

Číslo smlouvy MF

**332/141/2012***Toto číslo uvádějte při fakturaci*

## Smlouva

### o zajištění „Rozšíření počtu směrovačů pro Daňovou správu a Centralizovaný auditní orgán MF“

uzavřená podle ustanovení § 269 odst. 2 zákona č. 513/1991 Sb., Obchodní zákoník, ve znění pozdějších předpisů a v souladu se zákonem 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů jako veřejná zakázka malého rozsahu podle § 12 odst. 3 na základě Výzvy

č.j.: MF-117399/2012/23-232

ev. č.: ANECT/MF/1205/977

(dále jen Smlouva)

mezi:

#### Článek 1: Smluvní strany

1. Nájemce: **Česká republika – Ministerstvo financí**  
se sídlem Letenská 15, 118 10 Praha 1,  
jejímž jménem jedná Ing. Luděk Novotný, ředitel odboru 33, Řízení ICT resortu
- IČ: 00006947  
DIČ: CZ00006947  
bankovní spojení: ČNB, č. účtu: 3328001/0710  
(dále v této Smlouvě označováno jen jako „Nájemce“ nebo „zákazník“)
2. Pronajímatel: **ANECT a.s.**  
se sídlem Vídeňská 125, 619 00 Brno,  
jejímž jménem jednají p.Jan Zínek, prokurista  
a p.Pavel Srnka, prokurista
- IČ: 25313029  
DIČ: CZ25313029  
bankovní spojení: Komerční banka, a.s., pobočka Brno,  
č. účtu: 27-6667590237/0100  
zapsaná u rejstříkového soudu v Brně pod sp. zn. B. 2113  
(dále v této Smlouvě označována jen jako „Pronajímatel“)

## Článek 2: Předmět Smlouvy

1. Předmětem této Smlouvy je rozšíření počtu a nájem směrovačů (zákaznických koncových zařízení, dále jen „ZKZ“) a zajištění souvisejících služeb v lokalitách územních finančních orgánů Daňové správy (dále jen „GFŘ“) a pracovištích Centralizovaného auditního orgánu MF (dále jen „AO“). Závazky Pronajímatele spočívají v:
  - a) pronájmu 6 kusů ZKZ v lokalitách dle článku 3.1. způsobem a v rozsahu dle Nájemcem schváleného implementačního projektu a projektu „Projekt šifrování datové komunikace s využitím zákaznických koncových zařízení – implementační projekt verze 1.1“ předaném dne 31. 1. 2007 a s ohledem na platnou Smlouvu o prodloužení nájmu směrovačů pro Daňovou správu, č. 332/041/2012 (dále jen „Smlouva ZKZ“). Bližší specifikace viz Příloha č. 1 – Specifikace a počty ZKZ a Příloha č. 4 – Soupis HW vybavení a služeb),
  - b) poskytování komplexních servisních služeb dohledu, servisu, odborné podpory k zajištění provozuschopnosti ZKZ od 1. 1. 2013 do 31.1.2014 včetně, v rozsahu a za podmínek stanovených v Přílohách č. 2 a č. 3.  
Uvedené služby se vztahují na zařízení specifikovaná v Příloze č. 1 – Specifikace a počty ZKZ a Příloze č. 4 – Soupis HW vybavení a služeb.
  - c) Analýze a implementaci případných dopadů v důsledku organizačních či legislativních změn, návaznosti na služby KIVS či v souvislosti s realizací jiných projektů ICT u Nájemce.
2. Pronajímatel se zavazuje poskytnout plnění v souladu s touto Smlouvou.
3. Nájemce se zavazuje
  - a) v případě řádně poskytnutého plnění předmět Smlouvy převzít a platit za něj dohodnutou cenu,
  - b) poskytovat Pronajímateli při plnění předmětu Smlouvy nezbytnou součinnost.

## Článek 3: Specifikace místa a způsobu plnění předmětu Smlouvy

1. Místem plnění jsou následující Finanční úřady a pracoviště Centralizovaného auditního orgánu MF:
 

Finanční úřady:

  - KFÚ Pardubice, Boženy Němcové 2625, část obce Zelené Předměstí, městská část Pardubice V, Pardubice
  - DTP Karlovy Vary, Sportovní 28, Karlovy Vary  
Lokality Centralizovaného auditního orgánu MF:
  - Ostrava, Svatopluka Čecha 8 (budova CŘ Ostrava)
  - Olomouc, Jeremenkova 40B (budova Regionálního centra Olomouc)
  - Hradec Králové, Eliščino nábřeží 375 (budova Aldis)
  - Brno, Nové sady 30/946
2. K jednání ve vzájemném styku smluvních stran ve věcech organizačních a technických podle této Smlouvy jsou oprávněni:
 

za Pronajímatele:	p. Michal Mejzr	tel.: +420 271 100 208
nebo	p. Martina Liebová	tel.: +420 271 100 300
za Nájemce	p. Luděk Novotný	tel.: +420 257 042 978
nebo	p. Bronislav András	tel.: +420 257 044 090
3. Způsob plnění předmětu Smlouvy
  - 3.1. Poskytování pronájmu /čl. 2 odst. 1, písm. a)/ a komplexních servisních služeb /čl. 2 odst. 1, písm. b)/ bude plněno od 1.1.2013 do 31. 1. 2014.
  - 3.2. Obecné podmínky servisní podpory Pronajímatele jsou uvedeny v Příloze č. 3 - Obecné podmínky technické podpory ANECT SUPPORT® této Smlouvy.



- 3.3. Jednotlivé služby, jejich rozsah, podmínky SLA a odpovědnosti jsou definovány v Příloze č. 2 – Technická a servisní specifikace služeb této Smlouvy.
- 3.4. Odborná podpora v rozsahu 2 hodin měsíčně je zahrnuta v celkové ceně.
- 3.5. Elektronická provozní dokumentace bude přístupná určeným pracovníkům Nájemce prostřednictvím systému EPD v dohodnuté struktuře informací.
- 3.6. Zařízení vyjmenovaná v Příloze č. 1 této Smlouvy zůstávají v majetku Pronajímatele po celou dobu trvání smluvního vztahu a ani nepřechází do majetku Nájemce po ukončení účinnosti této Smlouvy, nebude-li dohodnuto jinak.
- 3.7. K plnění dle /čl. 2 odst. 1, písm. c)/: Budou-li řešeny Nájemcem projekty vyvolané organizačními či legislativními změnami, které budou mít dopady na konfigurace prvků (viz Příloha č. 4 – Soupis HW vybavení a služeb), bude Nájemce povinen tyto projekty předložit Pronajímateli k oponentuře. Na základě Pronajímatelem oponovaného projektu Pronajímatel poskytne součinnost při zajištění požadovaných změn. Náklady spojené s požadovanou součinností nejsou předmětem této Smlouvy.

## Článek 4: Cena

1. Celková cena uvedená ve Smlouvě je sjednána dohodou smluvních stran podle zákona č.526/1990 Sb., o cenách, ve znění pozdějších předpisů a je cenou konečnou a nepřekročitelnou, která zahrnuje veškeré náklady související s komplexním zabezpečením plnění předmětu Smlouvy (nájemné, pojištění, celní poplatky, skladování, doprava, servis, ostatní služby apod.).
2. **Celková smluvní cena za celé plnění Smlouvy** je stanovena dohodou smluvních stran ve výši **bez DPH 998.400,- Kč** (slovy: devět-set-devadesát-osm-tisíc-čtyři-sta korun českých), včetně DPH činí 1.198.080,- Kč (slovy: jeden-milión-sto-devadesát-osm-tisíc-osmdesát korun českých) při v současnosti platné sazbě DPH 20%.
3. Celková cena Smlouvy bez DPH zahrnuje položky: za nájemné ve výši 558.324,- Kč  
za poskytované služby ve výši 440.076,- Kč.  
Z toho je po dobu Smlouvy celkem 332.800,- Kč (186.108,- Kč za nájem a 146.692,- Kč za služby) pro GFŘ a 665.600,- Kč po dobu platnosti Smlouvy (372.216,-za nájem a 293.384,- Kč za služby) pro AO.
4. Cena za poskytování odborné podpory nad rámec 2 hodin měsíčně je stanovena hodinovou sazbou ve výši 2.145,- Kč bez DPH. Při čerpání odborné podpory nad dohodnutý rámec 2 hodin měsíčně jsou smluvní strany povinny postupovat v souladu se zákonem č.137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů a v souladu se směrnicí MF č. 11/2006, zadávání veřejných zakázek na MF.
5. Celková cena dle odst. 1) tohoto článku bude rozložena do 13 měsíčních úhrad a vždy dvou faktur dle následujícího rozpisu (bez DPH):  
2 ks pro GFŘ = 2x12.800,- Kč = 25.600,- Kč  
4 ks pro AO = 4x12.800,- Kč = 51.200,- Kč  
(Měsíční úhrada za 1 ks ZKZ bude 12.800,- Kč bez DPH ( 7.158,- Kč za nájem a 5.642,- Kč za služby).
6. **Cena plnění Smlouvy za rok 2013** (leden – prosinec) činí 921.600,- Kč bez DPH, 184.320,- Kč DPH, tj. 1.105.920,- Kč s DPH 20 %.
7. **Cena plnění Smlouvy za rok 2014** (pouze leden) činí 76.800,- Kč bez DPH, 15.360,- Kč DPH, tj. 92.160,- Kč s DPH 20 %.
8. V případě změny zákonné sazby DPH bude Pronajímatel fakturovat DPH v sazbě platné v den zdanitelného plnění. Taková změna sjednané ceny nebude smluvními stranami považována za podstatnou změnu této Smlouvy a nebude tedy vyžadovat uzavření dodatku ke smlouvě.



## Článek 5: Platební podmínky

1. Datem uskutečnění zdanitelného plnění ve vztahu upraveném touto Smlouvou je vždy poslední den měsíce, v němž je poskytována komplexní služba.
2. Právo fakturovat předmět plnění vzniká po jeho převzetí, což Pronajímatel bude deklarovat připojením Nájemcem potvrzeného protokolu s odsouhlaseným objemem fakturovaného plnění k faktuře. (Měsíční výkaz poskytování služby – vzor je uveden v Příloze č. 3).
3. Vystavený daňový doklad/ faktura musí obsahovat:
  - a) rozepsání položek předmětu plnění přesně dle Smlouvy,
  - b) uvedení jejich jednotkových cen,
  - c) zakázkové číslo Smlouvy,
  - d) číslo účtu dodavatele,
  - 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 protokol s odsouhlaseným objemem fakturovaného plnění, 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 s odsouhlaseným objemem fakturovaného plnění připojený k faktuře musí být s předepsanými jmény zástupců obou smluvních stran podepsán jejich vlastnoručními čitelnými podpisy.
4. Splatnost řádně vystaveného daňového dokladu - faktury činí 21 dnů ode dne doručení Nájemci.
5. V roce v němž je uskutečňováno plnění, musí být faktura doručena nejpozději do 15.12., nedohodnou-li se smluvní strany jinak.
6. Nájemce má právo daňový doklad – fakturu Pronajímateli před uplynutím lhůty splatnosti vrátit, aniž by došlo k prodloužení s jeho úhradou, obsahuje-li nesprávné údaje, nesprávné náležitosti požadované ve Smlouvě, chybí-li na daňovém dokladu – faktuře některá z náležitostí, chybí-li originál dodacího dokladu, nebo obsahuje jiné cenové údaje nebo jiný druh či množství předmětu plnění než dohodnuté ve Smlouvě. Nová lhůta splatnosti v délce 21 dnů počne plynout ode dne doručení opraveného daňového dokladu Nájemci.
7. Platby budou probíhat výhradně v Kč a rovněž veškeré cenové údaje budou v této měně.

## Článek 6: Sankce a náhrada škody

1. Pro případ neobnovení služby ve stanoveném čase, za podmínek stanovených v Příloze č. 2 Smlouvy, z důvodů ležících na straně Pronajímatele má Nájemce právo (za předpokladu, že Nájemce poskytne Pronajímateli součinnost při řešení poruchových stavů, tj. umožní Pronajímateli přístup k vadnému zařízení) na smluvní pokutu:
  - v kategorii závady „kritická“ ve výši 2.000,- Kč za každou, byť započatou hodinu prodloužení,
  - v kategorii závady „hlavní“ a „vedlejší“ ve výši 500,- Kč za každou, byť započatou hodinu prodloužení.

a Pronajímatel je povinen tuto pokutu Nájemci zaplatit. Kategorizace závad je popsána v Příloze č.2.
2. V případě prodloužení Nájemce s plněním jakékoliv povinnosti v termínu vyplývajícím z této smlouvy či právních předpisů má Nájemce právo uplatnit vůči Nájemci smluvní pokutu ve výši 0,05 % (slovy: pět setin procenta) z celkové ceny předmětu plnění včetně DPH za každý i započatý den prodloužení.



3. Při nedodržení termínu splatnosti faktury Nájemcem je Pronajímatel oprávněn požadovat úhradu úroku z prodlení. Výše úroku z prodlení se bude řídit nařízením vlády č. 142/1994 Sb., kterým se stanoví výše úroků z prodlení a poplatku z prodlení podle občanského zákoníku, v platném znění.
4. Vyúčtování smluvních pokut resp. úroků z prodlení dle odst. 1 a 2 bude provedeno vždy v rámci nejbližší následné měsíční platby za plnění Smlouvy, jako samostatná položka příslušného daňového dokladu (faktury).
5. Jakékoliv omezování výše případných sankcí se nepřipouští.
6. 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.
7. Zaplacení smluvní pokuty nezbavuje Pronajímatele povinnosti splnit závazek stanovený touto Smlouvou.
8. Okolnosti vylučující odpovědnost podle § 374 Obchodního zákoníku nemají v souladu s § 300 Obchodního zákoníku vliv na povinnost platit smluvní pokutu.
9. Zaplacením sankcí není dotčeno právo smluvních stran na úhradu způsobené škody v plné výši.
10. Obě smluvní strany odpovídají za veškeré škody způsobené druhé smluvní straně 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.
11. Jakákoliv ustanovení týkající se omezení výše či druhu náhrady škody se nepřipouští.

## Článek 7: Práva a povinnosti smluvních stran

1. Pronajímatel se zavazuje, že předmět plnění bude nový, nepoužívaný, věcně a právně bezvadný a odpovídající právním předpisům a závazným i doporučujícím normám platným v České republice.
  - 1.1. Předmět plnění musí vyhovovat bezpečnostním standardům, jejichž použití je obvyklé u obdobných produktů, a musí svou technickou úroveň odpovídat zadávacím podmínkám Nájemce v oblasti bezpečnosti a provozu informačních a komunikačních technologií.
2. Před uskutečněním předání předmětu plnění bude Pronajímatel prokazatelně informovat oprávněného zástupce Nájemce uvedeného ve Smlouvě o připravenosti k předání. Datum převzetí musí být stanoveno po projednání se zástupcem Nájemce tak, aby mezi doručením oznámení o dokončení a datem převzetí uplynulo nejméně pět (5) pracovních dní.
3. Dílčí dodávka předmětu plnění a dílčí fakturace se připouští pouze v případě uvedení této skutečnosti ve Smlouvě.
4. Pokud to není v rozporu s povahou předmětu plnění, musí být ke každému funkčnímu celku přiloženy doklady nutné k jeho převzetí a užívání, návod k použití a případná další nezbytná dokumentace (např. prohlášení o shodě, atesty, prohlášení, že byly použity materiály a technologie v souladu s příslušnými zákony a předpisy, prohlášení o respektování enviromentálních požadavků daných platnými závaznými předpisy). Veškeré dokumenty uvedené v předchozí větě musí být v českém jazyce.
5. Předání předmětu plnění bude doloženo dodacím dokladem podepsaným oprávněným zástupcem Nájemce v místě plnění.
6. V případě neposkytnutí nezbytné součinnosti Nájemce lze po vzájemné dohodě prodloužit termín plnění Smlouvy. Dohoda podle předchozí věty musí být písemná a musí formu dodatku k této Smlouvě.
7. Nájemce nabývá práva k užívání předmětu plnění (například licenci k užití počítačového programu) dnem převzetí předmětu plnění nájemcem.
8. Nájemce je oprávněn užívat předmět plnění od data jeho protokolárního převzetí a nebezpečí škody na předmětu plnění přechází na Nájemce převzetím tohoto plnění. Za užití předmětu plnění podle předchozí věty se však nepovažuje jeho ověřování a testování.



9. Nájemce umožní zaměstnancům Pronajímatele přístup:
  - a) do objektů, místností a k zařízením v rozsahu nezbytném pro plnění této Smlouvy,
  - b) k informacím nutným pro splnění předmětu Smlouvy.
10. Nájemce a Pronajímatel 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.
11. Nájemce se zavazuje vyvinout takovou součinnost, která může být Pronajímatelem oprávněně požadována k umožnění řádného plnění Smlouvy, a kromě závazků uvedených v předchozích odstavcích je zejména zavázán zajistit potřebnou účast odpovědných osob Nájemce a jeho dodavatelů a dostatečné pracovní prostředí pro zaměstnance Pronajímatele podílející se na plnění Smlouvy v objektech Nájemce. Brání-li Nájemci jakákoliv okolnost v plnění požadované součinnosti, oznámí to Pronajímateli písemně a bez zbytečného odkladu.
12. Pronajímatel v předstihu 5 pracovních dnů předá Nájemci závazné termíny a konkrétní požadavky na součinnost při realizaci dané lokality GFR nebo pracoviště AO MF.
13. Pronajímatel se zavazuje pro naplnění předmětu Smlouvy spolupracovat s dodavatelem Nájemce, zejména ve vztahu k integraci ZKZ do sítí LAN a WAN (IP/MPLS) Nájemce.
14. Pronajímatel ve spolupráci s Nájemcem se zavazuje realizovat změny počtu ZKZ a lokalit GFR nebo pracovišť AO MF s přihlédnutím ke všem okolnostem v co nejkratším možném čase.

### Článek 8: Zvláštní ujednání

1. Pronajímatel se zavazuje, že jeho zaměstnanci budou při plnění této Smlouvy dodržovat veškeré obecně závazné české právní předpisy vztahující se k vykonávané činnosti, zejména předpisy o bezpečnosti práce a o požární bezpečnosti, dále interní předpisy Nájemce, předpisy o vstupu do objektů Nájemce a o bezpečnosti systémů, a budou se řídit organizačními pokyny odpovědných zaměstnanců Nájemce. Pronajímatel navrhne s odsouhlasením Nájemce systém fyzického přístupu pracovníků Pronajímatele a prokazování totožnosti s oprávněním přístupu do objektů Nájemce včetně aktuálního stavu servisních pracovníků zveřejněných např. na Servis Desk.

### Článek 9: Odpovědnost

1. Pronajímatel odpovídá za řádné, kvalitní, bezvadné a včasné provádění svých závazků podle této Smlouvy a za to, že předmět těchto závazků bude proveden v souladu se souvisejícími platnými českými normami a právními předpisy podle této Smlouvy.

### Článek 10: 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. 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.
2. Trvá-li vyšší moc déle než 3 měsíce, smluvní strany mohou odstoupit od Smlouvy okamžitě.

### Článek 11: Ochrana informací

1. Obě smluvní strany berou na vědomí, že originál podepsané Smlouvy bude v elektronické podobě zveřejněn na internetových stránkách Nájemce a dle zákona o veřejných zakázkách na profilu Zadavatele (Nájemce) na dobu neurčitou, tedy 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 Nájemcem Pronajímateli v souvislosti s touto Smlouvou;
  - b) informace, na která se vztahuje zákonem uložená povinnost mlčenlivosti Nájemce;
  - c) veškeré další informace, které budou Nájemcem či Pronajímatelem 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 Nájemce 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 Nájemce;
  - c) u nichž je Nájemce schopen prokázat, že mu byly známy ještě před přijetím těchto informací od Nájemce, avšak pouze za podmínky, že se na tyto informace nevztahuje povinnost mlčenlivosti z jiných důvodů;
  - d) které budou Nájemci 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 Nájemce a dále veškeré informace získané od jakékoliv třetí strany, které se týkají Nájemce 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. Pronajímatel je povinen zabezpečit veškeré důvěrné informace Nájemce proti odcizení nebo jinému zneužití.
7. Pronajímatel se zavazuje, že důvěrné informace užije pouze za účelem plnění této Smlouvy. Jiná použití nejsou bez písemného svolení Nájemce přípustná.
8. Pronajímatel je povinen svého případného subdodavatele zavázat povinností mlčenlivosti a respektováním práv Nájemce 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 Smlouvy;
  - b) v případě smluv s jednorázovým plněním po dobu 5 let od skončení záruční doby.
10. Za prokázané porušení ustanovení v tomto článku má druhá smluvní strana právo požadovat náhradu takto vzniklé škody.
11. V případě porušení povinností uložených smluvním stranám tímto článkem má druhá smluvní strana právo, vedle náhrady škody, účtovat smluvní pokutu ve výši 100.000 Kč za každý případ porušení.

## Článek 12: Práva duševního vlastnictví

1. Nájemce je povinen zajistit, aby předmět plnění dle této Smlouvy byl bez právních vad, zejména aby nebyl zatížen žádnými právy třetích osob, z nichž by pro Nájemce vyplynul jakýkoliv finanční nebo jiný závazek ve prospěch třetí strany nebo která by jakkoliv omezovala užití předmětu plnění. V případě porušení tohoto závazku je Nájemce v plném rozsahu odpovědný za případné následky takového porušení, přičemž právo Nájemce na případnou náhradu škody a smluvní pokutu zůstává nedotčeno.
2. Jsou-li součástí předmětu plnění podle této Smlouvy počítačové programy či jiné výsledky činnosti chráněné právem z průmyslového nebo jiného duševního vlastnictví (dále jen „Licencované materiály“), platí pro jejich užití následující ustanovení tohoto článku.
3. V případě, že součástí Licencovaných materiálů jsou standardní produkty Nájemce nebo třetích stran, poskytuje Nájemce Nájemci k užití takových produktů nevýhradní licenci.



4. K částem Licencovaných materiálů, které byly Nájemcem vytvořeny či upraveny na objednávku Nájemce, poskytuje Nájemce Nájemci výhradní licenci. Nájemce je oprávněn tyto části Licencovaných materiálů upravovat, a to případně i prostřednictvím třetích osob.
5. V případě, že předmět plnění podle této Smlouvy nebude Nájemcem dokončen nebo předán Nájemci včas nebo dojde k částečnému odstoupení od Smlouvy ze strany Nájemce, je Nájemce oprávněn předmět plnění dokončit, a to i prostřednictvím třetích osob.
6. Licence podle výše uvedených ustanovení se uděluje pro všechny způsoby užití, Nájemce však není povinen licenci využít.
7. Územní ani časový rozsah licence není omezen. Ukončení podpory či jiných služeb poskytovaných Nájemci Nájemcem nemá na trvání licence vliv.
8. Nájemce je oprávněn umožnit užívání předmětu plnění podle této Smlouvy včetně Licencovaných materiálů organizačním složkám státu a příspěvkovým organizacím v působnosti Nájemce a v tomto rozsahu poskytnout podlicenci. Tímto ustanovením nejsou dotčena omezení rozsahu licence na základě počtu oprávněných uživatelů či současných přístupů stanovená v této Smlouvě.
9. Cena předmětu plnění podle této Smlouvy zahrnuje i odměnu za poskytnutí licence k užití Licencovaných materiálů, které budou jeho součástí.
10. Je-li k užití předmětu plnění dle této Smlouvy nezbytná instalace volně šiřitelného software (tzv. freeware), platí následující ujednání:
  - a) Nájemce je povinen nejpozději při předání předmětu plnění Nájemci zpracovat a předložit Nájemci přehled volně šiřitelného software s uvedením autora (poskytovatele), licenčního modelu a případných omezení, která se na užívání takového software vztahují. Přehled podle předchozí věty musí být přiložen k předávacímu protokolu.
  - b) Nájemce odpovídá za vady předmětu plnění včetně volně šiřitelného software stejně, jako by volně šiřitelný software dodával Nájemce. Nájemce zejména odpovídá za funkčnost předmětu plnění jako celku a použitelnost předmětu plnění jako celku pro účely vyplývající z této Smlouvy a jejích příloh.
  - c) Nájemce odpovídá za to, že po celou dobu trvání licence k Licencovaným materiálům bude Nájemce oprávněn bezplatně užívat volně šiřitelný software v rozsahu nezbytném k plnému využití předmětu plnění dle této Smlouvy. Nájemce je povinen nahradit Nájemci veškeré škody a náklady, které by mohly vzniknout v důsledku uplatnění práv třetích osob souvisejících s volně šiřitelným software, který je nezbytný k užití předmětu plnění dle této Smlouvy.
11. Pokud je součástí předmětu plnění dle této Smlouvy dodávka software, který je dodáván společně s hardware, například firmware nebo tzv. OEM software, platí následující ujednání:
  - a) Nájemce poskytuje Nájemci licenci k užití software dodávaného spolu s hardware ve stejném rozsahu, v jakém Nájemce poskytuje licenci k vlastním standardním produktům nebo samostatně dodávaným produktům třetích stran. Odměna za poskytnutí licence je v takovém případě součástí ceny hardware, se kterým je software dodáván.
  - b) Nájemce odpovídá za vady software dodávaného spolu s hardware ve stejném rozsahu, v jakém odpovídá za vady předmětu plnění jako celku.
  - c) Nájemce odpovídá za to, že je oprávněn poskytnout Nájemci licenci k software dodávanému spolu s hardware.

### Článek 13: Rozhodné právo

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.

### Článek 14: Ukončení Smlouvy

1. Smlouva se uzavírá na dobu určitou a to od 1.1. 2013 do 31.1.2014.
2. Smluvní vztah skončí uplynutím doby uvedené v odstavci 1. tohoto článku. Ukončením 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 vniklý na základě této Smlouvy může být ukončen i před uplynutím doby uvedené v odstavci 1. tohoto článku písemnou dohodou obou smluvních stran.
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. Nájemce je oprávněn od Smlouvy odstoupit v následujících případech:
  - a) bude rozhodnuto o likvidaci Nájemce;
  - b) Nájemce podá insolvenční návrh jako dlužník, insolvenční návrh podaný proti Nájemci bude zamítnut pro nedostatek majetku, bude rozhodnuto o úpadku Nájemce nebo bude ve vztahu ke Nájemci vydáno jiné rozhodnutí s obdobnými účinky;
  - c) Nájemce bude odsouzen za úmyslný trestný čin.
6. Za podstatné porušení Smlouvy Nájemcem, které je důvodem pro odstoupení Smlouvy ze strany Nájemce, se považuje zejména:
  - a) prodlení Nájemce s dodáním předmětu plnění o více jak 30 kalendářních dní po termínu plnění;
  - b) porušení povinnosti Nájemce odstranit vady předmětu plnění ve lhůtě 30 kalendářních dní od jejich oznámení Nájemcem;
  - c) realizace předmětu Smlouvy v rozporu se smlouvou či právními předpisy;
  - d) nedodržování jiných závazných dokumentů či předpisů Nájemcem (zejména předpisů upravujících bezpečnost a ochranu zdraví při práci, požární bezpečnost apod.);
  - e) jiné porušení povinností Nájemce, které nebude odstraněno ani do 30 kalendářních dní od doručení výzvy Nájemce.
7. Za podstatné porušení Smlouvy Nájemcem, které je důvodem pro odstoupení Smlouvy ze strany Nájemce, se považuje:
  - a) prodlení Nájemce s úhradou faktury – daňového dokladu o více jak 30 kalendářních dní, přičemž nárok na úrok z prodlení není tímto ustanovením dotčen;
  - b) prodlení Nájemce s poskytnutím součinnosti o více než 30 kalendářních dní od prokazatelného doručení písemné výzvy Nájemce.
8. V případě odstoupení podle článku odst. 6 písm. a), b), d) či e) je po marném uplynutí příslušné 30denní lhůty Nájemce oprávněn od Smlouvy jednostranně odstoupit, a to bez jakýchkoliv sankcí ze strany Nájemce.
9. Nájemce 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 od Smlouvy se cena díla snižuje o částky připadající na plnění, která v důsledku odstoupení Nájemce není povinen provést či poskytnout.



- V případě úplného či částečného odstoupení do Smlouvy je Nájemce povinen vrátit Nájemci cenu díla (byla-li již uhrazena) sníženou o hodnotu plnění, která nejsou dotčena odstoupením.
10. Nájemce má v případě odstoupení od Smlouvy (kromě jiného) nárok na náhradu škody spočívající v náhradě prokazatelných nákladů, které mu vzniknou v souvislosti se zajištěním náhradního plnění.
  11. 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.
  12. Práva smluvních stran vzniklá před platným odstoupením od Smlouvy nejsou odstoupením dotčena.
  13. V případě částečného odstoupení od této Smlouvy zůstává tato Smlouva v platnosti ohledně těch částí díla, které nejsou dotčeny odstoupením.
  14. V případě částečného odstoupení od této Smlouvy Nájemcem je Nájemce povinen do 5 pracovních dnů od prokazatelného doručení oznámení o odstoupení předat Nájemci ty části díla, které nebyly dotčeny odstoupením, včetně případných zdrojových kódů a dalších podkladů nezbytných k dokončení díla Nájemcem či třetími osobami.
  15. V případě částečného odstoupení od této Smlouvy má Nájemce právo dokončit dílo sám nebo prostřednictvím jím určené osoby a je oprávněn použít za tímto účelem veškeré části díla, které nebyly dotčeny odstoupením.
  16. Smluvní vztah skončí dnem doručení oznámení o odstoupení od Smlouvy druhé smluvní straně, nebo dnem uvedeným v oznámení.
  17. Odstoupení od této Smlouvy či jiné ukončení smluvního vztahu založeného touto Smlouvou se nedotýká nároku na náhradu škody, smluvních pokut, ochrany důvěrných informací, zajištění pohledávky kterékoliv ze stran, řešení sporů a ustanovení týkající se těch práv a povinností, z jejichž povahy toto vyplývá.

## Článek 15: Oddělitelnost

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, blízcím se svým obsahem nejvíce účelu neplatného či neúčinného ustanovení. V případě rozporu této Smlouvy a jejích příloh mají vždy přednost ustanovení Smlouvy.

## Článek 16: Záruka za jakost

1. V případě prodlení Nájemce s odstraněním vady předmětu plnění nebo nahrazením vadného předmětu plnění shodným předmětem plnění novým, bezvadným ve lhůtě dle přílohy č. 2 je Nájemce povinen uhradit Nájemci smluvní pokutu uvedenou v článku 6 (Sankce a náhrada škody).
2. Pokud Nájemce vady neodstraní ve lhůtě uvedené v příloze č. 2, je Nájemce oprávněn odstranit vady nebo zajistit služby sám nebo prostřednictvím třetích osob a požadovat po Nájemci úhradu nákladů účelně vynaložených v souvislosti s odstraňováním vad. Uplatněním práva podle tohoto článku není dotčeno právo Nájemce na odstoupení od Smlouvy.
3. Nájemce v rámci záruky odpovídá za to, že předmět plnění bude v souladu s touto Smlouvou a podmínkami stanovenými platnými právními předpisy. Nájemce 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.
4. Nájemce neodpovídá za vady způsobené následujícími okolnostmi:



- a) nevhodnými zásahy do předmětu plnění provedenými Nájemcem či třetí stranou nad rámec úprav schválených Nájemcem či uvedených v dokumentaci předmětu plnění;
- b) vlivy změn technického a programového vybavení, které není součástí předmětu plnění, s výjimkou případů, kdy Nájemce takové změny schválil nebo kdy takové změny byly uvedeny v dokumentaci předmětu plnění;
- c) obsluhou ze strany Nájemce či třetích osob, která je v rozporu s dokumentací předmětu plnění;
- d) užitím předmětu plnění, které je v rozporu s dokumentací předmětu plnění.
- e) vady vzniklé mechanickým poškozením nebo nepřípustným zásahem do vnitřní struktury dodaného zařízení (ZKZ).
- f) za vady vzniklé provozem zařízení (ZKZ) v prostředí s nevyhovujícími provozními podmínkami (Pronajímatelem definovanými v příslušné projektové či jiné dokumentaci)
- g) za vady zapříčiněné vyšší mocí.

Tyto závady Pronajímatel odstraní za úplat. Právy vyplývající z tohoto článku Smlouvy nejsou dotčena ani omezena práva Nájemce z odpovědnosti za vady vyplývající z právních předpisů.

### Článek 17: Závěrečná ustanovení

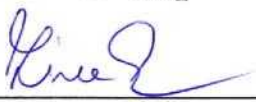
1. Smlouva se uzavírá na dobu určitou od 1. 1. 2013 do 31. 1. 2014.
2. Pronajímatel po vypršení účinnosti Smlouvy pronajatá zařízení bezplatně převezme zpět ve lhůtě 30 pracovních dnů od data ukončení účinnosti Smlouvy.
3. Smlouvu lze měnit anebo doplňovat pouze písemnými dodatky, takto označovanými a číslovanými vzestupnou řadou, po dohodě obou smluvních stran a podepsanými oprávněnými zástupci smluvních stran. Jiná ujednání jsou neplatná.
4. V případě rozporu mezi ustanoveními jednotlivých příloh a ustanoveními Smlouvy mají vždy přednost ustanovení Smlouvy.
5. Nedílnou součástí této Smlouvy je:
  - příloha č. 1 – Specifikace a počty ZKZ,
  - příloha č. 2 – Technická a servisní specifikace služeb,
  - příloha č. 3 – Obecné podmínky technické podpory ANECT SUPPORT® verze 2.1.
  - příloha č. 4 – Soupis HW vybavení a služeb
6. Dojde-li v průběhu trvání této Smlouvy k aktualizaci údajů obsažených v Příloze č. 4, které nebudou mít vliv na cenu předmětu plnění, nepovažují se tyto změny za změnu Smlouvy.
7. Tato Smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech s platností originálu, z nichž každá strana obdrží po jednom vyhotovení.
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.
9. Tato Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu obou smluvních stran a účinnosti dnem 1.1. 2013.

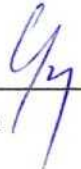
V Praze dne: 14 -12- 2012  
Česká republika – Ministerstvo financí

  
Ing. Luděk Novotný  
Ředitel odboru Řízení ICT resortu

Ministerstvo financí  
118 10 PRAHA 1 - Letenská  
29

V Praze dne: 14 -12- 2012  
ANECT a.s.

  
p. Jan Zínek  
prokurista

  
p. Pavel Srnka  
prokurista

**ANECT**

10





# Příloha č. 1

## Specifikace a počty ZKZ

### Typ C

#### 2 lokality GFŘ a 4 lokality AO

Níže uvedený soupis platí pro každou ze 6 lokalit.

<b>Produkt</b>	<b>Popis</b>
CISCO2911-VSEC/K9	Cisco 2911 UC Security Bundle
FL-CME-SRST-25	Commuation Manager Express or SRST – 25 seat licence
PVDM3-16U32	PVDM3 16 to 32 channel factory upgrade

---

Protože již nadále není výrobcem podporován Cisco prvek 2821, je zde uváděn ekvivalentní box.

*kyj*



## Příloha č. 2

### Technická a servisní specifikace služeb

Dohoda o úrovni služby Služba SERVIS KI (KOMUNIKAČNÍ INFRASTRUKTURY)							
<b>Předmětem dohody o úrovni služeb jsou následující služby</b>							
Služba:	SERVIS KI	Označení:	Do4 - 7x24	Do6 - 7x24	Do8 - 7x24	Do12 - 7x24	Do24 - 7x24
<b>Cíl služby</b>							
Servisní služba slouží k odstranění náhlých závad komunikační infrastruktury Zákazníka. Jejím cílem je uvedení komunikačního systému Zákazníka do provozuschopného stavu ve smluvně garantovaných časech.							
<b>Nájemce / Zákazník – kontaktní údaje</b>							
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	
	Bronislav Andrásí		257 044 090	Bronislav.andrasi@mfcz.cz			
	Václav Kramář		257 044 478	Vaclav.kramar@mfcz.cz			
	Jiří Skořepa		257 043 115	Jiri.skorepa@mfcz.cz			
	Tomáš Klement		257 042 268	Tomas.klement@mfcz.cz			
		Odpovědní zástupci za jednotlivá FŘ					
Kontakt pro eskalace (závažné – major incidenty)		Bronislav Andrásí		257 044 090	Bronislav.andrasi@mfcz.cz		
Dispečink / řízení provozu Zákazníka		www adresa		telefon	e-mail		fax
		N/A		257 043 666	dispecink@mfcz.cz		
<b>Pronajímatel / Poskytovatel – kontaktní údaje</b>							
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
	<a href="http://www.anect.com/service-desk">www.anect.com/service-desk</a>		800-156-137	<a href="mailto:service-desk@anect.com">service-desk@anect.com</a>		724-427-999	271-100-101
Kontakt pro eskalace (major incidenty)	jméno a příjmení		telefon	e-mail		mobil	
	Tomáš Kašpárek		547-100-319	<a href="mailto:tomas.kasperek@anect.com">tomas.kasperek@anect.com</a>		724-427-319	
<b>Parametry služby – definice SLA</b>							
<b>Lokality FŘ a ÚFDR (lokality typu A a B)</b>							
<b>Označení</b>	<b>Do4 – 7x24</b>		<b>Do6 – 7x24</b>		<b>Do24 – 7x24</b>		
<b>Kategorie</b>	<b>Kritická</b>		<b>hlavní</b>		<b>vedlejší</b>		

*ky*



<b>Popis SLA</b>	Servisní služba poskytovaná 7 dnů v týdnu, 24 hodin denně, s povinností odstranit závadu do 4 hodin po elektronickém nebo faxovém potvrzení požadavku na servisní zásah.	Servisní služba poskytovaná 7 dnů v týdnu, 24 hodin denně, s povinností odstranit závadu do 6 hodin po elektronickém nebo faxovém potvrzení požadavku na servisní zásah.	Servisní služba poskytovaná 7 dnů v týdnu, 24 hodin denně, s povinností odstranit závadu do 24 hodin po elektronickém nebo faxovém potvrzení požadavku na servisní zásah.
<b>Provozní doba (dny)</b>	<b>7 dnů v týdnu</b>	<b>7 dnů v týdnu</b>	<b>7 dnů v týdnu</b>
<b>Provozní doba (hodiny)</b>	<b>0:00 – 24:00</b>	<b>0:00 – 24:00</b>	<b>0:00 – 24:00</b>
<b>Výjimky z provozní doby</b>	<b>Nejsou</b>	<b>nejsou</b>	<b>nejsou</b>
<b>Garantovaný čas zahájení prací na odstranění závady</b>	-	-	-
<b>Garantovaný čas odstranění závady</b>	<b>4 hodiny</b>	<b>6 hodin</b>	<b>24 hodin</b>

#### Lokality FÚ a VZ (lokality typu C)

Označení	Do8 – 7x24	Do12 – 7x24	Do24 – 7x24
<b>Kategorie</b>	<b>Kritická</b>	<b>hlavní</b>	<b>vedlejší</b>
<b>Popis SLA</b>	Servisní služba poskytovaná 7 dnů v týdnu, 24 hodin denně, s povinností odstranit závadu do 8 hodin po elektronickém nebo faxovém potvrzení požadavku na servisní zásah.	Servisní služba poskytovaná 7 dnů v týdnu, 24 hodin denně, s povinností odstranit závadu do 12 hodin po elektronickém nebo faxovém potvrzení požadavku na servisní zásah.	Servisní služba poskytovaná 7 dnů v týdnu, 24 hodin denně, s povinností odstranit závadu do 24 hodin po elektronickém nebo faxovém potvrzení požadavku na servisní zásah.
<b>Provozní doba (dny)</b>	<b>7 dnů v týdnu</b>	<b>7 dnů v týdnu</b>	<b>7 dnů v týdnu</b>
<b>Provozní doba (hodiny)</b>	<b>0:00 – 24:00</b>	<b>0:00 – 24:00</b>	<b>0:00 – 24:00</b>
<b>Výjimky z provozní doby</b>	<b>Nejsou</b>	<b>nejsou</b>	<b>nejsou</b>
<b>Garantovaný čas zahájení prací na odstranění závady</b>	-	-	-
<b>Garantovaný čas odstranění závady</b>	<b>8 hodin</b>	<b>12 hodin</b>	<b>24 hodin</b>

#### Kategorizace závad

<b>Kritická</b>	systém není možno používat
<b>Hlavní</b>	systém vykazuje chyby funkce, ale je dále s omezeními použitelný
<b>Vedlejší</b>	systém vykazuje pouze drobné chyby

#### O službu lze požádat

Elektronicky (tiket ServiceDesk):	<a href="https://www.anect.com/serVICEDesk">https://www.anect.com/serVICEDesk</a>	nebo	Elektronicky (e-mail):	<a href="mailto:servicedesk@anect.com">servicedesk@anect.com</a>
Telefonicky (zelená linka):	<b>+420 800 156 137</b>	nebo	Telefonicky (mobil):	<b>+420 724 427 999</b>
Faxem (zelená linka):	<b>+420 800 156 138</b>	nebo	Faxem:	<b>+420 271 100 101</b>

#### Plánovaná přerušení

*Handwritten signature*



Žádná přerušeni nejsou plánována.

### Limity pracovní zátěže

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

50

### 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 prostřednictvím zabezpečeného připojení.

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, 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.

Poskytovatel je povinen udržovat na vlastním servisním skladu všechny HW součásti nutné pro opravu závady. Poskytovatel není povinen nahradit vadné zařízení / vadný díl identickým zařízením / dílem – pro opravu závady je oprávněn použít ekvivalentní zařízení nebo zařízení s vyššími technickými parametry, přičemž je povinen zabezpečit stejnou funkčnost, jakou plnilo vadné zařízení. Použité „zástupné“ zařízení bude po vyřízení reklamace u výrobce zpětně nahrazeno zařízením, které je svým typem identické se zařízením původním.

### Výjimky v podmínkách stanovených v SLA

U softwarových závad na KI není možné garantovat dobu opravy poruchy, neboť její odstranění závisí na výrobci zařízení / softwaru. Pro závady tohoto typu (závady softwaru) nasadí Poskytovatel 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.

### Popis a způsob provedení služby

Službu Servis KI bude Poskytovatel dle charakteru a povahy zásahu provádět buď na pracovištích Zákazníka, nebo vzdáleným přístupem.

#### Služba Servis KI zahrnuje:

- 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.
- Zajištění náhradního dílu.
- Obnovení funkce zařízení po ztrátě systémových dat nahráním zálohy nebo reinstalací SW.
- 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:

- kontaktuje oprávněnou kontaktní osobu Zákazníka a oznámí jí čas a způsob řešení požadavku na servisní zásah,
- uloží aktuální konfiguraci zařízení (u HW závad) a tu pak použije jako zálohu při servisním zásahu,
- u SW závad si vždy uloží aktuální konfiguraci či 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 při opětovném připojení kabelů k servisovanému zařízení nedošlo k

*kyj*



záměně,

- pokud by servisní zásah mohl omezit funkce servisovaného zařízení nebo funkčnost některého celku, vyžádá si řešitel souhlas s plánovaným zásahem od oprávněné kontaktní osoby Zákazníka,
- o servisním zásahu uvědomí jak dohledové centrum Zákazníka (pokud takové Zákazník provozuje), tak 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 je pro odstranění závady nutné vyměnit vadný HW za nový, zodpovídá řešitel za uvedení údajů o původním a novém HW do „Protokolu technické podpory“. Zde doplní především údaje o názvu zařízení, jeho sériovém čísle, počtu kusů a místě instalace a požádá oprávněnou osobu Zákazníka o podepsání protokolu,
- před ukončením servisního zásahu (před odjezdem z místa závady) je řešitel povinen:
  - zapsat do „Protokolu technické podpory“ zjištěné mimořádné příčiny závady,
  - otestovat funkčnost komunikační infrastruktury,
  - zapsat do „Protokolu technické podpory“ zjištěné mimořádné příčiny závady,
  - 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 řešitel povinen informovat Zákazníka (oprávněnou osobu) o ukončení své činnosti a jejím výsledku,
- po vyřešení požadavku je řešitel povinen doplnit do ServiceDesku informace o provedených úkonech a způsobu vyřešení; po odsouhlasení ze strany Zákazníka je tiket v ServiceDesku označen jako „Vyřešený“,
- po ukončení servisního zásahu zaznamená řešitel 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 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 ODBORNÁ PODPORA

Předmětem dohody o úrovni služeb jsou následující služby

Služba:	<b>ODBORNÁ PODPORA</b>	Označení:	<b>OpNPD - 5x8</b>
---------	----------------------------	-----------	------------------------

#### Cíl služby

Předmětem služby Odborná podpora je telefonická, písemná či místní podpora Zákazníka při řešení opakujícího se problému v provozu jeho informačního a komunikačního systému, řešení jeho požadavků na změnu konfigurace a také poskytování odborných konzultací. Cílem služby je objasnění podstaty problému a předání odborných rad, provedení změn v konfiguraci informační a systémové infrastruktury, popřípadě otestování nových technologií a technických řešení na prototypovém modelu.

*Luji*



**Zákazník – kontaktní údaje**

Obchodní jméno / název:	<b>Česká republika – Ministerstvo financí</b>			
Oprávněné / kontaktní osoby Zákazníka: <i>V případě potřeby jsou oprávněné osoby kontaktovány v pořadí zde uvedeném</i>	jméno a příjmení	jméno a příjmení	e-mail	fax
	Bronislav Andrásí	257 044 090	Bronislav.andrasi@mfcrcz	
Kontakt pro eskalace (závažné – major incidenty)	Bronislav Andrásí	257 044 090	Bronislav.andrasi@mfcrcz	
Dispečink / řízení provozu Zákazníka	www adresa	telefon	e-mail	fax
	N/A	257 043 666	dispecink@mfcrcz	

**Poskytovatel – kontaktní údaje**

Obchodní jméno / název:	<b>ANECT a.s.</b>				
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
	<a href="http://www.anect.com/service_desk">www.anect.com/service_desk</a>	800-156-137	<a href="mailto:servicedesk@anect.com">servicedesk@anect.com</a>	724-427-999	271-100-101
Kontakt pro eskalace (major incidenty)	jméno a příjmení	telefon	e-mail	mobil	
	Ladislav Herynek	547-100-270	<a href="mailto:ladislav.herynek@anect.com">ladislav.herynek@anect.com</a>	724-427-270	

**Parametry služby**

Provozní doba:	<b>5x8 (5 pracovních dnů v týdnu, 8 hodin denně)</b>	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 poskytováním odborné podpory nejpozději do konce následujícího pracovního dne po elektronickém či faxovém potvrzení požadavku
Výjimky z provozní doby:	<b>Nejsou</b>	
Garantovaný čas odstranění závady:	-	
Garantovaný čas zahájení prací na odstranění závady:	<b>do konce následujícího pracovního dne</b>	

**Rozsah služby**

Odborná podpora bude poskytována v oblastech: komunikační infrastruktura – CISCO routing, switching, IP telefonie v rozsahu 2 hodin měsíčně.

**O službu lze požádat**

Elektronicky (tíket ServiceDesk):	<a href="https://www.anect.com/servicedesk">https://www.anect.com/servicedesk</a>	nebo	Elektronicky (e-mail):	<a href="mailto:servicedesk@anect.com">servicedesk@anect.com</a>
Telefonicky (zelená linka):	<b>+420 800 156 137</b>	nebo	Telefonicky (mobil):	<b>+420 724 427 999</b>
Faxem (zelená linka):	<b>+420 800 156 138</b>	nebo	Faxem:	<b>+420 271 100 101</b>

**Plánovaná přerušeni**

Žádná přerušeni nejsou plánována.

**Limity pracovní zátěže**

Předpokládaný maximální počet požadavků na poskytování služby za jeden měsíc (tato hodnota není omezující pro poskytnutí služby):	<b>10</b>
---	-----------

**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 služby Odborná podpora v lokalitě u Zákazníka zajistí oprávněné osoby Zákazníka přítomnost jimi pověřené osoby v místě řešení požadavku, a to minimálně při započetí a ukončení činnosti technologického specialisty Poskytovatele.

#### Odpovědnost Poskytovatele

Poskytovatel odpovídá za to, že jeho zaměstnanci budou při plnění této dohody o úrovni služeb 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

- Službu Odborná podpora bude Poskytovatel dle charakteru a povahy požadavku provádět buď vzdáleným přístupem, nebo na pracovištích Zákazníka.
- Služba je poskytována na vyžádání.
- Služba Odborná podpora neslouží k řešení poruchových stavů (servis) ani k významné změně funkčnosti.
- Veškeré činnosti při poskytování služby Odborná podpora jsou řízeny dispečinkem technické podpory ANECT a všechny požadavky Zákazníka jsou evidovány ve www aplikaci ServiceDesk.

#### Plnění SLA

O plnění SLA jsou Zákazníkovi v pravidelných periodách předkládány reporty, jejichž forma a obsah podléhají 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

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

Předmětem dohody o úrovni služeb jsou následující služby

Služba: **DOHLED** Označení: **Pd - 7x24**

#### Cíl služby

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

#### Zákazník – kontaktní údaje

Obchodní jméno / název:	Česká republika – Ministerstvo financí			
Oprávněné / kontaktní osoby Zákazníka: V případě potřeby jsou oprávněné osoby kontaktovány v pořadí zde uvedeném	jméno a příjmení	telefon	e-mail	fax
	Bronislav András	257 044 090	Bronislav.andrasi@mfcrcz	
	Antonín Kešner	257 042 480	Antonin.kesner@mfcrcz	

*cup*



Kontakt pro eskalace (závažné – major incidenty)	Bronislav Andrásí	257 044 090	Bronislav.andrasi@mfcz.cz		
Dispečink / řízení provozu Zákazníka	www adresa	telefon	e-mail	fax	
	N/A	257 043 666	dispecink@mfcz.cz		
<b>Poskytovatel – kontaktní údaje</b>					
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
	<a href="http://www.anect.com/service_desk">www.anect.com/service_desk</a>	800-156-137	<a href="mailto: servicedesk@anect.com">servicedesk@anect.com</a>	724-427-999	271-100-101
Kontakt pro eskalace (major incidenty)	jméno a příjmení	telefon	e-mail	mobil	
	Jaroslav Třešňák	547-100-500	<a href="mailto:jaroslav.tresnak@anect.com">jaroslav.tresnak@anect.com</a>	724-427-500	
<b>Parametry služby</b>					
Provozní doba:	7x24 (7 dnů v týdnu, 24 hodin denně)		Pd - 7x24 = služba je poskytována 7 dnů v týdnu, 24 hodin denně, s povinností oznámit zástupci Zákazníka vznik mezního stavu do 30 minut od jeho vzniku současně s předáním doporučení pro následná rozhodnutí		
Výjimky z provozní doby:	nejsou				
Nahlášení mezního stavu zástupci Zákazníka:	do 30 minut				
<b>Rozsah služby</b>					
Seznam zařízení, SW a služeb, jichž se SLA týká, je obsahem Přílohy č. 1 - „Soupis HW, SW vybavení a služeb“					
<b>Jak lze o službu požádat</b>					
Služba je poskytována v nepřetržitém režimu automaticky (není nutné o ni žádat).					
<b>Plánovaná přerušení</b>					
Žádná přerušení nejsou plánována.					
<b>Limity pracovní zátěže</b>					
Předpokládaný maximální počet incidentů / mezních stavů za jeden měsíc (tato hodnota není omezující pro poskytnutí služby):				50	
<b>Odpovědnost Zákazníka</b>					
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 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.					
<b>Odpovědnost Poskytovatele</b>					
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.					
<b>Výjimky v podmínkách stanovených v SLA</b>					
Žádné výjimky nejsou stanoveny.					
<b>Popis a způsob provedení služby</b>					
Službu Dohled bude Poskytovatel provádět vzdáleným přístupem.					
<b>Způsob poskytování služby Dohledu</b>					
<ul style="list-style-type: none"> <li>Dohled dostupnosti aktivních prvků a serverů je realizován pomocí protokolu SNMP, případně pomocí</li> </ul>					



ICMP (ping) prostřednictvím speciální aplikace (management nástroj SNMPc), 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.
- 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 30 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.

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

#### **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**



*Cep*

## Příloha č. 3

### 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 adrese [servicedesk@anect.com](mailto: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 nedodržáním 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 užité 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 (přístup mohou písemně udělit pouze osoby uvedené k jednání za nájemce v článku 3, bodu 2), 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  
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

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

\*) vyplnění položky není povinné



## Protokol technické podpory

ČÍSLO PROTOKOLU (vyplní ANECT):		
ZÁKAZNÍK:	ZAKÁZKA:	
<b>Požadavek na technickou podporu</b>		
NAHLÁSIL:		
NAHLÁŠENO (datum, čas):	POŽADOVÁNO ŘEŠIT (datum, čas):	
KONTAKTNÍ OSOBA:	MÍSTO INSTALACE ZAŘÍZENÍ:	
VADNÉ ZAŘÍZENÍ (HOSTNAME):		
POPIS POŽADAVKU:		
<b>Popis poskytnuté technické podpory</b>		
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:
<b>Hodnocení zákazníka</b> – Jsem spokojený s postupem řešení mého požadavku - <input type="checkbox"/> 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		
<b>Komentář k hodnocení :</b>		
ZA ZÁKAZNÍKA (jméno):		ZA ANECT a.s. (jméno):
PODPIS:		PODPIS:
RAZÍTKO:		RAZÍTKO:



VZOR

Měsíční výkaz poskytování služby

ID dílčího plnění: 332/xxx/2012

Číslo protokolu: MF-ZKZ-x-20xx

Projekt: Smlouva ANECT/MF/1205/977

Nájemce: Ministerstvo financí ČR

Pronajímatel: ANECT a.s.

Adresa: Letenská 15, 118 10 Praha 1

Adresa: Vídeňská 125, 619 00 Brno

Pracovník  
Nájemce: Ing. Bronislav AndrásPracovník  
Pronajímatel: Mgr. Martina Liebová

Poznámka: Přílohou je tabulka s rozpisem jednotlivých servisních případů.

## Předané/přijaté položky:

ID	Název	Ks
1	Měsíční výkaz vyhodnocení správy sítě dle servisní smlouvy 332/xxx/20xx za období x/20xx.	1

V Praze dne

jméno a podpis zástupce zákazníka

jméno a podpis zástupce ANECT a.s.



Příloha č. 4 - Soupis HW vybavení a služeb

Řádek	seriál Number	Part number	SLA Dohled (*)	SLA Servis (*)	Odborná podpora (*)	Hostname	IP adresa / Slot
1	Bude řešeno na dodacím listu	CISCO2911	Pd - 7x24	Do8 – 7x24 Do12 – 7x24 Do24 – 7x24	OpNPD - 5x8	Bude řešeno na dodacím listu	
2		FL-CME-SRST-25		Do8 – 7x24 Do12 – 7x24 Do24 – 7x24	OpNPD - 5x8		
3		PVDM3-16U32		Do8 – 7x24 Do12 – 7x24 Do24 – 7x24	OpNPD - 5x8		

Ministerstvo financí  
118 10 PRAHA 1 - Letenská 15  
29

Ministerstvo  
118 10 PRAHA  
29

Ministerstvo financí  
118 10 PRAHA 1 - Letenská 15  
29

SW