specifikace služeb technické podpory

Komunikační infrastruktura (dále také KI)

Soubor technického a programového vybavení, zajišťující přenos a zpracování informací (přenosové prostředí, aktivní prvky).

Systémová infrastruktura (dále také SI)

Soubor softwarového vybavení, zajišťující systémové služby, zabezpečení a předzpracování informací (operační systémy, aplikace, služby sítě, zálohování).

Bezpečnostní infrastruktura

Soubor klíčových zařízení komunikační infrastruktury a SW vybavení systémové infrastruktury Objednatele se vztahem k zajištění bezpečnosti - resortní DNS, Govbone, Firewall ASA, Firewall Check Point, správa přístupů k aktivním prvkům, řízení přístupů do sítě Objednatele přes VPN, vnější adresářové služby, bezpečnostní záplaty.

Odpovědný pracovník

Takový pracovník Objednatele, který je oprávněn nahlásit závadu a žádat odstranění závad.

Odborná podpora

Soubor činností, poskytovaných na základě požadavku Objednatele na odbornou podporu, odborné konzultace a poradenství, vše s cílem udržení systémů svěřených Zhotoviteli ve funkčním stavu.

Servis

Soubor činností, prováděných za účelem uvedení vadného technického a programového vybavení do funkčního stavu v předem definované době.

Správa ICT (informačních a komunikačních technologií)

Soubor řízených činností na komunikační a systémové infrastruktuře Objednatele spojené s řešením požadavků na zajištění běžného, bezporuchového provozu jeho ICT ve smluvně stanovených časech.

Servisní zásah

Souhrn činností prováděných Zhotovitelem v rámci servisu, zahrnující vzdálený přístup k zařízením infrastruktury Objednatele, výjezd servisního technika na místo a uvedení technického a programového vybavení do funkčního stavu.

Vzdálený přístup

Přístup k zařízením a systémům komunikační a systémové infrastruktury, který umožňuje zjišťovat stav jednotlivých zařízení i systémů a zajišťovat jejich řízení na dálku prostřednictvím komunikačního připojení Zhotovitele ke komunikačnímu systému Objednatele.

ServiceDesk

Elektronický nástroj pro elektronické hlášení a evidenci požadavků Objednatele.

Konfigurace komunikačního systému

Konfigurace komunikačního systému je pro účely této Smlouvy soupis servisovaných zařízení komunikačního systému a konfigurační soubory těchto zařízení.

Oprávněná změna konfigurace systému

Změna konfigurace komunikačního systému, provedená buď zaměstnancem Zhotovitele, nebo odpovědným zaměstnancem Objednatele, a to se souhlasem Zhotovitele a Objednatele. Oprávněnou změnu konfigurace Zhotovitel zaznamená do provozní dokumentace.



Mimořádný zásah

Je takový zásah, který Objednatel od Zhotovitele vyžádal, ačkoliv se netýkal zařízení, na které se vztahuje tato Smlouva o technické podpoře nebo jej mohl odstranit sám pro jeho jednoduchost (např. – výpadek napájení, úmyslné - neúmyslné odpojení zařízení od napájení apod.) nebo svým neodborným zásahem, mechanickým poškozením nebo nepřípustným zásahem do vnitřní struktury dodaného zařízení způsobil jeho závadu nebo nesplnil podmínky pro jeho realizaci (zpřístupnění technologie) anebo závada vznikla v důsledku provozu zařízení v prostředí s nevyhovujícími provozními podmínkami.

Podpora výrobce zařízení - maintenance

Podpora výrobce zařízení nebo SW, v rámci níž lze získat aktualizované verze SW, zdarma žádat o opravu chyb v SW nebo výměnu vadného HW za nový.



Zkratky:

DzNPD – 5x8: Zaručená doba zásahu do NPD.

Pd20 – 7x24: Nepřetržitý proaktivní dohled prvků komunikační nebo systémové infrastruktury.

OpNPD – 5x8: Odborná podpora během běžné pracovní doby.

SLA: Garantovaná úroveň poskytovaných služeb (Service Level Agreement).

Dohoda o úrovni služby Služba SPRÁVA ICT - Dispečink & provoz SPoC

Předmětem dohody o úrovni služeb jsou následující služby

Služba:	SPRÁVA ICT – Dispečink & provoz SPoC	Označení:	Dispečink & provoz SPoC
---------	---	-----------	------------------------------------

Cíl služby

Předmětem služby SPRÁVA ICT – Dispečink & provoz SPoC je poskytování standardních služeb dispečinku, zajištění provozu SPoC (Single Point of Contact) - jediného kontaktního místa pro příjem a evidenci požadavků na poskytnutí služeb technické podpory, zajištění provozu trouble ticket systému ServiceDesk, provoz hot-line včetně zajištění podpory pro organizaci služeb technické podpory.

Zákazník – kontaktní údaje

Obchodní jméno / název:	Česká republika – Ministerstvo financí			
Oprávněné / kontaktní osoby Zákazníka: <i>V případě potřeby jsou oprávněné osoby kontaktovány v pořadí zde uvedeném</i>	jméno a příjmení	telefon	e-mail	fax
	Seznam oprávněných osob je již zaveden v systému ServiceDesk Poskytovatele			
Kontakt pro eskalace (závažné – major incidenty)				
Dispečink / řízení provozu Zákazníka	www adresa	telefon	e-mail	fax

Poskytovatel – kontaktní údaje

Obchodní jméno / název: **ANECT a.s.**

Kontakty na Poskytovatele – *v případě potřeby jsou kontakty použity v uvedeném pořadí*

Kontakt na dispečink / řízení provozu Poskytovatele	www adresa	telefon	e-mail	mobil	fax
	www.anect.com/servicedesk	800-156-137	servicedesk@anect.com	724-427-999	271-100-101
Kontakt pro eskalace (major incidenty)	jméno a příjmení	telefon	e-mail	mobil	
	Jaroslav Třešňák	547-100-500	jaroslav.tresnak@anect.com	724-427-500	

Parametry služby

Provozní doba (dny):	7 dnů v týdnu (pondělí až neděle)
Provozní doba (hodiny):	24 hodin denně (0:00 – 24:00)
Garantovaný čas přidělení řešiteli:	1 hodina po zadání požadavku
Výjimky z provozní doby:	Nejsou (provoz dispečinku a SPoC je zajištěn nepřetržitě 24h hodin denně včetně sobot, nedělí i státních svátků)

Rozsah služby

Dispečink technické podpory ANECT přijímá všechny druhy požadavků Zákazníka na technickou podporu. Může se jednat o incident, problém, požadavek na změnu, požadavek na konzultaci, požadavek na provozní/odbornou podporu nebo požadavek na poskytnutí informací.

O službu lze požádat

Požadavky na poskytnutí technické podpory je možné zadávat libovolným z těchto komunikačních kanálů:

Elektronicky (tiket ServiceDesk):	https://www.anect.com/servicedesk	nebo	Elektronicky (e-mail):	servicedesk@anect.com
Telefonicky (zelená linka):	+420 800 156 137	nebo	Telefonicky (mobil):	+420 724 427 999

Faxem (zelená linka):	+420 800 156 138	nebo	Faxem:	+420 271 100 101
Plánovaná přerušeni				
Žádná přerušeni nejsou plánována.				
Limity pracovní zátěže				
Maximální počet požadavků na poskytnutí služby za měsíc (uvedená hodnota slouží pro kapacitní plánování Poskytovatele a není pro Zákazníka během měsíčního poskytování služby omezující. Jakýkoliv požadavek přesahující uvedený limit v rámci měsíčního plnění bude přijat a řešen ve stejné kvalitě i za stejných SLA jako je uvedeno u popisu této služby:				25
Odpovědnost Zákazníka				
Zákazník předloží Poskytovateli seznam osob (včetně kontaktních údajů) oprávněných pro zadávání požadavků a pro přístup do ServiceDesku Poskytovatele. Každá změna tohoto seznamu podléhá schválení odpovědné osoby Zákazníka.				
Odpovědnost Poskytovatele				
Poskytovatel odpovídá za to, že jeho zaměstnanci budou při plnění této dohody dodržovat veškeré obecně závazné předpisy vztahující se k vykonávané činnosti, zejména předpisy o bezpečnosti práce a požární bezpečnosti, a budou se řídit organizačními pokyny oprávněných osob Zákazníka.				
Výjimky v podmínkách stanovených v SLA				
Žádné výjimky nejsou stanoveny.				
Popis a způsob provedení služby				
Služba Správa ICT – Dispečink & provoz SPoC zahrnuje:				
<ul style="list-style-type: none"> • zajištění provozu jediného kontaktního místa – dispečinku technické podpory a Single Point of Contact - SPoC pro příjem požadavků na poskytnutí jakékoliv služby technické podpory; • zajištění provozu dispečinku a SPoC 24 hodin denně, 7 dnů v týdnu (7x24); • zajištění trvalé (7x24) fyzické přítomnosti technicky orientovaného pracovníka Poskytovatele pro příjem požadavků na technickou podporu; • zajištění nepřetržitého provozu a on-line přístupu do systému pro zadávání požadavků a sledování průběhu řešení požadavků na technickou podporu = do ServiceDesku Poskytovatele; • zadání požadavku na technickou podporu je umožněno několika nezávislými způsoby (komunikačními kanály): <ul style="list-style-type: none"> ○ prostřednictvím webové aplikace ServiceDesk; ○ telefonicky prostřednictvím bezplatné (zelené) telefonní linky; ○ telefonicky prostřednictvím mobilního telefonu; ○ emailem; ○ bezplatnou (zelenou) faxovou linkou; • možnost upřesnění požadavku v průběhu řešení (všemi výše uvedenými komunikačními kanály); • vícekanálové notifikace o změně stavu požadavku (možnost definovat pro určité změny stavu požadavku); • nahrávání všech hovorů na dispečink; • on-line přístup k reportům; • organizaci a poskytování služeb technické podpory v souladu s doporučeními ITIL a ISO20000; • provoz hot-line. • Organizace a poskytování služeb TP v souladu s doporučeními ITIL a normou ISO20000. 				
Reporting zahrnuje:				
<ul style="list-style-type: none"> • Pravidelný, měsíční reporting čerpání služeb technické podpory v jednotlivých oblastech (technologie, služby). • Pravidelný reporting plnění SLA, včetně dlouhodobých statistik (počty všech tiketů v jednotlivých měsících, počty tiketů, u nichž došlo k porušení SLA, grafické vyjádření). Z reportů musí být patrné trendy plnění SLA. • Podrobné reporty o neplnění SLA – každý případ porušení SLA musí být do 14 dnů po jeho vzniku podrobně zdokumentován, projednán s oprávněným zástupcem zadavatele, musí být vysvětleny příčiny vzniku 				

<p>nedodržení SLA, navržena opatření pro zamezení opakování porušení SLA z obdobného důvodu.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pravidelné projednávání spokojenosti s kvalitou poskytovaných služeb se zástupcem zadavatele, zhotovování zápisů z těchto projednávání, autorizace zápisu zástupcem zadavatele. • Poskytování pravidelných i ad hoc reportů z monitorovacích systémů. • Obsah a forma všech reportů podléhá schválení zadavatele.
<p>Řízení změn SLA</p>
<p>O změnu SLA je možné požádat prostřednictvím oprávněných kontaktních osob na straně Poskytovatele a Zákazníka. Každá změna SLA je na straně Poskytovatele řízena standardním procesem „Řízení změn“.</p>
<p>Upřesňující podmínky</p>
<p>V případě zadání požadavku zadaného telefonicky se zadavatel požadavku vždy dovolá technicky erudované osobě Poskytovatele, příjem požadavku odpovídajícím automatem nebude realizován. Jediná výjimka může nastat v situaci, kdy všechny linky pro telefonickou komunikaci s dispečinkem technické podpory Poskytovatele budou vytíženy hovory s dříve se dovolajícími zákazníky.</p> <p>Zadávání požadavků do ServiceDesku Poskytovatele bude umožněno pouze technickým nebo jimi pověřeným pracovníkům Zákazníka (v počtu maximálně 20 osob), zadávání požadavků běžným (nepověřeným) uživatelům Zákazníka nebude umožněno.</p> <p>V případě opakovaného překračování limitu pracovní zátěže (ve 3 po sobě jdoucích měsících) bude vyvoláno jednání o Dodatku ke smlouvě zohledňující zvýšené nároky na provoz dispečinku a SPOC.</p> <p>Požadavky na řešení problémů, požadavky na provedení změn malého a středního rozsahu, požadavky na poskytnutí konzultací a požadavky na poskytnutí informací budou zadávány a řešeny jako požadavky na poskytnutí odborné podpory (viz Dohoda o úrovni služby Odborná podpora).</p> <p>Požadavky na provedení malých změn (rutinního charakteru) mohou být řešeny formou služby Správa ICT – komunikační infrastruktura nebo Správa ICT – systémová infrastruktura (viz Dohoda o úrovni služby Správa ICT – komunikační infrastruktura a Dohoda o úrovni služby Správa ICT – systémová infrastruktura).</p>

Dohoda o úrovni služby
Služba SERVIS KOMUNIKAČNÍ INFRASTRUKTURY (KI)

Předmětem dohody o úrovni služeb jsou následující služby:

Služba:	Servis KI	Označení:	DzNPD – 5x8
---------	------------------	-----------	--------------------

Cíl služby:

Servisní služba slouží k odstranění náhlých závad komunikační infrastruktury Zákazníka, jejím cílem je uvedení komunikačního systému Zákazníka do provozuschopného stavu ve smluvně garantovaných časech.

Objednatel/Zákazník - kontaktní údaje

Obchodní jméno / název:	Česká republika – Ministerstvo financí			
Oprávněné/kontaktní osoby Zákazníka: <i>V případě potřeby jsou oprávněné osoby kontaktovány v pořadí zde uvedeném</i>	Jméno a příjmení	telefon	email	fax
	Seznam oprávněných osob je již zaveden v systému ServiceDesk Poskytovatele			
Kontakt pro eskalace (major incidenty)				
Dispečink/řízení provozu Zákazníka	www adresa	telefon	email	fax

Dodavatel/Poskytovatel - kontaktní údaje

Obchodní jméno / název:	ANECT a.s.				
Kontakty na Poskytovatele - v případě potřeby jsou použity kontakty v uvedeném pořadí					
Kontakt na Dispečink/řízení provozu Poskytovatele	www adresa	telefon	email	mobil	fax
	www.anect.com/serviceesk	800-156-137	serviceesk@anect.com	724-427-999	271-100-101
Kontakt pro eskalace (major incidenty)	Jméno a příjmení	telefon	email	mobil	
	Tomáš Kašpárek	547-100-319	tomas.kasperek@anect.com	724-427-319	

Definice SLA

Označení	DzNPD – 5x8	DzNPD – 5x8
Kategorie	HW Závada	SW Závada
Popis SLA	Servisní služba poskytovaná 5 dnů v týdnu, 8 hodin denně s povinností započítání prací na odstranění závady do konce následujícího pracovního dne po elektronickém nebo faxovém potvrzení požadavku na servisní zásah	Servisní služba poskytovaná 5 dnů v týdnu, 8 hodin denně s povinností započítání prací na odstranění závady do konce následujícího pracovního dne po elektronickém nebo faxovém potvrzení požadavku na servisní zásah
Provozní doba (dny)	5 pracovní dny v týdnu, 8 hodin denně	
Provozní doba (hodiny)	8:00 – 16:00	
Výjimky z provozní doby	Nejsou	
Garantovaný čas zahájení prací na odstranění závady	následující pracovní den	
Garantovaný čas odstranění závady	-	

Rozsah služby

HW zařízení komunikační infrastruktury výrobců Cisco

Jak se o službu žádá:

Elektronicky (tiket ServiceDesk):	https://www.anect.com/serviceesk	nebo	Elektronicky (email):	serviceesk@anect.com
-----------------------------------	---	------	-----------------------	--

Telefonicky (zelená linka):	+420 800 156 137	nebo	Telefonicky (mobil):	+420 724 427 999
Faxem (zelená linka):	+420 800 156 138	nebo	Faxem:	+420 271 100 101
Plánovaná přerušeni				
Žádná přerušeni nejsou plánována				
Limity pracovní zátěže				
Předpokládaný maximální počet požadavků na servisní zásah za jeden měsíc (tato hodnota není omezující pro poskytnutí služby, jakýkoliv požadavek přesahující uvedený limit bude vyřešen ve stejné kvalitě i za stejných SLA jako je uvedeno u popisu této služby) :				20
Odpovědnost Zákazníka				
Zákazník umožní zaměstnancům Poskytovatele přístup do objektů, místností a k zařízením v rozsahu nezbytném pro plnění této služby v době uvedené v části "Parametry služby" Při provádění servisního zásahu zajistí oprávněné osoby Zákazníka přítomnost jimi pověřené osoby v místě servisního zásahu, a to minimálně při započatí a ukončení činnosti servisního technika Poskytovatele. Oprávněné osoby Zákazníka zajistí, aby jiné osoby než servisní technici Poskytovatele neprováděly po dobu účinnosti této dohody o úrovni služeb opravu nebo modifikaci zařízení nebo nepoužily materiál či příslušenství, které nevyhovuje specifikaci výrobce. Poskytovatel neodpovídá za škody na zařízeních, vzniklé v důsledku porušení tohoto ustanovení.				
Odpovědnost Poskytovatele				
Poskytovatel odpovídá za to, že jeho zaměstnanci budou při plnění této dohody o úrovni služeb dodržovat veškeré obecně závazné předpisy, vztahující se k vykonávané činnosti, zejména předpisy o bezpečnosti práce a o požární bezpečnosti a budou se řídit organizačními pokyny oprávněných osob Zákazníka.				
Výjimky v podmínkách stanovených v SLA				
U softwarových závad na KI není možné garantovat dobu opravy poruchy z důvodu závislosti jejich odstranění na výrobcí zařízení/software. Pro závady tohoto charakteru (závady na software) Poskytovatel nasadí vlastní kapacity, případně do řešení zapojí středisko technické podpory výrobce, aby byl servisní případ vyřešen v co nejkratším možném termínu. Závady, u nichž dojde k překročení garantované doby řešení z tohoto důvodu, nepodléhají sankčním ujednáním. HW servis serverů bude poskytován v souladu s podmínkami platných podpor výrobce těchto zařízení.				
Popis a způsob provedení služby:				
Službu Servis bude Poskytovatel provádět na pracovištích Zákazníka, případně vzdáleným přístupem dle charakteru a povahy zásahu.				
Služba Servis zahrnuje:				
<ul style="list-style-type: none"> • Servisní pohotovost v době uvedené v části „Parametry služby“. • Přístup do ServiceDesku Poskytovatele pro hlášení závad/požadavků a sledování průběhu řešení závady/požadavku. • Diagnostiku závady zařízení. • Řešení incidentů na konfigurační úrovni zařízení. • Obnova funkčnosti zařízení nahráním zálohy nebo reinstalací SW (čas potřebný na rekonstrukci uživatelských dat nespadá do garantovaných lhůt opravy); • Dokladování servisních úkonů a zaznamenávání změn do provozní dokumentace; • Zhotovení protokolů o poskytnutí technické podpory. • Krytí nákladů (včetně cestovních výloh) na práce technika při řešení servisních požadavků. 				
Při řešení servisního požadavku provede řešitel nezbytné kroky vedoucí k úspěšnému odstranění závady. Řešitel:				
<ul style="list-style-type: none"> • kontaktuje oprávněnou kontaktní osobu Zákazníka a oznámí jí čas a způsob řešení požadavku na servisní zásah, • uloží aktuální konfiguraci zařízení (u HW závad) a tuto pak použije jako zálohu při servisním zásahu, • u SW závad si vždy uloží aktuální konfiguraci nebo zjistí způsob zálohování a zajistí možnost návratu do výchozího nastavení, • v případě řešení HW závady v lokalitě Zákazníka zkontroluje, případně doplní popis datových kabelů před jejich odpojením tak, aby následně nedošlo k záměně při opětovném připojení kabelů k servisovanému zařízení, • pokud servisní zásah může omezit funkce servisovaného zařízení nebo funkcionalitu některého celku, vyžádá si souhlas s plánovaným zásahem od oprávněné kontaktní osoby Zákazníka, • o servisním zásahu uvědomí Dohledové centrum Zákazníka (pokud takové Zákazník provozuje) i Dohledové centrum Poskytovatele, • zjistí rozsah a dopad závady na celkovou funkčnost systému a přistoupí k takovému řešení, které minimalizuje „následné škody“, byť by tento postup překročil rozsah povinností vymezených smluvními podmínkami. V takovém případě informuje oprávněnou kontaktní osobu Zákazníka a dispečera Dohledového centra Poskytovatele o způsobu řešení, 				

- lokalizuje problém a zjištěnou závadu odstraní,
- v případě, že pro odstranění závady je nutné vyměnit vadný HW za nový, pak řešitel zodpovídá za uvedení údajů o původním a novém HW do „Protokolu technické podpory“. Zde doplní především údaje o názvu zařízení, jeho sériovém čísle, počtu kusů, místě instalace a vyžádá si podpis protokolu oprávněnou osobou Zákazníka,
- před ukončením servisního zásahu (před odjezdem z místa závady) je povinen:
 - zapsat do „Protokolu technické podpory“ zjištěné mimořádné příčiny závady,
 - otestovat funkčnost komunikační infrastruktury,
 - otestovat funkčnost systémové infrastruktury, tj. dostupnost servisovaného zařízení a/nebo služby – dle podstaty servisního zásahu,
 - provést o testu záznam do „Protokolu technické podpory“,
- po vyřešení požadavku je povinen informovat Zákazníka (oprávněnou osobu) o ukončení své činnosti a jejím výsledku,
- po vyřešení požadavku je povinen doplnit do ServiceDesku informace o provedených úkonech a způsobu vyřešení a po odsouhlasení ze strany Zákazníka je tiket v ServiceDesku označen jako „Vyřešený“,
- po ukončení servisního zásahu zaznamená skutečný čas ukončení servisního zásahu do „Protokolu technické podpory“, který předá k podpisu Zákazníkovi, originál protokolu si ponechá Poskytovatel, Zákazník obdrží kopii,
- Zákazník je o způsobu a čase vyřešení požadavku následně informován e mailem, v němž je také požádán o vyjádření míry spokojenosti se způsobem řešení.

Plnění SLA

O plnění SLA jsou Zákazníkovi v pravidelných periodách předkládány reporty, jejichž forma a obsah podléhá dohodě obou smluvních stran.

Řízení změn SLA

O změnu SLA je možné požádat prostřednictvím oprávněných kontaktních osob na straně Poskytovatele a Zákazníka. Každá změna SLA je na straně Poskytovatele řízena standardním procesem "Řízení změn".

Upřesňující podmínky:

Podmínkou pro poskytování služby s uvedenými parametry je umožnění vzdáleného přístupu prostřednictvím zabezpečeného připojení pracovníkům Poskytovatele k servisovaným zařízením.

Nepodporovaný HW:

- zařízení s ukončenou dobou životnosti (vyhlašuje výrobce zařízení) – tzv. End of Life, nebo
- zařízení s ukončenou dobou podpory (vyhlašuje výrobce zařízení) – tzv. End of Support, nebo
- zařízení, na které nemá Zákazník zakoupenou platnou podporu výrobce zařízení (maintenance).

Jedná se o zařízení, které již výrobce zařízení nepodporuje, nebo o zařízení, pro které nemá Zákazník zaplacenou maintenance – pro tato zařízení již nelze získat aktualizované verze SW, ani nelze žádat opravu chyb v SW či výměnu vadného HW za nový.

V případě závady na nepodporovaném HW se Poskytovatel zavazuje zapůjčit bezplatně na dobu max. 30 dnů z vlastního servisního skladu zařízení se stejnými technickými parametry. V případě dlouhodobější zápujčky zařízení (delší než 30 dnů), bude případná zápujčka zpoplatněna ve výši 0,3% GPL ceny (katalogové ceny) zařízení za každý započatý den zápujčky zařízení.

Poskytovatel není povinen nahradit vadné zařízení / vadný díl identickým zařízením. Poskytovatel je pro opravu závady oprávněn použít ekvivalentní zařízení / díl nebo zařízení / díl s vyššími technickými parametry, přičemž je povinen zabezpečit stejnou funkčnost (včetně převodu konfigurací), jakou plnilo vadné zařízení.

Opravu vadného HW zařízení KI, které není kryto technickou podporou výrobce, si zajišťuje Zákazník na vlastní náklady.

Handwritten signature

Dohoda o úrovni služby
Služba SPRÁVA ICT (INFORMAČNÍCH A KOMUNIKAČNÍCH TECHNOLOGIÍ)

Předmětem dohody o úrovni služeb jsou následující služby

Služba / modul:	SPRÁVA ICT	Označení:	DzNPD - 5x8
-----------------	-------------------	-----------	--------------------

Cíl služby

Správa ICT je pravidelná řízená činnost spočívající ve vyřešení požadavků Zákazníka, které souvisejí s běžným provozem jeho ICT, ve smluvně stanovených časech. Nadstandardní podpora spočívá kromě vykonávání konkrétních odborných činností v oblasti bezpečnostní infrastruktury též v koordinaci a konzultacích činností prováděných pracovníky Poskytovatele, případně pracovníky třetích stran při správě systémů s dopadem nebo vztahy na spravovanou bezpečnostní infrastrukturu.

Zákazník – kontaktní údaje

Obchodní jméno / název:	Česká republika – Ministerstvo financí			
Oprávněné / kontaktní osoby Zákazníka:	jméno a příjmení	telefon	e-mail	fax
<i>V případě potřeby jsou oprávněné osoby kontaktovány v pořadí zde uvedeném</i>	Seznam oprávněných osob je již zaveden v systému ServiceDesk Poskytovatele			
Kontakt pro eskalace (závažné – major incidenty)				
Dispečink / řízení provozu Zákazníka	www adresa	telefon	e-mail	fax

Poskytovatel – kontaktní údaje

Obchodní jméno / název:	ANECT a.s.				
Kontakty na Poskytovatele – v případě potřeby jsou kontakty použity v uvedeném pořadí					
Kontakt na dispečink / řízení provozu Poskytovatele	www adresa	telefon	e-mail	mobil	fax
	www.anect.com/servicesdesk	800-156-137	servicesdesk@anect.com	724-427-999	271-100-101
Kontakt pro eskalace (major incidenty)	jméno a příjmení	telefon	e-mail	mobil	
	Tomáš Kašpárek	547-100-319	tomas.kasperek@anect.com	724-427-319	

Parametry služby

Provozní doba:	5x8 (5 pracovních dnů v týdnu, 8 hodin denně)	DzNPD - 5x8 = služba je poskytována 5 pracovních dnů v týdnu, 8 hodin denně, v době od 8:00 do 16:00, s povinností zahájit činnosti spojené s řešením požadavku nejpozději do konce následujícího pracovního dne po elektronickém či faxovém potvrzení požadavku.
Výjimky z provozní doby:	nejsou	
Garantovaný čas vyřešení požadavku:	-	
Garantovaný čas zahájení prací na řešení požadavku:	NPD	

Rozsah služby

Zařízení a služby sítě specifikované v Přílohách č. 2 a č.3

O službu lze požádat

Elektronicky (tiket v SD):	https://www.anect.com/servicesdesk	nebo	Elektronicky (e-mail):	servicesdesk@anect.com
Telefonicky (zelená linka):	+420 800 156 137	nebo	Telefonicky (mobil):	+420 724 427 999
Faxem (zelená linka):	+420 800 156 138	nebo	Faxem:	+420 271 100 101

Plánovaná přerušení

Žádná přerušení nejsou plánována.

Limity pracovní zátěže

Předpokládaný maximální počet požadavků na poskytování služby za jeden měsíc (tato hodnota není omezující pro poskytnutí služby):

40

Odpovědnost Zákazníka

Zákazník umožní zaměstnancům Poskytovatele přístup do objektů, místností a k zařízením v rozsahu nezbytném pro plnění této služby v době uvedené v části „Parametry služby“.

Podmínkou poskytování služby s uvedenými parametry je umožnit pracovníkům Poskytovatele vzdálený přístup k servisovaným zařízením a systémům prostřednictvím zabezpečeného připojení.

Při provádění servisního zásahu zajistí oprávněné osoby Zákazníka přítomnost jimi pověřené osoby v místě řešení požadavku, a to minimálně při započítání a ukončení činnosti technologického specialisty Poskytovatele.

Oprávněné osoby Zákazníka zajistí, aby jiné osoby než servisní technici Poskytovatele neprováděly po dobu účinnosti této dohody o úrovni služeb opravu nebo modifikaci zařízení, ani nepoužily materiál či příslušenství, které nevyhovuje specifikaci výrobce. Poskytovatel neodpovídá za škody na zařízeních vzniklé v důsledku porušení tohoto ustanovení.

Odpovědnost Poskytovatele

Poskytovatel odpovídá za to, že jeho zaměstnanci budou při plnění této dohody o úrovni služeb dodržovat veškeré obecně závazné předpisy vztahující se k vykonávané činnosti, zejména předpisy o bezpečnosti práce a požární bezpečnosti, a budou se řídit organizačními pokyny oprávněných osob Zákazníka.

Výjimky v podmínkách stanovených v SLA

Žádné výjimky nejsou stanoveny.

Popis a způsob provedení služby

Službu Správa ICT bude Poskytovatel provádět vzdáleným přístupem, případně na pracovištích Zákazníka dle charakteru a povahy zásahu.

Služba je poskytována na vyžádání nebo automaticky, bez nutnosti zadávání požadavku na její provedení. Na základě požadavku Zákazníka jsou technologickými specialisty Poskytovatele v garantovaných časech provedeny odborné práce na bezpečnostních prvcích a systémech Zákazníkovy infrastruktury.

Služba Správa provozu obsahuje následující činnosti:

- Provádění pravidelných činností, souvisejících s provozem implementované technologie (nikoliv odstraňování závad).
- Služba je poskytována automaticky (prohlídky log souborů, kontrola vytíženosti zařízení, správnosti jejich konfigurací, prověření systémového SW z pohledu známých bezpečnostních děr a chyb) nebo na vyžádání.
- Provádění změn v politikách – tyto změny musí být odsouhlaseny se zadavatelem a zdokumentovány.
- Řešení problémů, změny v autentizační/autorizační politice, přidávání nových kategorií, řešení nestandardních stavů systému.
- Aplikace dostupných aktualizací, SW update a záplat.
- Provádění dalších změn malého rozsahu (střední a větší změny budou řešeny formou projektů).
- Veškeré náklady (včetně cestovních výloh) na práce technika při řešení požadavků na provozní správu budou zahrnuty v ceně služby = žádné další náklady nebudou fakturovány. V případě že si to okolnosti vyžádají, budou provozní činnosti prováděny v lokalitě/lokalitách zadavatele, a to bez jakýchkoliv dopadů na cenu poskytování služby.
- zálohování logů
- zakládání a rušení uživatelů

Způsob provedení:

- Zákazník zadá požadavek na poskytnutí služby (v případě, že je na poskytnutí služby třeba zadávat požadavek)
- Technologický specialista Poskytovatele ověří možnosti a dopady provedení změny v provozní dokumentaci
- Následně kontaktuje zadavatele požadavku a dohodne s ním termín provedení požadované činnosti
- Před provedením činnosti případně provede zálohu dotčeného systému
- Po provedení činnosti otestuje správnou funkčnost
- Informuje zadavatele o uskutečněné změně a rozsahu provedených prací a požádá zadavatele o jejich akceptaci

Služba Správa ICT neslouží k řešení poruchových stavů (servis) na prvcích komunikační nebo systémové infrastruktury ani k významné změně funkčnosti.

Veškeré činnosti při poskytování služby Správa ICT jsou řízeny dispečinkem technické podpory ANECT a všechny požadavky Zákazníka jsou evidovány ve www aplikaci ServiceDesk.

Plnění SLA

O plnění SLA jsou Zákazníci v pravidelných periodách předkládány reporty, jejichž forma a obsah podléhají dohodě obou smluvních stran. Periodicita reportů: minimálně 1x za rok.

Řízení změn SLA

O změnu SLA je možné požádat prostřednictvím oprávněných kontaktních osob na straně Poskytovatele a Zákazníka. Každá změna SLA je na straně Poskytovatele řízena standardním procesem „Řízení změn“.

Upřesňující podmínky

**Dohoda o úrovni služby
Služba DOHLED (MONITORING)**

Předmětem dohody o úrovni služeb jsou následující služby

Služba:	Dohled	Označení:	Pd20 - 7x24
---------	---------------	-----------	--------------------

Cíl služby

Služba Dohled slouží k monitorování, vyhodnocování, detekci a spolupráci při řešení mezních a poruchových stavů na Zákaznickově komunikační a systémové infrastruktuře.

Zákazník – kontaktní údaje

Obchodní jméno / název:	Česká republika – Ministerstvo financí			
Oprávněné / kontaktní osoby Zákazníka: <i>V případě potřeby jsou oprávněné osoby kontaktovány v pořadí zde uvedeném</i>	jméno a příjmení	telefon	e-mail	fax
	Seznam oprávněných osob je již zaveden v systému ServiceDesk Poskytovatele			
Kontakt pro eskalace (závažné – major incidenty)				
Dispečink / řízení provozu Zákazníka	www adresa	telefon	e-mail	fax

Poskytovatel – kontaktní údaje

Obchodní jméno / název:	ANECT a.s.				
Kontakty na Poskytovatele – v případě potřeby jsou kontakty použity v uvedeném pořadí					
Kontakt na dispečink / řízení provozu Poskytovatele	www adresa	telefon	e-mail	mobil	fax
	www.anect.com/servicedesk	800-156-137	servicedesk@anect.com	724-427-999	271-100-101
Kontakt pro eskalace (major incidenty)	jméno a příjmení	telefon	e-mail	mobil	
	Jaroslav Třešňák	547-100-500	jaroslav.tresnak@anect.com	724-427-500	

Parametry služby

Provozní doba:	7x24 (7 dnů v týdnu, 24 hodin denně)
Výjimky z provozní doby:	nejsou
Popis SLA	služba je poskytována 7 dnů v týdnu, 24 hodin denně, s povinností oznámit zástupci Zákazníka vznik mezního stavu do 20 minut od jeho vzniku a následným předáním doporučení pro následná rozhodnutí
Nahlášení mezního stavu zástupci Zákazníka:	do 20 minut

Rozsah služby

Zařízení a služby komunikační a systémové (bezpečnostní) infrastruktury

O službu lze požádat

Služba je poskytována v nepřetržitém režimu automaticky (není nutné o ni žádat).

Plánovaná přerušení

Žádná přerušení nejsou plánována.

Limity pracovní zátěže

Předpokládaný maximální počet incidentů / mezních stavů za jeden měsíc (tato hodnota není omezující pro poskytnutí služby):	500
---	------------

Odpovědnost Zákazníka

Zákazník umožní zaměstnancům Poskytovatele přístup do objektů, místností a k zařízením v rozsahu nezbytném pro plnění této služby v době uvedené v části „Parametry služby“.

Oprávněné osoby Zákazníka zajistí, aby jiné osoby než technici Poskytovatele neprováděly po dobu účinnosti této dohody o úrovni služeb opravu nebo modifikaci zařízení nebo SW, ani nepoužily materiál či příslušenství, které nevyhovuje specifikaci výrobce. Poskytovatel neodpovídá za škody na zařízeních vzniklé v důsledku porušení tohoto ustanovení.

Odpovědnost Poskytovatele

Poskytovatel odpovídá za to, že jeho zaměstnanci budou při plnění této dohody dodržovat veškeré obecně závazné předpisy vztahující se k vykonávané činnosti, zejména předpisy o bezpečnosti práce a požární bezpečnosti, a budou se řídit organizačními pokyny oprávněných osob Zákazníka.

Výjimky v podmínkách stanovených v SLA

Žádné výjimky nejsou stanoveny.

Popis a způsob provedení služby

Službu Dohled bude Poskytovatel provádět vzdáleným přístupem.

Způsob poskytování služby Dohledu

- Dohled dostupnosti aktivních prvků a serverů je realizován pomocí protokolu SNMP, případně pomocí ICMP (ping) prostřednictvím speciální aplikace (management nástroje), která sleduje dostupnost všech určených prvků (komponent).
- V případě, že je dohlížený prvek systému nedostupný nebo je na něm zaznamenán nestandardní / mezní stav, je tato informace zaznamenána a zaslána do centrálního Dohledového systému umístěného v DCA (Dohledové centrum ANECT), kde se události třídí podle priorit.
- Každý incident / mezní stav je automaticky nebo manuálně založen operátorem DCA formou tiketu do systému ServiceDesk ANECT.
- Zpracování incidentů probíhá hierarchicky od incidentů s nejvyšší prioritou až po incidenty s nejnižší prioritou.
- DCA provádí:
 - detekci incidentů / problémů a mezních stavů,
 - primární lokalizaci a kategorizaci s následným předáním incidentů a problémů příslušným řešitelům technické podpory,
 - nahlášení zaregistrovaného mezního stavu zástupci Zákazníka do 20 minut, s předáním doporučení pro následná rozhodnutí,
 - založení incidentu / problému v systému ServiceDesk,
 - komunikaci se Zákazníkem o událostech na dohlížené infrastruktuře prostřednictvím telefonu (zelená linka), e-mailu či extranetové aplikace (ServiceDesk),
 - automatické generování reportů o nedostupnosti zařízení a služeb s denní / týdenní / měsíční periodicitou a možností customizace reportů.

Služba je nabízena s následujícími parametry:

- Konfigurace IP konektivity mezi dohledovým centrem uchazeče a zadavatelem pomocí bezpečného VPN kanálu v síti internet, šifrovaného technologií IPSec. Oproti pevnému připojení pronajatým okruhem odpadá nutnost plateb poskytovateli připojení.
- Zavedení ICT infrastruktury zadavatele do dohledového systému.
- Dohled v režimu 7x24 s definovaným eskalačním postupem v případě detekce chybového stavu – informování pověřených pracovníků zadavatele, založení tiketu v systému ServiceDesk a zahájení prací na odstranění chybového stavu dle určených SLA parametrů.
- Použití standardního protokolu SNMP pro periodické zjišťování stavu dohlíženého zařízení (v intervalu 60 s nebo 300 s).
- Zachytávání zpráv „SNMP trap“ – většina zařízení odesílá zprávy o svém stavu na cílovou management stanici.
- Zachytávání zpráv syslog logů – většina zařízení (serverů) odesílá zprávy o svém stavu na cílovou management stanici.
- Sledování vybraných výkonnostních ukazatelů komunikační a systémové infrastruktury (například sledování zátěže připojení k internetu, vytížení procesoru).
- Primární lokalizace a kategorizace incidentů / problémů v Event systému (korelace událostí z Fault, Performance

managementu a elektronické provozní dokumentace).

- Proaktivní i reaktivní založení tiketu v systému pro evidenci požadavků (Trouble Ticket System).
- V dohodnutých případech automatické zahájení řešení odstranění závady formou servisní služby.

Řízení změn SLA

O změnu SLA je možné požádat prostřednictvím oprávněných kontaktních osob na straně Poskytovatele a Zákazníka. Každá změna SLA je na straně Poskytovatele řízena standardním procesem „Řízení změn“.

Upřesňující podmínky

Podmínkou poskytování služby je umožnit pracovníkům Poskytovatele vzdálený přístup k dohlíženým systémům a zařízením prostřednictvím zabezpečeného připojení.

Dohoda o úrovni služby Služba SPRÁVA ICT – Profylaxe					
Předmětem dohody o úrovni služeb jsou následující služby					
Služba:	Správa ICT – Profylaxe		Označení:	Profylaxe	
Cíl služby					
Předmětem služby je provádění prohlídek a základní údržby zařízení s cílem vyčistit jej od prachu, který zvyšuje riziko přehřátí, a zkontrolovat provozní podmínky (teplota, vlhkost, prašnost, vibrace).					
Zákazník – kontaktní údaje					
Obchodní jméno / název:	Česká republika – Ministerstvo financí				
Oprávněné / kontaktní osoby Zákazníka: <i>V případě potřeby jsou oprávněné osoby kontaktovány v pořadí zde uvedeném</i>	jméno a příjmení	telefon	e-mail	fax	
	Seznam oprávněných osob je již zaveden v systému ServiceDesk Poskytovatele				
Kontakt pro eskalace (závažné – major incidenty)					
Dispečink / řízení provozu Zákazníka	www adresa	telefon	e-mail	fax	
Poskytovatel – kontaktní údaje					
Obchodní jméno / název:	ANECT a.s.				
Kontakty na Poskytovatele – v případě potřeby jsou kontakty použity v uvedeném pořadí					
Kontakt na Dispečink / řízení provozu Poskytovatele	www adresa	telefon	e-mail	mobil	fax
	www.anect.com/servicedesk	800-156-137	servicedesk@anect.com	724-427-999	271-100-101
Kontakt pro eskalace (major incidenty)	jméno a příjmení	telefon	e-mail		mobil
	Tomáš Kašpárek	547-100-319	tomas.kasperek@anect.com		724-427-319
Parametry služby					
Provozní doba:	5x8 (5 pracovních dnů v týdnu, 8 hodin denně, 8:00 – 16:00)				
Periodicita profylaxe:	1x1 (jednou za rok)				
Výjimky z provozní doby:	nejsou				
Rozsah služby					
Modulární, rozebíratelná zařízení komunikační infrastruktury					
O službu lze požádat					
Elektronicky (tiket ServiceDesk):	https://www.anect.com/servicedesk	nebo	Elektronicky (e-mail):	servicedesk@anect.com	
Telefonicky (zelená linka):	+420 800 156 137	nebo	Telefonicky (mobil):	+420 724 427 999	
Faxem (zelená linka):	+420 800 156 138	nebo	Faxem:	+420 271 100 101	
Na poskytnutí služby je třeba zadat požadavek 1 měsíc před požadovaným termínem provedení profylaxe.					
Plánovaná přerušení					
Žádná přerušení nejsou plánována.					
Limity pracovní zátěže					

Maximální počet profylaxovaných zařízení za měsíc:	10
Odpovědnost Zákazníka	
<p>Zákazník umožní zaměstnancům Poskytovatele přístup do objektů, místností a k zařízením v rozsahu nezbytném pro plnění této služby v době uvedené v části „Parametry služby“.</p> <p>Při provádění profylaktických činností zajistí oprávněné osoby Zákazníka přítomnost jimi pověřené osoby v místě poskytnutí služby, a to minimálně při započatí a ukončení činnosti technika Poskytovatele.</p> <p>Oprávněné osoby Zákazníka zajistí, aby jiné osoby než technici Poskytovatele neprováděly po dobu účinnosti této dohody o úrovni služeb opravu nebo modifikaci zařízení, ani nepoužily materiál či příslušenství, které nevyhovuje specifikaci výrobce. Poskytovatel neodpovídá za škody na zařízeních vzniklé v důsledku porušení tohoto ustanovení.</p>	
Odpovědnost Poskytovatele	
<p>Poskytovatel odpovídá za to, že jeho zaměstnanci budou při plnění této dohody dodržovat veškeré obecně závazné předpisy vztahující se k vykonávané činnosti, zejména předpisy o bezpečnosti práce a požární bezpečnosti, a budou se řídit organizačními pokyny oprávněných osob Zákazníka.</p>	
Výjimky v podmínkách stanovených v SLA	
Žádné výjimky nejsou stanoveny.	
Popis a způsob provedení služby	
<p>Služba Správa ICT – Profylaxe zahrnuje:</p> <ul style="list-style-type: none"> • provádění pravidelných fyzických prohlídek zařízení komunikační infrastruktury; • týká se rozebíratelných zařízení (s výjimkou serverů a IP telefonů); • provádění kompletního očištění zařízení od mechanických nečistot a základní údržbu zařízení; • kontrolu provozních podmínek (teplotu, vlhkost, prašnost, vibrace); • uložení (zálohování) konfigurace dotčeného prvku komunikační infrastruktury; • kontrolu popisu kabelů případně jeho doplnění; • vypnutí zařízení, odstrojení a v případě potřeby vyjmutí zařízení z jeho umístění (datového rozvaděče); • samotný úkon profylaxe (očištění od mechanických nečistot); • zpětné složení, zapnutí a propojení zařízení a kabeláže; • otestování funkčnosti konfigurace dotčeného zařízení, ale i dotčeného technologického celku; • zhotovení protokolu o provedené profylaxe; • krytí nákladů (včetně cestovních výloh) na práce technika při provádění profylaxe. <p>Způsob provedení služby:</p> <p>Veškeré činnosti při poskytování služby Správa ICT – Profylaxe jsou řízeny Dispečinkem technické podpory ANECT a všechny případné požadavky Zákazníka jsou evidovány ve www aplikaci ServiceDesk.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Požadavek na provedení profylaxe <ul style="list-style-type: none"> ○ Požadavek na profylaxi vyplývá ze servisní smlouvy, nebo je požadován Zákazníkem (například prostřednictvím PM), po zjištění nadměrného znečištění daného zařízení. • Příprava na profylaxi <ul style="list-style-type: none"> ○ pracovník ANECT (projektový manažer nebo pověřený pracovník vypracuje časový harmonogram profylaxe a informuje Zákazníka; ○ telefonicky kontaktuje lokality Zákazníka pro potvrzení termínu profylaxe; ○ připraví protokoly o profylaxi pro jednotlivá zařízení. • Postup při vlastní profylaxi <ul style="list-style-type: none"> ○ pracovník ANECT (servisní technik) se dopraví na lokalitu Zákazníka; ○ informuje Dohledové centrum ANECT i dohledové centrum Zákazníka o vypnutí zařízení; ○ uloží aktuální konfiguraci zařízení včetně SW (IOS); ○ uloží základní informace o zařízení; ○ zkontroluje popis kabelů, pokud kabely nejsou popsány tak je popíše, aby následně nedošlo k záměně při propojování fyzických rozhraní na aktivním prvku; ○ vyžádá souhlas k vypnutí zařízení od kontaktní/pověřené osoby Zákazníka na lokalitě, vypne zařízení síťovým vypínačem a odpojí napájení a dbá BOZP; ○ rozmontuje zařízení, aby se mohlo provést vyčištění všech vnitřních a vnějších součástí zařízení speciálním vysavačem nebo stlačeným vzduchem pro zbavení zařízení všech nečistot; ○ po dokončení profylaxe složí zařízení do původního stavu a připojí všechny datové i napájecí kabely; ○ zapne zařízení síťovým vypínačem; ○ otestuje funkčnost profylaxovaného zařízení 	

cup

- zkontroluje stav všech rozhraní, která mají být aktivní
- zkontroluje protokol IP – směrovací tabulka, aplikace PING
- informuje Dohledové centrum ANECT i dohledové centrum Zákazníka o zapnutí zařízení a požádá Dohledové centrum o vzdálenou kontrolu síťové dostupnosti;
- požádá kontaktní/pověřenou osobu Zákazníka o kontrolu funkčnosti aplikací na lokalitě;
- řádně vyplní protokol o profylaxi, jedno vyhotovení předá kontaktní/pověřené osobě Zákazníka na lokalitě a druhé vyhotovení předá dispečerovi technické podpory ANECT
- po ukončení profylaxe opouští lokalitu pouze se souhlasem kontaktní/pověřené osoby Zákazníka.
- **Závada při profylaxi**
 - Jestliže nastane při profylaxi závada, servisní technik ji lokalizuje a zjištěnou závadu odstraní.

Řízení změn SLA

O změnu SLA je možné požádat prostřednictvím oprávněných kontaktních osob na straně Poskytovatele a Zákazníka. Každá změna SLA je na straně Poskytovatele řízena standardním procesem „Řízení změn“.

Upřesňující podmínky

Profylaxe bude prováděna v časech vyplývajících z dohody mezi Poskytovatelem a Zákazníkem (může se jednat o mimopracovní dobu Zákazníka = večerní a noční hodiny, soboty, neděle);

Dohoda o úrovni služby
Správa a vedení elektronické provozní dokumentace

Předmětem dohody o úrovni služeb jsou následující služby

Služba:	SPRÁVA ICT - EPD	Označení:	Správa a vedení EPD
---------	-------------------------	-----------	----------------------------

Cíl služby

Předmětem služby je uchování aktuálních informací o ICT infrastruktuře Zákazníka dle normy ISO 20 000 (Configuration Management Database - CMDB).

Zákazník – kontaktní údaje

Obchodní jméno / název:	Česká republika – Ministerstvo financí			
Oprávněné / kontaktní osoby Zákazníka: <i>V případě potřeby jsou oprávněné osoby kontaktovány v pořadí zde uvedeném</i>	jméno a příjmení	telefon	e-mail	fax
	Seznam oprávněných osob je již zaveden v systému ServiceDesk Poskytovatele			
Kontakt pro eskalace (závažné – major incidenty)				
Dispečink / řízení provozu Zákazníka	www adresa	telefon	e-mail	fax

Poskytovatel – kontaktní údaje

Obchodní jméno / název:	ANECT a.s.				
Kontakty na Poskytovatele – <i>v případě potřeby jsou kontakty použity v uvedeném pořadí</i>					
Kontakt na dispečink / řízení provozu Poskytovatele	www adresa	telefon	e-mail	mobil	fax
	www.anect.com/servicedesk	800-156-137	servicedesk@anect.com	724-427-999	271-100-101
Kontakt pro eskalace (major incidenty)	jméno a příjmení	telefon	e-mail	mobil	
	Jaroslav Třešňák	547-100-500	jaroslav.tresnak@anect.com	724-427-500	

Parametry služby

Provozní doba:	5x8 (5 pracovních dnů v týdnu, 8 hodin denně, 8:00 – 16:00)
Výjimky z provozní doby:	nejsou
Garantovaný čas:	Zanesení změny do provozní dokumentace do 7 dnů od její realizace

Rozsah služby

Zařízení komunikační a systémové infrastruktury

O službu lze požádat

Služba je poskytována automaticky (není nutné o ni žádat).

Plánovaná přerušení

Žádná přerušení nejsou plánována.

Limity pracovní zátěže

Maximální počet požadavků na poskytnutí služby za měsíc:	není definováno
--	-----------------



Odpovědnost Zákazníka

Zákazník umožní zaměstnancům Poskytovatele přístup do objektů, místností a k zařízením v rozsahu nezbytném pro plnění této služby v době uvedené v části „Parametry služby“.

Oprávněné osoby Zákazníka zajistí, aby jiné osoby než technici Poskytovatele neprováděly po dobu účinnosti této dohody o úrovni služeb opravu nebo modifikaci zařízení nebo SW, ani nepoužily materiál či příslušenství, které nevyhovuje specifikaci výrobce. Poskytovatel neodpovídá za škody na zařízeních vzniklé v důsledku porušení tohoto ustanovení.

Odpovědnost Poskytovatele

Poskytovatel odpovídá za to, že jeho zaměstnanci budou při plnění této dohody dodržovat veškeré obecné závazné předpisy vztahující se k vykonávané činnosti, zejména předpisy o bezpečnosti práce a požární bezpečnosti, a budou se řídit organizačními pokyny oprávněných osob Zákazníka.

Výjimky v podmínkách stanovených v SLA

Žádné výjimky nejsou stanoveny.

Popis a způsob provedení služby

Obsahem služby SPRÁVA ICT - EPD (označení Správa a vedení EPD) je:

- Pravidelný update technických informací o instalovaných zařízeních v síti Zákazníka - discovery nástroji a administrátory dokumentace vlastním discovery nástrojem (Netwalk).
- Zanesení změny do provozní dokumentace do 7 dnů od její realizace.
- Grafické znázornění zapojení jednotlivých zařízení na mapách.
- Aktualizace servisních atributů – servisních služeb, služeb provozní správy, služby monitoring a odborné podpory, kategorií, SLA atd.
- Údržba informací o lokalitách.
- Reporting podle požadavků Zákazníka.
- Přístup k informacím je zajištěn přes internet.

Řízení změn SLA

O změnu SLA je možné požádat prostřednictvím oprávněných kontaktních osob na straně Poskytovatele a Zákazníka. Každá změna SLA je na straně Poskytovatele řízena standardním procesem „Řízení změn“.

Upřesňující podmínky

Podmínkou pro činnost discovery nástroje je přístup do sítě Zákazníka prostřednictvím zabezpečeného vzdáleného připojení.

Termíny pro zanesení změn a aktualizaci dat v ePD, v souvislosti s realizací samostatných projektů a smluv, jsou definovány smluvními podmínkami konkrétního díla, především pak konečným termínem plnění případně dalšími upřesňujícími ustanovení Smlouvy.

**Dohoda o úrovni služby
Služba ODBORNÁ PODPORA**

Předmětem dohody o úrovni služeb jsou následující služby:

Služba:	Odborná podpora	Označení:	OpNPD - 5x8
---------	------------------------	-----------	--------------------

Cíl a obsah služby:

Předmětem služby Odborná podpora je telefonická, písemná či místní podpora Zákazníka při řešení opakujícího se problému v provozu jeho informačního a komunikačního systému, požadavcích na změnu konfigurace nebo odbornou konzultaci.

Cílem služby je objasnění podstaty problému a předání odborných rad, provedení změn v konfiguraci informačního a systémové infrastruktury, popřípadě otestování nových technologií a technických řešení na prototypovém modelu. Obsahem služby jsou technická konzultace nebo jednoduché úpravy stávajícího stavu, které podstatným způsobem nemění stávající architekturu a nepřesahují smlouvanou časovou náročnost

Zákazník - kontaktní údaje

Obchodní jméno / název:	Česká republika – Ministerstvo financí			
Oprávněné/kontaktní osoby Zákazníka: <i>V případě potřeby jsou oprávněné osoby kontaktovány v pořadí zde uvedeném</i>	Jméno a příjmení	Jméno a příjmení	Jméno a příjmení	Jméno a příjmení
	Seznam oprávněných osob je již zaveden v systému ServiceDesk Poskytovatele			
Kontakt pro eskalace (major incidenty)				
Dispečink/řízení provozu Zákazníka	www adresa	telefon	email	Fax

Poskytovatel - kontaktní údaje

Obchodní jméno / název:	ANECT a.s.				
Kontakty na Poskytovatele - v případě potřeby jsou požity kontakty v uvedeném pořadí					
Kontakt na Dispečink/řízení provozu Poskytovatele	www adresa	telefon	email	mobil	Fax
	www.anect.com/servicedesk k	800-156-137	servicedesk@anect.co m	724-427-999	271-100-101
Kontakt pro eskalace (major incidenty)	Jméno a příjmení	telefon	email	Mobil	
	Tomáš Kašpárek	547-100-319	tomas.kasperek@anect.co m	724-427-319	

Parametry služby:

Provozní doba:	5x8 (5 pracovních dnů v týdnu, 8 hodin denně)	OpNPD - 5x8 = odborná podpora je poskytována 5 pracovních dnů v týdnu, 8 hodin denně v době od 08:00 do 16:00 hodin, s povinností zahájit činnosti spojené s řešením požadavku/problému nejpozději do konce následujícího pracovního dne po elektronickém nebo faxovém potvrzení požadavku.
Výjimky z provozní doby:	Nejsou	
Garantovaný čas vyřešení požadavku:	-	
Garantovaný čas zahájení prací na řešení požadavku:	NPD	

Rozsah služby

Odborná podpora bude poskytována v oblastech bezpečnostní infrastruktury Zákazníka



Jak se o službu žádá:

Elektronicky (tiket ServiceDesk):	https://www.anect.com/servicedesk	nebo	Elektronicky (email):	servicedesk@anect.co m
Telefonicky (zelená linka):	+420 800 156 137	nebo	Telefonicky (mobil):	+420 724 427 999

Faxem (zelená linka):	+420 800 156 138	nebo	Faxem:	+420 271 100 101
Plánovaná přerušeni:				
Žádná přerušeni nejsou plánována				
Limity pracovní zátěže				
Maximální počet požadavků na odbornou podporu za jeden měsíc (tato hodnota není omezující pro poskytnutí služby).				20
Popis a způsob provedení služby				
<p>Službu Odborná podpora bude Poskytovatel provádět vzdáleným přístupem, případně na pracovištích Zákazníka dle charakteru a povahy zásahu.</p> <p>Služba Odborná podpora zahrnuje:</p> <ul style="list-style-type: none"> • poskytování telefonické, písemné nebo on-site podpory při řešení opakujícího se problému v provozu bezpečnostní infrastruktury Zákazníka; • garantovanou dobu zahájení poskytnutí odborné podpory nejpozději do konce následujícího pracovního dne; • poskytování konzultačních služeb; • poskytování odborných rady a doporučení související s provozem bezpečnostní infrastruktury; • poskytování informací o nových nebo stávajících produktech nebo technologiích; • předkládání / konzultace návrhů na rozvoj bezpečnostní infrastruktury; • zpracování posudků, doporučujících zpráv, oponování návrhů rozvoje souvisejících systémů předkládaných třetími stranami; • testování nových technologií a technických řešení na prototypovém modelu v laboratorních podmínkách – v souvislosti s provozovanými nebo zamýšlenými technologiemi Zákazníka • krytí nákladů (včetně cestovních výloh) na práce technika 				
Řízení změn SLA				
O změnu SLA je možné požádat prostřednictvím oprávněných kontaktních osob na straně Poskytovatele a Zákazníka. Každá změna SLA je na straně Poskytovatele řízena standardním procesem "Řízení změn".				
Odpovědnost Zákazníka				
Zákazník umožní zaměstnancům Poskytovatele přístup do objektů, místností a k zařízením v rozsahu nezbytném pro plnění této služby v době uvedené v části "Parametry služby"				
Při poskytování služby Odborná podpora v lokalitě u Zákazníka zajistí oprávněné osoby Zákazníka přítomnost jimi pověřené osoby v místě poskytování odborné podpory, a to minimálně při započatí a ukončení činnosti pracovníka Poskytovatele.				
Odpovědnost Poskytovatele				
Poskytovatel odpovídá za to, že jeho zaměstnanci budou při plnění této dohody o úrovni služeb dodržovat veškeré obecně závazné předpisy, vztahující se k vykonávané činnosti, zejména předpisy o bezpečnosti práce a o požární bezpečnosti a budou se řídit organizačními pokyny oprávněných osob Zákazníka.				
Výjimky v podmínkách stanovených v SLA				
Žádné výjimky nejsou stanoveny				
Plnění SLA				
O plnění SLA jsou Zákazníkovi v pravidelných periodách předkládány reporty, jejichž forma a obsah podléhá dohodě obou smluvních stran.				
Upřesňující podmínky:				
<p>Podmínkou pro poskytování služby s uvedenými parametry je umožnění vzdáleného přístupu prostřednictvím zabezpečeného připojení pracovníkům Poskytovatele k podporovaným systémům a zařízením.</p> <p>Odborná podpora není určena k řešení poruchových stavů ani k významné změně funkčnosti bezpečnostního systému Zákazníka – formu služby Odborná podpora mohou být a budou řešeny malé a střední změny do úrovně, která nevyžaduje písemnou projekční přípravu nebo projektové řízení.</p> <p>Veškeré činnosti při poskytování Odborné podpory jsou řízeny Dispečinkem technické podpory ANECT a všechny požadavky Zákazníka jsou evidovány ve www aplikaci ServiceDesk.</p>				

Příloha č. 6 – Obecné podmínky technické podpory ANECT SUPPORT® verze 2.1

1. Odpovědní pracovníci Zákazníka jsou oprávněni požadovat technickou podporu u společnosti ANECT při řešení změn ve svém IS. ANECT zaručuje, že veškeré požadavky odstraní ve lhůtách definovaných u jednotlivých služeb.
Pozn. V případě služby s garantovanou dobou opravy čas potřebný na rekonstrukci uživatelských dat nespadá do této doby.
2. Odpovědní pracovníci Zákazníka zadávají požadavky na technickou podporu pomocí internetu na <https://servicedesk.anect.com> nebo emailem na adresu servicedesk@anect.com. V případě nedostupnosti internetu mohou také využít telefonickou komunikaci s Dispečinkem TP ANECT na čísle +420 800 156 137 nebo +420 724 427 999, případně pro slovenské Zákazníky +421 904 707 100 vždy s následným založením požadavku v systému ServiceDesk ANECT nebo jeho potvrzením emailem. V případě nedostupnosti systému ServiceDesk ANECT lze použít faxový formulář "**Požadavek na technickou podporu**", který odpovědný pracovník Zákazníka po vyplnění všech povinných položek odešle na číslo faxu +420 800 156 138 nebo +420 271 100 101. Lhůty na odstranění závad pro jednotlivé typy služeb technické podpory počínají běžet od okamžiku založení požadavku v systému ServiceDesk ANECT, nebo od okamžiku odeslání požadavku na technickou podporu faxem. O změnách telefonních nebo faxových čísel bude ANECT Zákazníka neprodleně písemně informovat.
3. Uživatelský přístup do systému ServiceDesk je zřízen vybraným odpovědným pracovníkům Zákazníka na základě písemného požadavku předaného společnosti ANECT. Změny uživatelů systému ServiceDesk a jejich účtů provádí ANECT pouze na základě písemného požadavku Zákazníka. Z důvodu bezpečnosti není možné pro tyto účely používat nezabezpečenou elektronickou komunikaci (e-mail).
4. Dispečer technické podpory ANECT přidělí řešitele po přijetí požadavku na základě platných smluvních podmínek a podle typu, priority a obsahu požadavku.
5. Dispečer technické podpory ANECT, v čase definovaném smluvními parametry poskytované služby, oznámí po převzetí požadavku na technickou podporu odpovědnému pracovníkovi který jej zadal čas, kdy bude požadavek řešen a jméno řešitele – pracovníka technické podpory ANECT.
6. Řešení požadavku na technickou podporu může být v některých případech provedeno vzdáleně. Podmínkou je platná dohoda o vzdáleném přístupu pracovníků TP ANECT do IS Zákazníka. Výhodou vzdáleného řešení problémů je významné zkrácení průměrné doby opravy.
7. V případě, že nelze provést řešení vzdáleně, zajistí řešitel (servisní technik ANECT) po příjezdu na místo závady kontrolu předmětného technického vybavení a kontrolu provozních podmínek (silové napájení, okolní teplotu, vlhkost a prašnost, umístění a fyzický přístup k zařízení). Při nedodržení provozních podmínek daných výrobcem technického vybavení, bude zásah evidován jako „mimořádný“ a bude o něm proveden záznam do "**Protokolu technické podpory**". Řešitel si poté vyžádá potvrzení protokolu kontaktní osobou Zákazníka v místě závady.

- 
- 
8. Řešitel při řešení požadavku na technickou podporu provede nezbytné kroky vedoucí k úspěšnému vyřešení požadavku. V případě, že v jeho průběhu zjistí neoprávněný zásah do konfigurace předmětného HW nebo SW, zajistí v datové formě výpis této konfigurace před a po vyřešení požadavku jej označí jako "mimořádný" a provede o něm zápis do "**Protokolu technické podpory**". Řešitel si poté vyžádá potvrzení protokolu kontaktní osobou Zákazníka v místě závady.
 9. V případě, že pro odstranění závady je nutné vyměnit vadný HW za nový, pak řešitel zodpovídá za uvedení údajů o původním a novém HW do "**Protokolu technické podpory**". Zde doplní především údaje o názvu zařízení, jeho sériovém čísle, počtu kusů, místě instalace a vyžádá si potvrzení protokolu kontaktní osobou Zákazníka v místě závady.
 10. V průběhu řešení požadavku informuje řešitel kontaktní osobu Zákazníka o postupu řešení. Po vyřešení požadavku jsou do tiketu v ServiceDesk ANECT řešitelem doplněny informace o způsobu vyřešení a po odsouhlasení ze strany Zákazníka je tiket označen v ServiceDesk ANECT jako „Vyřešený“. Zákazník je o způsobu a čase vyřešení požadavku následně informován e-mailem, v němž je také požádán o vyjádření míry spokojenosti se způsobem řešení.
 11. Originál "**Protokolu technické podpory**" si ponechá ANECT, odpovědný pracovník Zákazníka obdrží jeho kopii.
 12. Po dobu platnosti smlouvy o technické podpoře nebude Zákazník bez vědomí ANECT samostatně ani prostřednictvím třetí osoby zasahovat do hardwarové ani softwarové konfigurace servisovaných zařízení. ANECT neodpovídá za škody na zařízení vzniklé v důsledku porušení tohoto ustanovení Zákazníkem. Takto vzniklé závady, stejně jako závady způsobené nedodržením provozních podmínek, odstraní ANECT dle stejných podmínek daných touto smlouvou pro běžnou technickou podporu, avšak budou zpoplatněny samostatně, nad rámec smluvně dohodnutých poplatků.
 13. ANECT udržuje po dobu platnosti smlouvy o technické podpoře potřebný počet náhradních dílů, zařízení a materiálu tak, aby bylo možné odstraňovat závady na hardwarovém i softwarovém vybavení ve smluvně dohodnutých lhůtách.
 14. K odstranění závady je ANECT oprávněn použít zástupný díl (komponentu nebo celé zařízení) pokud tím nebudou podstatně sníženy užitné vlastnosti díla a jeho funkční způsobilost. ANECT je povinen zástupný díl nahradit dílem předepsaným nejdéle do 60 dnů po odstranění závady.
 15. V případě, že ANECT poskytuje Zákazníkovi službu Dohled sítě, operátor Dohledového centra ANECT monitoruje provoz informačního systému Zákazníka. Pokud zjistí závadu nebo mezní stav IS nejprve provede primární lokalizaci závady a následně informuje pověřenou kontaktní osobu na straně Zákazníka o zjištěné závadě a doporučeném způsobu řešení. Pokud se jedná o závadu v části sítě, pro kterou zajišťuje společnost ANECT technickou podporu, pak operátor založí požadavek na technickou podporu v systému ServiceDesk ANECT a aktivně se podílí na jeho řešení.
 16. ANECT garantuje, že v případě vzdáleného přístupu do IS Zákazníka, budou tento přístup využívat pouze oprávnění pracovníci ANECT. Zákazník zodpovídá za nastavení rozsahu práv a stanovení bezpečnostních pravidel pro přístup a zásahy pracovníků ANECT na svých zařízeních.

Přílohy - Protokoly technické podpory

ANECT

Antala Staška 79, 140 00 Praha, Česká republika tel.: +420 271 100 100, fax: +420 271 100 101
Videňská 125, 619 00 Brno, Česká republika tel.: +420 547 100 100, fax: +420 547 100 101
Teslova 30, 821 02 Bratislava, Slovenská republika tel.: +421 248 213 111, fax: +421 248 213 199
e-mail: anect@anect.com, internet: www.anect.com IČ: 25 31 30 29

Požadavek na technickou podporu

Telefon: +420 800 156 137
 +420 724 427 999
 +421 904 707 100

Fax: +420 800 156 138
 +420 271 100 101

PRIORITA (nehodící se škrtněte): VYSOKÁ / NÍZKÁ	ČÍSLO POŽADAVKU (vyplní ANECT):
ZÁKAZNÍK:	
NAHLÁSIL:	PODPIS:
NAHLÁŠENO (datum, čas):	POŽADOVÁNO ŘEŠIT (datum, čas) *:
KONTAKTNÍ OSOBA / TELEFON:	MÍSTO INSTALACE ZAŘÍZENÍ (systému):
VADNÉ ZAŘÍZENÍ (HW/SW) * :	
PODROBNÝ POPIS POŽADAVKU:	

*) vyplnění položky není povinné

Protokol technické podpory

ČÍSLO PROTOKOLU (vyplní ANECT):		
ZÁKAZNÍK:		ZAKÁZKA:
Požadavek na technickou podporu		
NAHLÁSIL:		
NAHLÁŠENO (datum, čas):		POŽADOVÁNO ŘEŠIT (datum, čas):
KONTAKTNÍ OSOBA:		MÍSTO INSTALACE ZAŘÍZENÍ:
VADNÉ ZAŘÍZENÍ (HOSTNAME):		
POPIS POŽADAVKU:		
Popis poskytnuté technické podpory		
JMÉNO ŘEŠITELE:		PROVEDENÉ ÚKONY:
ODJEZD Z FIRMY:	PŘÍJEZD NA MÍSTO:	1. Kontrola provozních podmínek <input type="checkbox"/>
		2. Test funkčnosti systému <input type="checkbox"/>
POPIS ŘEŠENÍ:		
POZNÁMKA:		
ODINSTALOVANÉ ZAŘÍZENÍ (P/N) :		S/N:
NAINSTALOVANÉ ZAŘÍZENÍ (P/N) :		S/N:
VYŘEŠENO (datum, čas):		CELKEM ODPRACOVANÉ HODINY:
<p>Hodnocení Zákazníka – Jsem spokojený s postupem řešení mého požadavku - <input type="checkbox"/></p> <p>bodovací škála nabývá hodnot 1-6 (9 a 0 se nezapočítává) 6 - rozhodně souhlasím, 5 - souhlasím, 4 - spíše souhlasím, 3 - spíše nesouhlasím, 2 - nesouhlasím, 1 - rozhodně nesouhlasím, 9 - nemohu posoudit, 0 - není součástí řešení / nevím</p> <p>Komentář k hodnocení :</p>		
ZA ZÁKAZNÍKA (jméno):		ZA ANECT a.s. (jméno):
PODPIS:		PODPIS:
RAZÍTKO:		RAZÍTKO:

Jan
Ministerstvo financ.
118 10 PRAHA 1 - Letenská 79

Jan
Ministerstvo financ.
118 10 PRAHA 1 - Letenská 79

Ing.
Jan
Fliegl

Digitálně podepsal Ing.
Jan Fliegl
DN: c=CZ, cn=Ing. Jan
Fliegl, o=Česká republika
- Ministerstvo financí,
ou=10264, ou=Letenská
15, Praha, 118 10,
ou=Ministerstvo financí,
title=referent,
serialNumber=ICA-
10251374
Datum: 2013.04.02
12:16:01 +02'00'

Jan
Ministerstvo financ.
118 10 PRAHA 1 - Letenská 79