

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

Elektronický podpis

Číslo smlouvy MF

3302/005/2014*Toto číslo uváděte při fakturaci*

Smlouva

o prodloužení nájmu směrovačů pro Ministerstvo financí a Finanční správu o 3 měsíce

uzavřená dle ustanovení § 1746 odst. 2. a násl. zákona č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník (dále jen „NOZ“) na základě Výzvy k jednání ve věci veřejné zakázky malého rozsahu č.j.: MF-11759/2014/33 v souladu se zákonem č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon“) ev. č.: ANECT/MF/1401/1422 (dále jen Smlouva)

Článek 1: Smluvní strany

1. Nájemce: **Česká republika – Ministerstvo financí**
se sídlem Letenská 15, 118 10 Praha 1,
za niž jedná: Ing. Jaroslav Ulrich, ředitel odboru Řízení a provozu 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 Videňská 125, 619 00 Brno,
již zastupují p.Ladislav Herynek, 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 prodloužení doby nájmu směrovačů (zákaznických koncových zařízení, dále jen „ZKZ“) a zajištění souvisejících služeb v lokalitách Ministerstva financí a Finanční správy (dále jen „FS“) v návaznosti na Smlouvy o prodloužení nájmu směrovačů pro Daňovou správu, uzavřené dne 30.5.2012, č. smlouvy MF 332/041/2012 a Smlouvy o zajištění „Rozšíření počtu směrovačů pro Daňovou správu a Centralizovaný auditní orgán MF“, uzavřené dne 12.12.2012, č. smlouvy MF 332/141/2012, ve znění pozdějších dodatků (dále jen „Smlouvy ZKZ“). Předmět plnění je zajišťován i pro Finanční správu na základě Zápisu o bezúplatném poskytování služeb servisu, správy a údržby komunikační infrastruktury finanční správy uzavřeným mezi Ministerstvem financí a Generálním finančním ředitelstvím pod č. 201-GFŘ/130/2013 a č. MF 3302/148/2013 dne 19.12.2013. Závazky Pronajímatele spočívající v:



- a) pronájmu ZKZ 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 (v počtu a specifikacích dle Přílohy č. 1 – Specifikace a počty ZKZ a Příloze č. 4 – Soupis HW vybavení a služeb),
- b) poskytování servisních služeb:
 - o dohledu
 - o servisu
 - o odborné podpory

k zajištění provozuschopnosti ZKZ v sítích LAN jednotlivých lokalit územních finančních orgánů (dále jen „FS“) a dvou vzdělávacích zařízení finanční správy (dále jen „VZ“) přístupných z WAN sítě, po dobu 3 měsíců od 1. 2. 2014, 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 dopadů a implementaci případných změn daných důsledky organizačních či legislativních úprav, návazností na služby KIVS (Komunikační infrastruktura veřejné správy) 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 lokality Ministerstva financí a Finanční správy.
2. K jednání ve vzájemném styku smluvních stran ve věcech organizačních a technických podle této Smlouvy jsou oprávněni:

| | | |
|---------------------------|--------------------|------------------------|
| za Pronajímatele : | p. Michal Mejzr | tel.: +420 271 100 100 |
| nebo | p. Martina Liebová | tel.: +420 271 100 100 |
| za Nájemce | p. Milan Let | tel.: +420 257 041 111 |
| nebo | p. Jan Kalach | tel.: +420 257 041 111 |

3. Způsob plnění předmětu Smlouvy

- 3.1. Poskytování pronájmu /čl. 2 odst. 1, písm. a)/ a servisních služeb /čl. 2 odst. 1, písm. b)/ bude pokračovat plynule bez přerušení provozu **do 30. 4. 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 22 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 a budou řešeny jiným smluvní vztahem v souladu se zákonem č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů

Článek 4: Cena

1. Celková cena bez DPH uvedená ve smlouvě je sjednána dohodou smluvních stran podle zákona č.526/1990 Sb., o cenách, ve znění pozdějších předpisů a je cenou maximální a nepřekročitelnou, která zahrnuje veškeré náklady spojené s realizací předmětu plnění smlouvy, včetně nákladů souvisejících s případnými celními poplatky, dopravou do místa plnění apod.
2. **Celková smluvní cena za celé období trvání Smlouvy**, uvedené v čl. 14 odst. 1. této Smlouvy, je stanovena dohodou smluvních stran ve výši **bez DPH 771.900,- Kč** (slovy: sedmset-sedmdesát-jeden-tisíc-devět-set korun českých), **včetně DPH činí 933.999,- Kč** (slovy: devět-set-třicet-tři-tisíc-devět-set-devadesát-devět korun českých) při v současnosti platné sazbě DPH 21%, tzn. DPH 21% činí 162.099,- Kč.
 - 2.1. Výše uvedená celková cena zahrnuje:
 - položky za nájemné** ve výši 431.664,- Kč. Z toho činí 345.768,- Kč pro FS a 85.896,- Kč pro Centrální auditní orgán (dále jen „CAO“).
 - položky za poskytované služby** ve výši 340.236,- Kč z toho činí 272.532,- Kč pro FS a 67.704,- Kč pro CAO.
 - 2.2. Výše uvedená celková cena zahrnuje poskytování odborné podpory v počtu 22 hodin měsíčně.
 - 2.3. Cena za poskytování odborné podpory nad rámec 22 hodin měsíčně je stanovena hodinovou sazbou ve výši 2.145,- Kč bez DPH. Pro vyloučení pochybností se sjednává, že případná odborná podpora nad dohodnutý rámec 22 hodin měsíčně bude Nájemcem požadována a zadávána 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 způsobem stanoveným zákonem nebo způsobem stanoveným interní směrnicí a to dle výše hodnoty požadovaného plnění a toto ustanovení tedy nezaručuje její poskytování prostřednictvím Pronajímatele.
3. Celková cena dle odst. 1. tohoto článku bude rozložena do dvou faktur dle následujícího rozpisu (bez DPH):
 - pro FS:**
 - nájemné 345.768,- Kč
 - služby 272.532,- Kč
 - pro CAO:**
 - nájemné 85.896,- Kč
 - služby 67.704,- Kč

Článek 5: Platební podmínky

1. Datem uskutečnění zdanitelného plnění ve vztahu upraveném touto Smlouvou je poslední den plnění dle této smlouvy, v němž je poskytován předmět plnění.
2. Pronajímatel je oprávněn vyúčtovat cenu předmětu plnění (tedy vystavit fakturu – daňový doklad) následující den po převzetí předmětu plnění bez vad a nedodělků a potvrzení „dodacího dokladu“ (Výkaz poskytování služby) o dodávce či službě oprávněným zástupcem Nájemce v místě plnění a to nejdéle do 15ti dnů ode dne kdy vznikla povinnost přiznat daň, nebo přiznat uskutečnění plnění.

3. Vystavený daňový doklad/ faktura musí obsahovat:
 - a) rozpis položek předmětu plnění přesně dle smlouvy,
 - b) uvedení jejich jednotkových cen,
 - c) zakázkové číslo smlouvy,
 - d) úplné bankovní spojení dodavatele,
 - e) veškeré náležitosti dle § 29 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů,
 - f) informace povinně uváděné na obchodních listinách na základě § 435 NOZ.
4. Společně s fakturou – daňovým dokladem je Pronajímatel povinen předložit dodací doklad (Výkaz poskytování služby), který musí obsahovat jednoznačné označení služby a to včetně přesných názvů položek. Uvedený dodací doklad připojený k faktuře musí být s předepsanými jmény zástupců obou smluvních stran a musí být těmito zástupci vlastnoručně čitelně podepsán.
5. Splatnost řádně vystaveného daňového dokladu - faktury činí 21 dnů ode dne doručení Nájemci.
6. V roce v němž je uskutečňováno plnění, musí být faktura doručena nejpozději do 15.12., nedohodnou-li se smluvní strany jinak.
7. Splatnost ceny plnění nenastane, pokud faktura nebude odpovídat této smlouvě, pokud nebude obsahovat náležitosti stanovené právními předpisy či na faktuře budou uvedeny nesprávné údaje nebo pokud k faktuře nebude přiložen originál dodacího dokladu. Nájemce je v takovém případě oprávněn, nikoliv však povinen, fakturu Pronajímateli před uplynutím lhůty splatnosti vrátit. Nová lhůta splatnosti ceny plnění v délce dvaceti jedna (21) dnů počne plynout ode dne doručení opravené faktury – daňového dokladu Nájemci.
8. Daň z přidané hodnoty bude účtována v souladu se zákonem č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, ke dni uskutečnění zdanitelného plnění.
9. 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 prodlení,
 - v kategorii závady „hlavní“ a „vedlejší“ ve výši 500,- Kč za každou, byť započatou hodinu prodlení.

a Pronajímatel je povinen tuto pokutu Nájemci zaplatit. Kategorizace závad je popsána v Příloze č.2.
2. Při nedodržení termínu splatnosti faktury Nájemcem je Pronajímatel oprávněn požadovat úhradu úroku z prodlení. Výše úroku z prodlení se bude řídit nařízením vlády č. 351/2013 Sb., kterým se určuje výše úroku z prodlení a nákladů spojených s uplatněním pohledávky, určuje odměna likvidátora, likvidačního správce a člena orgánu právnícké osoby jmenovaného soudem a upravují některé otázky Obchodního věstníku a veřejných rejstříků právníckých a fyzických osob, v platném znění.
3. 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).
4. Jakékoliv omezování výše případných sankcí se nepřipouští.
5. 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.

6. Zaplacení smluvní pokuty nezbavuje Pronajímatele povinnosti splnit závazek stanovený touto Smlouvou.
7. Zaplacením sankcí není dotčeno právo smluvních stran na úhradu způsobené škody v plné výši.
8. 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 NOZ, v platném znění.
9. Jakákoliv ustanovení týkající se omezení výše či druhu náhrady škody se nepřipouští.

Článek 7: Práva a povinnosti smluvních stran

1. 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.
2. 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.
3. 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.
4. Pronajímatel v předstihu 5 pracovních dnů předá Nájemci závazné termíny a konkrétní požadavky na součinnost při plnění dle předmětu Smlouvy.
5. 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.
6. Pronajímatel ve spolupráci s Nájemcem se zavazuje realizovat změny počtu ZKZ a lokalit FS 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, tj. jejich přítomnost, dovolenou případně další stavy.

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 s příslušnými platnými českými normami a právními předpisy.

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 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 částí, 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 na dobu neurčitou.
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 jsou nebo se stanou všeobecně a veřejně přístupnými jinak, než porušením právních povinností ze strany Pronajímatele,
 - b) u nichž je Pronajímatel schopen prokázat, že mu byly známy a byly mu volně k dispozici ještě před přijetím těchto informací od Nájemce,
 - c) které budou Pronajímateli po uzavření této Smlouvy sděleny bez závazku mlčenlivosti třetí stranou, jež rovněž není ve vztahu k nim nijak vázána,
 - d) jejichž sdělení se vyžaduje ze zákona.
5. Jako s důvěrnými musí být nakládáno také s informacemi, které splňují podmínky odst. 3 výše, i když byly 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.
10. 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 třetích osob

Pronajímatel je povinen zajistit, aby předmět plnění dle této Smlouvy byl bez právních vad zejména aby nebyl zatížen právy třetích osob, ze kterých by pro Nájemce vyplynuly jakékoliv další finanční nebo jiné nároky ve prospěch třetích stran nebo která by jakkoliv omezovala užití předmětu plnění. V případě porušení tohoto závazku je Pronajímatel v plném rozsahu odpovědný za případné následky takového porušení, přičemž právo Nájemce na případnou náhradu škody a smluvní pokutu zůstává nedotčeno.

Článek 13: Rozhodné právo

1. Tato Smlouva se řídí právním řádem České republiky, zejména občanským zákoníkem.
2. Veškeré spory mezi smluvními stranami vyplývající z této Smlouvy nebo z jejího porušení, ukončení nebo neplatnosti, budou rozhodovány podle dohody uvedené v následujícím odstavci.
3. 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 ode dne podpisu smlouvy **do 30. 4.2014**.
2. Smluvní vztah vzniklý na základě této Smlouvy skončí uplynutím doby uvedené v odstavci 1. tohoto článku. Uplynutím doby trvání Smlouvy nejsou dotčena práva z poskytnutí licencí na dobu neurčitou, práva z vadného plnění, povinnost mlčenlivosti a další ustanovení Smlouvy, která podle svého obsahu mají trvat i po zániku smluvního vztahu.
3. Smluvní vztah vzniklý 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.
5. Nájemce je mimo jiné oprávněn od smlouvy odstoupit v následujících případech:
 - a) bude rozhodnuto o likvidaci Pronajímatele
 - b) Pronajímatel podá insolvenční návrh jako dlužník, bude rozhodnuto o úpadku Pronajímatele nebo bude ve vztahu k Pronajímateli vydáno jiné rozhodnutí s obdobnými účinky;

- c) Pronajímatel bude odsouzen za úmyslný trestný čin.
6. Za podstatné porušení smlouvy Pronajímatelem, které je důvodem pro odstoupení smlouvy ze strany Nájemce, se považuje zejména:
- a) prodlení Pronajímatele s dodáním předmětu plnění o více jak 30 kalendářních dní po termínu plnění;
 - b) porušení povinnosti Pronajímatele 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 Pronajímatelem (zejména předpisů upravujících bezpečnost a ochranu zdraví při práci, požární bezpečnost apod.);
 - e) jiné porušení povinností Pronajímatele, 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 Pronajímatele, 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 Pronajímatelem.
8. V případě odstoupení podle odst. 6 písm. a), b), d) či e) tohoto článku je po marném uplynutí příslušné 30denní lhůty Nájemce oprávněn od smlouvy jednostranně odstoupit, a to bez jakýchkoliv sankcí ze strany Pronajímatele.
9. Odstoupení je možné i v případě, že Pronajímatel již smlouvu částečně splnil. 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 předmětu plnění snižuje o částky připadající na plnění, která v důsledku odstoupení Pronajímatel není povinen provést či poskytnout. V případě úplného či částečného odstoupení do smlouvy je Pronajímatel povinen vrátit Nájemci cenu předmětu plnění (byla-li již uhrazena) sníženou o hodnotu plnění, která nejsou dotčena odstoupením.
10. Nájemce má v případě odstoupení Nájemce od smlouvy (kromě jiného) nárok na náhradu škody a na náhradu 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. V případě částečného odstoupení od této smlouvy zůstává tato smlouva v platnosti ohledně těch částí předmětu plnění, které nejsou dotčeny odstoupením.
13. V případě částečného odstoupení od této smlouvy Nájemcem je Pronajímatel povinen do 5 pracovních dnů od prokazatelného doručení oznámení o odstoupení předat Nájemci ty části předmětu plnění, které nebyly dotčeny odstoupením, včetně případných zdrojových kódů a dalších podkladů nezbytných k dokončení předmětu plnění Nájemcem či třetími osobami.
14. V případě částečného odstoupení od této smlouvy má Nájemce právo dokončit předmět plnění sám nebo prostřednictvím jím určené osoby a je oprávněn použít za tímto účelem veškeré části předmětu plnění, 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 práva na zaplacení smluvní pokuty nebo úroku z prodlení, pokud již dospěl, práva na náhradu škody vzniklé z porušení smluvní povinnosti, ujednání o mlčenlivosti a ochraně informací ani ujednání, které má vzhledem ke své povaze zavazovat strany i po odstoupení od smlouvy, zejména ujednání o způsobu řešení sporů.

Článek 15: Oddělitelnost

Stanou-li se některá ustanovení této Smlouvy zcela nebo zčásti neplatná nebo pokud by některá ustanovení chyběla, není tím dotčena platnost zbývajících ustanovení, pokud zákon nestanoví jinak.

Článek 16: Výluka ze servisních podmínek

Pronajímatel neodpovídá za vady vzniklé neodborným zásahem Nájemce, mechanickým poškozením nebo nepřipustným zásahem do vnitřní struktury dodaného zařízení (ZKZ). Pronajímatel též neodpovídá za vady vzniklé provozem zařízení (ZKZ) v prostředí s nevyhovujícími provozními podmínkami (Pronajímatelem definovanými v příslušné projektové či jiné dokumentaci) nebo za závady zapříčiněné vyšší mocí. Tyto závady Pronajímatel odstraní za úplatu.

Článek 17: Závěrečná ustanovení

1. Smlouva se uzavírá na dobu ode dne podpisu Smlouvy **do 30. 4. 2014**.
2. Pronajímatel po vypršení účinnosti Smlouvy pronajatá zařízení bezplatně převezme zpět ve lhůtě 30 pracovních dnů od data ukončení Smlouvy.
3. Podpisy smlouvy mohou být učiněny elektronickými prostředky u obou smluvních stran s náležitostí stanovenými pro elektronický podpis podle jiného právního předpisu. Pro vyloučení pochybností se sjednává, že Smlouva může být podepsána oboustranně v listinné podobě nebo oboustranně v elektronické podobě.
4. 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.
5. Pronajímatel není oprávněn postoupit pohledávky vzniklé na základě této Smlouvy či v souvislosti s touto Smlouvou ani tuto Smlouvu jako celek, převést povinnosti vyplývající z této Smlouvy na třetí osobu ani učinit jakékoliv právní jednání, v důsledku něhož by došlo k převodu či přechodu práv či povinností vyplývajících z této smlouvy bez předchozího písemného souhlasu Nájemce.
6. V případě rozporu mezi ustanoveními jednotlivých příloh a ustanoveními Smlouvy mají vždy přednost ustanovení Smlouvy.
7. 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, bližším se svým obsahem nejvíce účelu neplatného či neúčinného ustanovení.
8. 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
9. Pronajímatel je povinen dle §147a odst. 4 zákona číslo 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „ZVZ“), předkládat Nájemci podle §147a odst. 1 písm. c) ZVZ seznam subdodavatelů, ve kterém uvede subdodavatele, jimž za plnění subdodávky uhradil více než 10 % nebo v případě významné veřejné zakázky více než 5 % a) z celkové ceny veřejné zakázky to 60 dnů od splnění smlouvy.
10. Pronajímatel je dále povinen dodat jako přílohu uvedenou v předchozím odstavci seznam vlastníků akcií, jejichž souhrnná jmenovitá hodnota přesahuje 10 % základního kapitálu, vyhotovený ve lhůtě 90 dnů před dnem předložení seznamu subdodavatelů.
11. Tato Smlouva je vyhotovena ve dvou (2) stejnopisech s platností originálu, z nichž každá ze smluvních stran obdrží po jednom (1) stejnopise.

12. 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.
13. Tato Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu obou smluvních stran. Veškerá plnění dle předmětu této Smlouvy poskytnutá od 1.2.2014 a z toho vyplývající závazky, jsou považována za plnění a závazky dle této Smlouvy a v jejím režimu s nimi bude rovněž nakládáno.

V Praze dne:

Nájemce

25 -04- 2014

V Praze dne:

Pronajímatel

22 -04- 2014

Česká republika – Ministerstvo financí

Anect, a.s.



Ing. Jaroslav Ulrich
Ředitel odboru Řízení a provozu ICT
resortu

Ministerstvo financí

118 10 Praha 1 - Letenská 15

-185-

IČ: 00006947 DIČ: CZ00006947



p. Ladislav Hérynek
prokurista



p. Pavel Srnka
prokurista

ANECT**10**

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

Specifikace a počty ZKZ

Typ A

2 lokality – Ministerstva financí a Finanční správy

| Produkt | Popis |
|--------------------|--|
| WS-C6509-E-VPN+-K9 | Cisco Catalyst 6509E IPsec VPN SPA Security systém |
| MEM-C6K-CPTFL128M | Cat6500 Sup720/Sup32 Compact Flash Mem 128MB |
| WS-SUP720-3B | Catalyst 6500 / Cisco 7600 Supervisor 720 Fabric MSFC3 PFC3B |
| MEM-C6K-CPTFL128M | Cat6500 Sup720/Sup32 Compact Flash Mem 128MB |
| WS-SVC-FWM-1-K9 | Firewall blade for 6500 and 7600 VFW License Separate |
| WS-SVC-IDS2-BUN-K9 | 600M IDSM-2 Mod for Cat |
| SC-SVC-IDS-5.0-K9 | IPsv5.0 for IDSM-2 |
| WS-X6148-GE-TX | Catalyst 6500 48-port 10/100/1000 GE Mod., RJ-45 |
| WS-CAC-3000W | Catalyst 6500 3000W AC power supply |
| WS-CAC-3000W | Catalyst 6500 3000W AC power supply |
| CAB-AC-2500W-EU | Power Cord, 250Vac 16A, Europe |
| CAB-AC-2500W-EU | Power Cord, 250Vac 16A, Europe |
| S733AIK9-12218SXF | Cisco CAT6000-SUP720 IOS ADVANCED IP SERVICES SSH |
| WS-SUP720-3B | Catalyst 6500 / Cisco 7600 Supervisor 720 Fabric MSFC3 PFC3B |
| MEM-S2-512MB | Catalyst 6500 512MB DRAM on the Supervisor (SUP2 or SUP720) |
| MEM-MSFC2-512MB | Catalyst 6500 512MB DRAM on the MSFC2 or SUP720 MSFC3 |
| MEM-S2-512MB | Catalyst 6500 512MB DRAM on the Supervisor (SUP2 or SUP720) |
| MEM-MSFC2-512MB | Catalyst 6500 512MB DRAM on the MSFC2 or SUP720 MSFC3 |
| 7600-SSC-400 | Cisco 7600/6500 Services SPA Carrier Card (6 Gbps) |
| SPA-IPSEC-2G | IPsec SPA with 2 Gbps DES/3DES/AES |
| IOS-CVPN-CLIENT-K9 | VPN Software Client for IOS Security Bundles |
| SC-SVC-FWM-2.3-K9 | Firewall Module Software 2.3 for 6500 and 7600, 2 free VFW |
| SF-PIX-PDM-4.1 | PIX Device Manager for FW Module 2.3 for Catalyst 6500 |
| SC-SVC-IDS-4.0-K9 | Software for IDSM-2 |
| CWVMS-2.2-WINB-K9 | ^VMS 2.2 WIN BASIC 5 Device Restricted |
| WS-C6509-E-FAN | Catalyst 6509-E Chassis Fan Tray |

Typ B

7 lokalit Finančních ředitelství

Níže uvedený soupis platí pro každou ze 7 lokalit.

| Produkt | Popis |
|-------------------|--|
| CISCO3825-SEC/K9 | 3825 Security BundleAdvanced Security64F/256D |
| MEM3800-256U512D | 256 to 512MB DDR DRAM factory upgrade for the Cisco 3800 |
| HWIC-4ESW | Four port 10/100 Ethernet switch interface card |
| WIC-2T | 2-Port Serial WAN Interface Card |
| CAB-ACE | Power Cord Europe |
| CAB-SS-X21MT | X.21 Cable, DTE Male to Smart Serial, 10 Feet |
| CAB-SS-X21MT | X.21 Cable, DTE Male to Smart Serial, 10 Feet |
| S382ASK9-12403 | Cisco 3825 ADVANCED SECURITY |
| PWR-3825-AC | Cisco 3825 AC power supply |
| ROUTER-SDM | Device manager for routers |
| MEM3800-64CF-INCL | 64MB Cisco 3800 Compact Flash Memory Default |

Typ C

196 lokalit FS a VZ

Níže uvedený soupis platí pro každou ze 196 lokalit.

| Produkt | Popis |
|------------------|--|
| CISCO2821-SEC/K9 | 2821 Security BundleAdv Security64F/256D |
| CAB-ACE | Power Cord Europe |
| HWIC-4ESW | Four port 10/100 Ethernet switch interface card |
| WIC-2T | 2-Port Serial WAN Interface Card |
| CAB-SS-X21MT | X.21 Cable, DTE Male to Smart Serial, 10 Feet |
| CAB-SS-X21MT | X.21 Cable, DTE Male to Smart Serial, 10 Feet |
| S28NASK9-12403 | CISCO2800 ADVANCED SECURITY |
| PWR-2821-51-AC | Cisco 2821/51 AC power supply |
| ROUTER-SDM | Device manager for routers |
| MEM2800-256D-INC | 256MB DDR DRAM Memory factory default for the Cisco 2800 |
| MEM2800-64CF-INC | 64MB CF default for Cisco 2800 Series |

2 lokality FS a 4 lokality AO

Níže uvedený soupis platí pro každou z 6 lokalit.

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

Příloha č. 2

Technická a servisní specifikace služeb

| Dohoda o úrovni služby | | | | | | | |
|---|--|--|---|-------------------|-------------------|--------------------|--------------------|
| Služba SERVIS KI (KOMUNIKAČNÍ INFRASTRUKTURY) | | | | | | | |
| Předmětem dohody o úrovni služeb jsou následující služby | | | | | | | |
| Služba: | SERVIS KI | Označení: | Do4 - 7x24 | Do6 - 7x24 | Do8 - 7x24 | Do12 - 7x24 | Do24 - 7x24 |
| 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. | | | | | | | |
| Nájemce / 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 | | | |
| | Jan Kalach | 257 042 769 | Jan.kalach@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) | Jan Kalach | 257 042 769 | Jan.kalach@mfcz.cz | | | | |
| Dispečink / řízení provozu Zákazníka | www adresa | telefon | e-mail | fax | | | |
| | N/A | 257 043 666 | dispecink@mfcz.cz | | | | |
| Pronajímatel / 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 | | | |
| | Tomáš Kašpárek | 547-100-319 | tomas.kasperek@anect.com | 724-427-319 | | | |
| Parametry služby – definice SLA | | | | | | | |
| Lokality FŘ a ÚFDŘ (lokality typu A a B) | | | | | | | |
| Označení | Do4 – 7x24 | Do6 – 7x24 | Do24 – 7x24 | | | | |
| Kategorie | Kritická | Hlavní | vedlejší | | | | |
| Popis SLA | 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. | | | | |

| | | | |
|---|---------------|---------------|---------------|
| Provozní doba (dny) | 7 dnů v týdnu | 7 dnů v týdnu | 7 dnů v týdnu |
| Provozní doba (hodiny) | 0:00 – 24:00 | 0:00 – 24:00 | 0:00 – 24:00 |
| Výjimky z provozní doby | Nejsou | Nejsou | nejsou |
| Garantovaný čas zahájení prací na odstranění závady | - | - | - |
| Garantovaný čas odstranění závady | 4 hodiny | 6 hodin | 24 hodin |

Lokality FÚ a VZ (lokality typu C)

| Označení | Do8 – 7x24 | Do12 – 7x24 | Do24 – 7x24 |
|---|--|---|---|
| Kategorie | Kritická | hlavní | vedlejší |
| Popis SLA | 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. |
| Provozní doba (dny) | 7 dnů v týdnu | 7 dnů v týdnu | 7 dnů v týdnu |
| Provozní doba (hodiny) | 0:00 – 24:00 | 0:00 – 24:00 | 0:00 – 24:00 |
| Výjimky z provozní doby | Nejsou | nejsou | nejsou |
| Garantovaný čas zahájení prací na odstranění závady | - | - | - |
| Garantovaný čas odstranění závady | 8 hodin | 12 hodin | 24 hodin |

Kategorizace závad

| | |
|----------|--|
| Kritická | system není možno používat |
| Hlavní | system vykazuje chyby funkce, ale je dále s omezeními použitelný |
| Vedlejší | system vykazuje pouze drobné chyby |

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 |

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): | 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 započetí 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 výrobcu 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 instalací 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 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 uvede 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

Poskytovatel je povinen udržovat na vlastním servisním skladu všechny HW součásti nutné pro opravu závady. Poskytovatel není povinen nahradit vadné zařízení/díl totožným (identickým) zařízením/dílem, pro opravu závady oprávněn použít ekvivalentní zařízení, nebo zařízení s vyššími technickými parametry, přičemž je Poskytovatel povinen zabezpečit stejnou funkčnost jakou plnilo vadné zařízení. Použité „zástupné“ zařízení bude po vyřízení reklamace u výrobce zpětně nahrazeno identickým zařízením k původnímu typu.

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

V případě závady na nepodporovaném HW:

- se na odstranění závady nevztahují uvedené parametry SLA,
- není poskytovatel povinen závadu odstranit ve stanovených lhůtách,
- bude Zákazníkovi poskytnuta odborná konzultace s cílem provést dočasnou úpravu konfigurace komunikační infrastruktury tak, aby nebylo nutné na přechodnou dobu použít náhradní díl,
- pokud použití náhradního dílu bude nezbytné, zavazuje se Poskytovatel zapůjčit z vlastního servisního skladu zařízení s minimálně stejnými technickými parametry. Podmínkou pro tuto zápůjčku je skutečnost, že takové zařízení bude mít Poskytovatel v té době k dispozici a volné na svém servisním skladu. Zápůjčka náhradního zařízení není součástí ceny za službu Servis KI.

Opravu vadného HW zařízení komunikační infrastruktury, které není kryto technickou podporou výrobce (zárukou), si zajišťuje Zákazník na vlastní náklady.

Dohoda o úrovni služby Služba ODBORNÁ PODPORA

Předmětem dohody o úrovni služeb jsou následující služby

Služba: **ODBORNÁ PODPORA** Označení: **OpNPD - 5x8**

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.

Zákazník – kontaktní údaje

Obchodní jméno / název: **Česká republika – Ministerstvo financí**

| Oprávněné / kontaktní osoby Zákazníka: | jméno a příjmení | jméno a příjmení | e-mail | fax |
|--|------------------|------------------|--|-----|
| <i>V případě potřeby jsou oprávněné osoby kontaktovány v pořadí zde uvedeném</i> | Jan Kalach | 257 042 769 | Jan Kalach@mfcz.cz | |
| Kontakt pro eskalace (závažné – major incidenty) | Jan Kalach | 257 042 769 | Jan.kalach@mfcz.cz | |
| Dispečink / řízení provozu Zákazníka | www adresa | telefon | e-mail | fax |
| | N/A | 257 043 666 | dispecink@mfcz.cz | |

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 | |
| | Ladislav Herynek | 547-100-270 | ladislav.herynek@anect.com | 724-427-270 | |

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 poskytováním odborné podpory nejpozději do konce následujícího pracovního dne po elektronickém či faxovém potvrzení požadavku |
| Výjimky z provozní doby: | Nejsou | |
| Garantovaný čas odstranění závady: | - | |
| Garantovaný čas zahájení prací na odstranění závady: | do konce následujícího pracovního dne | |

Rozsah služby

Odborná podpora bude poskytována v oblastech: komunikační infrastruktura – CISCO routing, switching, IP telefonie v rozsahu 22 hodin měsíčně.

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 |
| 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): | | | | 10 |
| 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 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 | | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> • 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 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 |
| | Jan Kalach | 257 042 769 | Jan Kalach@mfcz.cz | |
| | Jiří Skořepa | 257 043 115 | jiri.skorepa@mfcz.cz | |
| Kontakt pro eskalace (závažné – major incidenty) | Jan Kalach | 257 042 769 | Jan Kalach@mfcz.cz | |
| Dispečink / řízení provozu Zákazníka | www adresa | Telefon | e-mail | fax |
| | N/A | 257 043 666 | dispecink@mfcz.cz | |

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: | 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 | |

Rozsah služby

Seznam zařízení, SW a služeb, jichž se SLA týká, je obsahem Přílohy č. 1 - „Soupis HW, SW vybavení a služeb“

Jak lze o službu 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): | 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“.

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 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 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

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. 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 nedodržением provozních podmínek, odstraní ANECT dle stejných podmínek daných touto smlouvou pro běžnou technickou podporu, avšak budou způsobilé samostatně, nad rámec smluvně dohodnutých poplatků.
13. ANECT udržuje po dobu platnosti smlouvy o technické podpoře potřebný počet náhradních dílů, zařízení a materiálů 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

| | |
|---|--|
| 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: |

VZOR**výkaz poskytování služby**ID dílčího plnění: Číslo protokolu: Projekt: Nájemce: Pronajímatel: Adresa: Adresa: Pracovník
Nájemce: Pracovník
Pronajímatel: Poznámka: **Předané/přijaté položky:**

| ID | Název | Ks |
|----|---|----|
| 1 | 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.

Ministerstvo financí
118 10 Praha 1 - Letenská 15
-185-

IČ: 00006947 DIČ: CZ00006947

Ing.

Jan

Fliegl

Ministerstvo financí
118 10 Praha 1 - Letenská 15
-185-

IČ: 00006947 DIČ: CZ00006947

Ministerstvo financí
118 10 Praha 1 - Letenská 15
-185-

IČ: 00006947 DIČ: CZ00006947

Ministerstvo financí
118 10 Praha 1 - Letenská 15
-185-

IČ: 00006947 DIČ: CZ00006947

Digálně podepsal Ing. Jan Fliegl
DN: cn=CZ, cn=Ing. Jan Fliegl, o=Ceska
republika, ou=Ministerstvo financí,
ou=10264, ou=Letenská 15, Praha 118,
c=CZ, email=jan.fliegl@mfn.cz,
10251374
Datum: 2014.04.30 14:04:22 +02'00'