

Smlouva o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací

Veškeré smluvní vztahy se řídí právním řádem České republiky. Smluvní vztahy mezi zadavatelem a dodavatelem neupravené zadávací dokumentací a obchodními podmínkami se řídí zákonem č. 137/2006 Sb., o veřejných zakázkách, ve znění pozdějších předpisů, zákonem č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem, zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích, ve znění pozdějších předpisů a zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů.

Smluvní strany

Poskytovatel

T-Mobile Czech Republic a.s.

zapsán v OR spisová značka B 3787 vedená u Městského soudu v Praze

se sídlem Tomíčkova 2144/1, Chodov, 148 00 Praha 4

IČO: 64949681, DIČ: CZ64949681

Bankovní spojení: Československá obchodní banka, a. s., č. účtu 17489033/0300 (účet vedený v CZK)

Jednající: Ing. Libor Komárek, senior manažer prodeje zákazníkům segmentu (na základě pověření)

(dále také „TMCZ“, „poskytovatel“ nebo „dodavatel“)

Zadavatel

Česká republika - Státní pozemkový úřad

se sídlem Husinecká 1024/11a, 130 00 Praha 3 – Žižkov

IČO: 01312774

Bankovní spojení: Česká národní banka, č. účtu 3723001/0710

Jednající: Ing. Milan Rybka, ředitel Sekce provozních činností

(dále také „SPÚ“, „objednatel“ nebo „účastník“ nebo „zadavatel“)

1. Úvodní ustanovení

- 1.1. Účelem této smlouvy je realizace veřejné zakázky „Výběr dodavatele datových služeb SPÚ“ vyhlášené SPÚ jako zadavatelem dne 03. 09. 2014 (dále jen „veřejná zakázka“).
- 1.2. Poskytovatel touto smlouvou garantuje SPÚ splnění předmětu veřejné zakázky a všech z toho vyplývajících podmínek a povinností podle zadávací dokumentace veřejné zakázky. Tato garance je nadřazena ostatním podmínkám a garancím uvedeným v této smlouvě. Pro vyloučení jakýchkoliv pochybností to znamená, že:
 - 1.2.1. v případě rozporu při plnění závazků ze smlouvy, a to zejména v případech neupravených smlouvou, platí zadávací podmínky veřejné zakázky stanovené SPÚ v zadávací dokumentaci;
 - 1.2.2. poskytovatel je vázán svou nabídkou předloženou SPÚ v rámci zadávacího řízení na zadání veřejné zakázky (dále jen „Nabídka“), která se pro úpravu vzájemných vztahů vyplývajících z této smlouvy použije subsidiárně. Nabídka poskytovatele je Přílohou č. 6 - Nabídka poskytovatele ze dne 28. 5. 2015 této smlouvy.

2. Předmět smlouvy

- 2.1. Předmětem této smlouvy je závazek poskytovatele poskytovat SPÚ touto smlouvou specifikované datové a jiné související telekomunikační služby (dále jen „služby“) a současně závazek SPÚ zaplatit poskytovateli za řádné poskytnuté služby sjednanou cenu.
- 2.2. Poskytovatel se zavazuje dle pokynů SPÚ poskytnout veškerou potřebnou součinnost, dokumentaci a informace a účastnit se jednání s SPÚ a třetími osobami za účelem plynulého a řádného převedení služeb či jejich částí na nového poskytovatele, ke kterému dojde nebo má dojít po skončení účinnosti této smlouvy. Za tímto účelem se poskytovatel zavazuje v dostatečném předstihu vypracovat migrační plán vymezující veškeré podmínky pro převedení služeb či jejich příslušné části na nového poskytovatele a poskytnout plnění nezbytná k realizaci tohoto migračního plánu. SPÚ může požadovat vypracování tohoto migračního plánu nejdříve 4 měsíce před řádným ukončením účinnosti této smlouvy, nebo kdykoli spolu s výpovědí SPÚ, resp. s odstoupením SPÚ od této smlouvy, nebo po odstoupení poskytovatele od této

Smlouva o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací

smlouvy. Poskytovatel se zavazuje vypracovat migrační plán a poskytnout plnění nezbytná k jeho realizaci do 1 měsíce od doručení takového požadavku SPÚ. Závazek dle tohoto ustanovení platí i po uplynutí doby trvání této smlouvy, a to nejméně 1 rok po jejím ukončení z jakéhokoli důvodu. Cena za poskytnutí součinnosti dle tohoto odstavce je zahrnuta v ceně služeb.

2.3. Specifikace služeb je uvedena v příloze č. 1 této smlouvy.

3. Místo a čas poskytování služeb

3.1. Poskytovatel je povinen započít s poskytováním služeb SPÚ do 2 měsíců od data podpisu smlouvy oběma smluvními stranami (dále jen „den zahájení poskytování služeb“). Ustanovení přechází věty platí jak pro kontinuálně poskytované služby ve smyslu odst. 4.2, tak pro objednávané služby, které budou obsaženy v první objednávce ve smyslu odst. 4.1 smlouvy. Zadavatel má zajištěny předběžné souhlasy k montážím zařízení telekomunikační infrastruktury do nemovitostí, ve kterých budou dle zadávací dokumentace poskytovány služby. Zadavatel bude vykonávat součinnost při získání souhlasu k montážím zařízení telekomunikační infrastruktury do nemovitostí s majiteli budov. A to tak, že bude předávat jednotlivé implementační projekty od dodavatele majitelům budov.

3.2. Za předpokladu, že poskytovatel v den zahájení poskytování služeb využije pro připojení DATA IP_VPN_Ústředí_SPÚ, DATA internet_Ústředí_SPÚ a DATA CMS alternativní připojení (bezdrátovým spojem v licencovaném pásmu, nebo metalické vedení), je povinen započít s poskytováním připojení DATA IP_VPN_Ústředí_SPÚ, DATA internet_Ústředí_SPÚ a DATA CMS pomocí optického vlákna nejpozději do pěti (5) měsíců od zahájení poskytování služeb pro SPÚ. Pravidla definující podmínky a způsob připojení poskytovatele k prostředí CMS jsou popsány v příloze č. 7 – Podmínky pro připojení do CMS prostřednictvím Interconnectu.

3.3. Místem poskytování služeb je Česká republika. Seznam přípojných míst SPÚ tvoří přílohu č. 2 smlouvy.

4. Objednávání služeb

4.1. Jednotlivé služby dle této smlouvy, které jsou označeny jako služby objednávané, budou poskytovány v množstevním rozsahu odpovídajícím objednavce SPÚ na dané období. SPÚ je oprávněn objednávat služby dle svých aktuálních potřeb, přičemž nejkratší objednanou časovou jednotkou je 1 kalendářní měsíc. SPÚ vystaví první objednávku služeb neprodleně po nabytí účinnosti této smlouvy. Poskytovatel je povinen provést níže uvedený úkon související s poskytováním služeb nebo poskytnout službu dle písemné objednávky SPÚ nejpozději v těchto lhůtách:

- 4.1.1. zřízení nové linky do 2 měsíců od doručení písemné objednávky;
- 4.1.2. přestěhování nové linky do 1 měsíce od doručení písemné objednávky;
- 4.1.3. ukončení poskytování služby do 2 měsíců od doručení písemné výpovědi dané služby.

4.2. Služby, které nejsou výslovně označeny jako služby objednávané, budou poskytovány kontinuálně ode dne zahájení poskytování služeb a dále po celou dobu účinnosti smlouvy.

5. Cena a platební podmínky

5.1. SPÚ se zavazuje zaplatit za skutečně poskytnuté služby poskytovateli cenu určenou na základě jednotkových cen dle odst. 5.3.

5.2. Cena za poskytování služeb dle této smlouvy je stanovena jako cena nejvýše přípustná a nepřekročitelná. Uvedená cena je platná po celou dobu poskytování služeb a obsahuje veškeré práce související s poskytováním služeb a kryje náklady poskytovatele nezbytné k řádnému poskytování služeb. Cena bude upravena o případnou zákonnou procentní změnu DPH a to ode dne účinnosti změny.

5.3. Cena za poskytování služeb:

Typy datových přípojek IP VPN	Měsíční cena/ 1 přípojka v Kč (bez DPH)
4Mbps (odloučená pracoviště) – objednávaná služba	2 000,-
8Mbps (odloučená pracoviště) – objednávaná služba	4 000,-
16Mbps (krajská pracoviště) – objednávaná služba	5 000,-
2Mbps (krajská pracoviště – zálohy) – objednávaná služba	2 000,-
Primární připojení 150Mbps (centrála Praha)	17 900,-
Záložní připojení 50Mbps (centrála Praha)	5 000,-
CMS 10Mbps (centrála Praha) Internet 100Mbps (centrála Praha)	9 900,-

Smlouva o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací

Měsíční paušální cena ostatních služeb data v Kč (bez DPH)	
Dohledové centrum a management sítě, zákaznický servis a ostatní služby ve smyslu odst. 2.4 přílohy č. 1 této smlouvy.	Zahrnuto v pravidelných měsíčních cenách jednotlivých lokalit.

- 5.4. Cena za služby data bude vypočtena dle tabulek uvedených v odst. 5.2. jako součet celkové ceny za poskytnutí přípojek v požadovaném počtu a Měsíční paušální ceny ostatních služeb data.
- 5.5. Cena za služby bude poskytovateli hrazena vždy jednou měsíčně zpětně za uplynulý kalendářní měsíc (zúčtovací období) na základě faktur - daňových dokladů (dále jen „faktury“) vystavených poskytovatelem ve výši dle skutečně poskytnutého objemu služeb.
- 5.6. Fakturu bude poskytovatel zasílat na e-mail kontaktních osob zadavatelů. Faktura bude obsahovat přílohy ve formátu XLS či CSV se specifikací skutečně poskytnutého objemu služeb po jednotlivých datových přípojkách (číslo přípojky, zúčtovací období, celková částka bez DPH). Měsíční plnění je vždy samostatným zdanitelným plněním.
- 5.7. Splatnost faktur poskytovatele je 30 dnů ode dne jejich doručení SPÚ. Faktura se považuje za uhrazenou dnem, kdy je částka připsána na účtu poskytovatele.
- 5.8. V případě, že faktura neobsahuje náležitosti daňového dokladu dle zák. č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, případně dle jiného platného obecně závazného právního předpisu, je SPÚ oprávněn tuto fakturu vrátit poskytovateli a požadovat odstranění těchto nedostatků faktury. Do doby odstranění vad faktury není SPÚ v prodlení s úhradou ceny poskytnuté služby včetně zařízení. Po odstranění těchto vad faktury a jejího doručení zadavateli běží nová lhůta splatnosti faktury.
- 5.9. Při nedodržení termínu splatnosti je poskytovatel oprávněn požadovat úhradu úroku z prodlení ve výši dle nařízení vlády č. 351/2013 Sb., kterým se určuje výše úroků z prodlení a nákladů spojených s uplatněním pohledávky, určuje odměna likvidátora, likvidačního správce a člena orgánu právnické osoby jmenovaného soudem a upravují některé otázky Obchodního věstníku a veřejných rejstříků právnických a fyzických osob.
- 5.10. Podpisem této smlouvy bere poskytovatel na vědomí, že zadavatel je organizační složkou státu a v případě nedostatku finančních prostředků může dojít k úhradě daňových dokladů (faktur) až v návaznosti na přidělení potřebných finančních prostředků ze státního rozpočtu. Časová prodleva z těchto důvodů nebude započítána do doby splatnosti uvedené na faktuře a nelze vůči zadavateli uplatňovat žádné sankce. Zadavatel se zavazuje, že v případě, že tato skutečnost nastane, oznámí ji neprodleně a to písemně poskytovateli nejpozději do 5 pracovních dní před původním termínem splatnosti faktury.
- 5.11. Poskytovatel je podle ustanovení § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů (zákon o finanční kontrole), ve znění pozdějších předpisů, osobou povinnou spolupůsobit při výkonu finanční kontroly prováděné v souvislosti s úhradou služeb z veřejných výdajů.
6. Reklamacie a záruční servis
- 6.1. Reklamacie vyúčtovaných služeb se uplatňuje písemně (postačí e-mailem) na kontaktní adresu poskytovatele za podmínek a ve lhůtě stanovené zákonem č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích a o změně některých souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „zákon o elektronických komunikacích“).
- 6.2. Poskytovatel je povinen reklamaci poskytnuté služby vyřídit bez zbytečného odkladu, nejpozději však do 30 dnů ode dne doručení reklamacie. V případě nesouhlasu s vyřízením reklamacie je SPÚ oprávněn uplatnit námitky u Českého telekomunikačního úřadu. Pokud se strany nedohodnou jinak, je poskytovatel povinen u reklamacie výpadku poskytování služeb odstranit technickou nebo provozní závadu, která brání řádnému poskytování služby, do 48 hod. O vyřízení reklamacie pořídí poskytovatel písemný záznam, který bude zaslán kontaktní osobě SPÚ, která reklamaci podávala.
7. Sankce
- 7.1. V případě prodlení poskytovatele se zahájením poskytování služeb dle odst. 3.1. smlouvy, je SPÚ oprávněn požadovat po poskytovateli zaplacení smluvní pokuty ve výši 50.000,- Kč za každý i započatý den prodlení.
- 7.2. V případě nedodržení SLA parametrů pro poskytování služeb uvedených v příloze č. 1 této smlouvy se poskytovatel zavazuje poskytnout SPÚ slevu z ceny ve výši odpovídající poklesu plnění dle uvedené v příloze č. 1 této smlouvy.
- 7.3. V případě prodlení poskytovatele se zahájením poskytování připojení DATA IP_VPN_Ústředí SPÚ, DATA internet_Ústředí SPÚ a DATA CMS optickým vláknem dle odst. 3.2 smlouvy, je SPÚ oprávněn požadovat po poskytovateli zaplacení smluvní pokuty ve výši 3.000,- Kč za každý i započatý den prodlení.
- 7.4. Bude-li ze strany poskytovatele porušena právní povinnost, která je stanovena předpisy nebo touto smlouvou, a zadavatel učiní nebo opomene či nebude moci učinit pro porušení takové povinnosti následné činnosti, v jejichž důsledku bude sankcionován ze strany orgánů veřejné správy, je poskytovatel povinen tuto částku jako vzniklou škodu zadavateli nahradit, pokud nebyla způsobena zcela či zčásti v důsledku jednání či opomenutí zadavatele nebo pokud na možné porušení předpisů poskytovatel zadavatele předem neupozornil.

Smlouva o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací

- 7.5. Smluvní pokuty jsou splatné 30. den ode dne doručení písemné výzvy oprávněné smluvní strany k jejich úhradě povinnou smluvní stranou, není-li ve výzvě uvedena lhůta delší.
- 7.6. Poskytovatel souhlasí, aby zadavatel každou byť i nesplatnou smluvní pokutu nebo náhradu škody, na níž mu vznikne nárok, v plné výši započítal vůči nároku poskytovatele na uhrazení faktury vystavené dle této smlouvy.
- 7.7. Zaplacení jakékoli smluvní pokuty se nedotýká práva smluvních stran na náhradu škody v plné výši a nezabývá povinnou stranu povinností splnit její závazky vyplývající z této smlouvy s výjimkami stanovenými příslušnými právními předpisy, např. § 64 odst. 12 Zákona o elektronických komunikacích nebo 2913 odst. 2 Občanského zákoníku.

8. Trvání smlouvy

- 8.1. Smlouva je uzavřena na dobu určitou v trvání 24 měsíců.
- 8.2. SPÚ je oprávněn smlouvu vypovědět. Vypovědní lhůta činí 3 měsíce a začíná běžet první den následujícího kalendářního měsíce po doručení vypovědi druhé smluvní straně. Tímto není dotčeno právo smluvních stran ukončit trvání smluvního vztahu rovněž na základě příslušných ustanovení obecně závazných právních předpisů z důvodu porušení povinností některou ze smluvních stran.
- 8.3. SPÚ je oprávněn odstoupit od smlouvy kdykoliv v případě, když
 - 8.3.1. poskytovatel není schopen poskytovat jakoukoliv ze služeb, a to ode dne, kdy poskytovatel písemně prohlásí, že není schopen jakoukoliv ze služeb poskytovat,
 - 8.3.2. výpadek poskytovaných služeb bude trvat déle než 48 hodin,
 - 8.3.3. při snížení kvality poskytovaných služeb pod sjednanou úroveň nedojde během 10 dnů k obnovení poskytování služeb ve sjednané kvalitě a poskytovatel neprokáže, že vynaložil maximální úsilí ke zlepšení její kvality.
 - 8.3.4. Poskytovatel poruší tuto smlouvu jiným podstatným způsobem
 - 8.3.5. Poskytovatel porušil povinnost mlčenlivosti
 - 8.3.6. Vůči majetku poskytovatele probíhá insolvenční řízení, v němž bylo vydáno rozhodnutí o úpadku

Zadavatel je také oprávněn bez jakýchkoliv sankcí nebo odpovědnosti vůči poskytovateli odstoupit od této smlouvy, nebude-li schválena nebo bude-li odebrána částka ze státního rozpočtu, či z jiných zdrojů (např. z EU), která byla určena k úhradě za plnění této smlouvy. Odstoupení od této smlouvy bude oznámeno písemně prostřednictvím datové schránky, případně formou doporučeného dopisu s doručenkou. Účinky odstoupení od této smlouvy nastávají dnem doručení oznámení o odstoupení druhé smluvní straně. Odstoupením od této smlouvy nejsou dotčena práva smluvních stran na úhradu splatné smluvní pokuty a případnou náhradu škody. Do doby vyčíslení oprávněných nároků smluvních stran a do doby dohody o vzájemném vyrovnání těchto nároků, je zadavatel oprávněn zadržet veškeré fakturované a splatné platby poskytovateli.

9. Závěrečná ustanovení

- 9.1. Všeobecné obchodní podmínky poskytovatele, pokud tvoří přílohu této smlouvy, se použijí na práva a povinnosti smluvních stran upravené v této smlouvě pouze v případě, že je to pro SPÚ příznivější.
- 9.2. Poskytovatel prohlašuje, že ke dni podpisu této smlouvy má uzavřenou pojistnou smlouvu, jejímž předmětem je pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou poskytovatelem třetí osobě v souvislosti s výkonem jeho činnosti, ve výši nejméně 15 mil. Kč. Poskytovatel se zavazuje, že po celou dobu trvání této smlouvy bude pojištěn ve smyslu tohoto ustanovení a že nedojde ke snížení pojistného plnění pod částku uvedenou v předchozí větě. Při podpisu této smlouvy zhotovitel předloží objednateli ověřenou kopii této smlouvy.
- 9.3. Na žádost zadavatele je poskytovatel povinen kdykoliv později předložit uspokojivé doklady o tom, že pojistné smlouvy uzavřené poskytovatelem jsou a zůstávají v platnosti a účinnosti po celou dobu trvání této smlouvy a záruční doby.
- 9.4. Vyskytnou-li se události, které jedné nebo oběma smluvním stranám částečně nebo úplně znemožní plnění jejich povinností podle této smlouvy, jsou povinni se o tomto bez zbytečného odkladu informovat a společně podniknout kroky k jejich překonání. Nesplnění této povinnosti zakládá právo na náhradu škody pro stranu, která se porušení smlouvy v tomto bodě nedopustila.
- 9.5. Stane-li se některé ustanovení této smlouvy neplatné či neúčinné, nedotýká se to ostatních ustanovení této smlouvy, která zůstávají platná a účinná. Smluvní strany se v tomto případě zavazují dohodou nahradit ustanovení neplatné/neúčinné novým ustanovením platným/účinným, které nejlépe odpovídá původně zamýšlenému ekonomickému účelu ustanovení neplatného/neúčinného. Do té doby platí odpovídající úprava obecně závazných právních předpisů České republiky.
- 9.6. Poskytovatel tímto prohlašuje, že je držitelem veškerých povolení a oprávnění, umožňující mu provést předmět této smlouvy.
- 9.7. Smluvní strany se dohodly, že následující ustanovení VOP: část A bod č. 4; část A bod č. 6 - odst. 6.2; 6.3.; 6.9.; 6.10.; 6.11.; 6.12.; 6.13.; část A bod č. 7 - odst. 7.1. až 7.4. a 7.7.; část A bod č. 8 - odst. 8.7.; část A bod č. 9 - odst. 9.4.; 9.5. písm. a), b), d); 9.9. písm. d), k) l); ; 9.11.; 9.14; část A body č. 10, 12, 13, 14, 15 ; část A bod č. 16 - odst. 16.2.;; část A bod č. 19 - odst. 19.1. 19.2.; část C, se pro účely této smlouvy nepoužijí.

Smlouva o poskytování veřejně dostupné služby elektronických komunikací

Smluvní strany se dále výslovně dohodly na doplnění příslušných ustanovení VOP následovně:

V části A bod č. 8 - odst. 8.8. se doplňuje na konec odstavce nová poslední věta, která zní: „Smluvní partner do doby podpisu předávacího protokolu není odpovědný za případné škody způsobené na zařízení TMCZ, které byly v úschově Smluvního partnera dle tohoto odstavce.“

V části A bod č. 9 - odst. 9.9. se mění text písm. a) následovně: „opakované prodloužení se zaplacením ceny po dobu delší než 30 dnů,“.

V části A bod č. 9 - odst. 9.9. se mění text písm. j) následovně: „porušení kterékoliv povinnosti v odst. 6.5 těchto Podmínek Firemního řešení,“.

9.8. Smluvní strany souhlasí s tím, aby veškeré informace obsažené v této smlouvě, včetně jejího úplného textu, byly poskytnuty třetím osobám na jejich žádost v souladu se zákonem č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů.

9.9. Všechny spory vznikající na základě této smlouvy nebo v souvislosti s ní se budou řešit před obecnými soudy České republiky nebo příslušnými správními úřady.

9.10. Smluvní strany prohlašují, že si tuto smlouvu přečetli a že souhlasí s jejím obsahem, dále prohlašují, že tato smlouva nebyla sepsána v tisni ani za nápadně nevýhodných podmínek. Na důkaz toho připojují své podpisy.

9.11. Tato smlouva je vyhotovena a smluvními stranami podepsána ve třech (3) vyhotoveních, z nichž dvě (2) obdrží zadavatel a jedno (1) poskytovatel.

9.12. Nedílnou součástí smlouvy jsou následující přílohy:

Příloha č. 1: Specifikace služeb

Příloha č. 2: Seznam přípojných míst SPÚ

Příloha č. 3: Seznam kontaktních osob

Příloha č. 4: Smlouva o ochraně informací SPÚ s externím subjektem

Příloha č. 5: Všeobecné obchodní podmínky poskytovatele

Příloha č. 6: Nabídka poskytovatele ze dne 28. 5. 2015

Příloha č. 7: Podmínky pro připojení do CMS prostřednictvím Interconnectu.

Podpisy

V Praze dne:

9.9.2015

Poskytovatel:

T-Mobile Czech Republic a.s.

T-Mobile Czech Republic a.s.
Tomáškovy 2144/1
148 00 Praha 4
IČ 649 49 691, DIČ CZ64949681

030

Ing. Libor Komárek

Senior manažer prodeje zákazníkům segmentu
(na základě pověření)

V PRAZE dne:

03-09-2015

Zadavatel:

Česká republika - Státní pozemkový úřad

STÁTNÍ POZEMKOVÝ ÚŘAD
Husinecká 1024/11a
127 00 Praha 3

Ing. Milan Rybka

ředitel Sekce provozních činností

Příloha č. 1
Specifikace plnění veřejné zakázky

Zadavatel požaduje zabezpečení datových a souvisejících služeb v pevných geografických lokalitách v rámci ČR, jejichž detailní specifikace adres koncových bodů je uvedena v příloze č. 2 smlouvy.

1. Vstupní informace - Data

1.1. Požadavky zadavatele na nabídku služeb

1.1.1. Datová síť - IP VPN

Zadavatel požaduje zřídit datové propojení lokálních počítačových sítí v 70 lokalitách v ČR.

Zadavatel požaduje, aby IP VPN splňovala tyto základní charakteristiky:

1. Zadavatel požaduje poskytnout službu propojení lokálních počítačových sítí (LAN) zřízením virtuální podnikové sítě na základě plnohodnotného protokolu IP bez omezení přenášených služeb realizované v síti uchazeče.
2. poskytovatel detailně popsal ve své nabídce ze dne 28. 5. 2015 (dále jen „nabídka“), která je Přílohou č. 6 smlouvy, na jaké technologii bude navrženou síť provozovat (topologie navrhované sítě, použité protokoly, technologie použité pro přístupovou část sítě, redundance atd.)
3. Celá síť poskytovatele musí být redundantní na úrovni PE přepínačů.
4. Poskytovatel uvedl ve své nabídce, jak je zabezpečena konektivita do NIX.
5. Poskytovatel uvedl ve své nabídce rozložení svých servisních stanovišť pro přístupové sítě.
6. Poskytovatel se zavazuje zajistit zálohování požadovaných VPS datových spojení ve své páteřní síti. Poskytovatel dále ve své nabídce popsal, jakým způsobem ve své páteřní síti tuto redundanci zajišťuje.
7. Přípojná vedení (od PoP uchazeče do koncového bodu služby) musí být řešena v každé lokalitě samostatně jednou z těchto možností:
 - zemním kabelem (optickým nebo metalickým);
 - závěsným nadzemním kabelem (optickým nebo metalickým);
 - radiovou cestou (licencované pásmo).s tím, že zadavatel nejvíce preferuje přípojky realizované prostřednictvím optických nebo metalických kabelů uložených v zemi a nejméně preferuje přípojky realizované prostřednictvím radiové cesty. V případě přípojek realizovaných radiovou cestou uvede poskytovatel u každé přípojky jednotlivě, ve kterém licencovaném pásmu bude přípojku provozovat.
8. Zadavatel požaduje v rámci IP VPS podporu komunikace any-to-any a definování QoS pro prioritizaci Zadavatelem definovaných datových aplikací, popř. hlasu. Poskytovatel popsal ve své nabídce ze dne 28. 5. 2015, jakým způsobem podporuje komunikaci any-to-any.
9. V rámci QoS na předpokládané hlasové služby zadavatel požaduje dodržení níže uvedených end-to-end (CE-to-CE) parametrů QoS.

CE – CE

one-way delay	<	60 msec
one-way jitter	<	20 msec
one-way packet-loss	<	0.5%

10. Zadavatel požaduje jednotné komunikační prostředí prostřednictvím přiřazeného Servisního Manažera.

11. Zadavatel požaduje zajištění proaktivního dohledu jednotlivých přípojek a založení poruchového lístku bez nutnosti jeho inicializace zákazníkem v režimu 24/7.

12. Poskytovatel zpracuje měsíčně report o závadách a dosažené měsíční dostupnosti pro všechny služby s definovanou SLA

13. Veškerá technologie (technologií se rozumí datové uzly, routery, switche...) potřebná k realizaci přístupu k datové síti poskytovatele, musí být výlučně ve vlastnictví poskytovatele a pod jeho správou. Do této kategorie nespadá přístupové vedení (optické vedení, metalické vedení, RR spoje).

13. Servis pro poskytované služby

Pro všechny poskytované služby je požadována služba Help Desk (kontaktní centrum technické podpory).

14. Help Desk musí být jediným kontaktním místem pro všechny poskytované služby požadované zadavatelem.

15. Help Desk musí přijímat/evidovat incidenty, problémy a požadavky průřezově přes veškeré služby poskytované poskytovatelem, vést jejich evidenci a předat je k řešení zodpovědné řešitelské skupině. Dále musí v případě účasti více subjektů koordinovat jejich činnost a především zajistit monitoring nad průběhem celého řešení. Help Desk musí být odpovědný za uzavření a dokumentaci každé nahlášené události.

16. Provozní doba Help Desk musí být 24 hodin denně, 7 dní v týdnu.

17. Služba Help Desk musí pro oprávněné uživatele zadavatele zajistit:

- proaktivní informování definovaných zástupců zadavatele o zjištěné závadě na poskytované službě
- příjem informací o závadě poskytované služby
- příjem reklamací na veškeré poskytované služby včetně vyúčtování
- příjem požadavků na informace týkající se poskytovaných služeb
- příjem požadavků na zřízení, změny anebo zrušení standardních poskytovaných služeb
- poskytnutí informací a zajištění koordinace v případě plánovaných výluk provozu

18. V rámci řešení problémů musí Help Desk pro oprávněné uživatele zadavatele zajistit:

- analýzu příčin závad a reklamací (zejména závažných a opakovaných)
- návrh optimálního řešení
- poskytování odborných konzultací oprávněným uživatelům ve věci příčin závad a reklamací
- proaktivní prevenci závad a reklamací
- vytváření statistik výskytu závažných a opakovaných závad a jejich příčin
- vytváření přehledů průběhu řešení zásadních problémů

- g. zpracování reportů o závadách a dosažené měsíční dostupnosti pro všechny
- h. poskytované služby s definovanou SLA.

19. V případě nahlášené poruchy služeb musí pracoviště Help Desku neprodleně zahájit práce na jejím odstranění.

20. Poskytovatel musí mít zaveden jednoznačný systém značení jednotlivých okruhů a služeb pro jejich bezproblémovou identifikaci při komunikaci se zadavatelem.

21. Poskytovatel musí být schopen uplatnit následující pravidla při přípravě a plánování termínů výlukových oken a plánovaných prací, jež se jakýmkoliv způsobem dotknou poskytovaných služeb:

- a. Informovat zadavatele o veškerých pracích i v případě omezení pouze redundantních struktur minimálně 14 kalendářních dní před plánovanou událostí na definované kontakty v příloze smlouvy o poskytování služeb (informace musí obsahovat identifikaci jednotlivé služby a předpokládanou dobu jejího výpadku).
- b. Zadavatel nejpozději do 7 kalendářních dní odsouhlasí plánovanou dobu údržby na definovaný kontakt poskytovatele.
- c. Před vlastním zahájením prací musí dodavatel informovat pracoviště technické supervize zadavatele a vyžádat si opět aktuální souhlas se zahájením prací.
- d. V případě, kdy by mohly mít plánované práce vliv na bezpečnost provozu systémů zadavatele nebo nebudou nahlášeny v uvedeném časovém předstihu, má zadavatel právo tyto práce neodsouhlasit.

1.1.2. Systém pro kontrolu kvality síťových služeb.

Zadavatel požaduje monitorovat chování sítě jako celku i jednotlivých větví sítě. V rámci monitorování stanovuje následující parametry, které vyžaduje monitorovat a zároveň vykazovat podle příložených charakteristik.

Porušení daných parametrů bude chápáno jako porušení SLA jako celku popsaného dále v dokumentu.

Poskytovatel je povinen poskytovat Služby s odbornou péčí a s využitím posledního stavu techniky. Poskytovatel zajistí dodržování kvalitativních ukazatelů. Kvalitativními ukazateli, které budou měřeny, poskytovatelem vykazovány a jejichž porušení bude sankcionováno, jsou, jak je naznačeno výše, a dále:

- Dostupnost lokality,
- Proměnné zpoždění (Jitter),
- Chybovost (Packet Loss) a
- Zpoždění (Round Trip Delay).

Kvalitativní ukazatele jsou měřeny pro každou lokalitu SPÚ zvlášť a vykazovány za sledované období. Sledované období je jeden kalendářní měsíc, není-li stanoveno jinak nebo nedohodnou-li se strany jinak.

1.1.2.1. Parametry datové přípojky

Pro datové přípojky platí následující dvě tabulky. Pokles kvality spojení do jednotlivých úrovní je posuzováno jako pokles plnění v procentech celkového plnění. Tedy pro příklad snížení dostupnosti linky (centrála + lokality se zálohou) na 99,01% představuje pokles plnění o 15% včetně adekvátní sankce.

	centrála + lokality se zálohou
dostupnost $\geq 99,50$ %	0%
$99,50$ % > dostupnost $\geq 99,00$ %	15%

99,00 % > dostupnost ≥ 98,50 %	20%
98,50 % > dostupnost ≥ 98,00 %	25%
98,00 % > dostupnost ≥ 97,50 %	30%
97,50 % > dostupnost ≥ 97,00 %	32%
97,00 % > dostupnost ≥ 96,50 %	35%
96,50 % > dostupnost ≥ 96,00 %	38%
96,00 % > dostupnost ≥ 95,50 %	40%
95,50 % > dostupnost	45%

	ostatní lokality
dostupnost ≥ 99,00 %	0%
99,00 % > dostupnost ≥ 98,50 %	5%
98,50 % > dostupnost ≥ 98,00 %	10%
98,00 % > dostupnost ≥ 97,50 %	15%
97,50 % > dostupnost ≥ 97,00 %	18%
97,00 % > dostupnost ≥ 96,50 %	20%
96,50 % > dostupnost ≥ 96,00 %	28%
96,00 % > dostupnost	35%

1.1.2.2. Dostupnost Lokality

Parametr Dostupnost Lokality je definován jako poměr doby, kdy byla služba dostupná bez funkčních závad, k době jednoho kalendářního roku, vyjádřeno v procentech, a vztahuje se na celou službu pro každou jednotlivou lokalitu. Parametr je kalkulován z doby trvání jednotlivých výpadků Služby na straně Uchazeče.

Zadavatel požaduje dostupnost lokality „centrála SPÚ „ minimálně na úrovni 99,5%.

Dostupnost, požadovaná pro ostatní lokality, je specifikována pro každou lokalitu samostatně dle specifikace zadávací dokumentace.

Poskytovatel vykazuje parametr Dostupnost lokality za kalendářní měsíc.

Vzorec pro výpočet dostupnosti služeb:

$$\text{Dostupnost služby} = \frac{T_S - T_N}{T_S} \times 100 \%,$$

kde:

T_S = doba trvání **služby** v měsíci;

T_N = doba nedostupnosti **služby**.

Doby se počítají na celé minuty.

1.1.2.3. Proměnné zpoždění (Jitter)

Parametr Jitter je definován jako průměr za sledované období proměnného zpoždění provozu ve strict priority frontě, tj. provozu po dobu dostupnosti linky, který je minimálně ovlivněn přetížením přístupových linek, na kterých je strict priority aplikována. Měření se bude provádět s testovacími pakety, které nepřekročí velikost fragmentu v LFI, pomocí nástrojů poskytovatele. Zadavatel požaduje garantovat parametr Jitter s nejvyšší přípustnou hodnotou 20 ms pro všechny lokality.

1.1.2.4. Chybovost (Packet Loss)

Parametr Packet Loss je definován jako procento neúspěšně doručených paketů, tj. paketů, které byly při přenosu poškozeny nebo nedoručeny ("input errors"). Chybovost bude měřena jako vzorek prioritního provozu (interaktivní aplikace) průběžně a to minimálně v pětiminutových intervalech a následně sumarizována (tj. celkový počet neúspěšně a úspěšně přenesených paketů) za sledované období pro jednotlivé Linky. Oba směry přenosu budou měřeny zvlášť, jako výsledek bude brána vyšší z hodnot. Měření bude probíhat na směrovačích Uchazeče (tj. CE-CE).

Zadavatel požaduje maximální Packet Loss v hodnotě 1% pro měření end-to-end.

1.1.2.5. Zpoždění (Latency)

Parametr Latency je definován jako průměrná doba potřebná na doručení 64byte paketu, který je sestaven jako vzorek prioritního provozu (interaktivní aplikace), mezi směrovačem v každé individuální lokalitě a směrovačem v centrální lokalitě zadavatele, též specifikované ve zmíněné příloze (tedy měření CE-CE), měřeno za sledované období po dobu dostupnosti linky.

Zadavatel požaduje z hlediska svých provozovaných aplikací minimální hodnoty Latency dle specifikace v příloze Seznam lokalit SPÚ.

1.1.2.6. Měření Kvalitativních ukazatelů poskytovatelem

Poskytovatel bude nepřetržitě měřit veškeré Kvalitativní ukazatele, vést prokazatelným způsobem evidenci o těchto měřeních a zpracovávat výkazy (resp. udržovat informace s možností prohlížení on-line), přehledy a výstupy z měření a provozního sledování tak, aby z nich byla zřejmá úroveň plnění Kvalitativních ukazatelů. Poskytovatel zajistí úplnost, správnost a pravdivost takové evidence, výkazů a výstupů a bude udržovat tyto informace na svých nosičích dat po dobu trvání a výsledky měření poskytne Zadavateli prostřednictvím systémů Elektronického dohledového systému.

Poskytovatel ve své nabídce popsal od strany 60 do strany 74, jakým způsobem bude tento požadavek zadavatele zajištěn.

1.1.2.7. Vykazování Kvalitativních ukazatelů

Do patnácti (15) dnů od konce každého kalendářního měsíce poskytovatel zpřístupní souhrnné výkazy a přehledy plnění Kvalitativních ukazatelů v právě uplynulém kalendářním měsíci. V těchto výkazech a přehledech bude rovněž specifikován výpočet smluvních pokut uplatnitelných v důsledku nesplnění Kvalitativních ukazatelů. V případě, že má zadavatel, popř. osoba pověřená zadavatelem oprávněné pochybnosti o úplnosti, správnosti či pravdivosti takovýchto výkazů či přehledů, je poskytovatel povinen doložit zde uvedené údaje dodatečnými údaji tak, aby umožnil jejich ověření z těchto hledisek.

Uchazeč ve své nabídce popsal od strany 60 do strany 93, podrobně na straně 92-93, jakým způsobem bude tento požadavek zadavatele zajištěn.

1.1.2.8. Vlastní měření Zadavatele

Žádné ustanovení ve smlouvě neomezuje možnost zadavatele, popř. osoby pověřené ze strany zadavatele sledováním dodržování Kvalitativních ukazatelů, provádět vlastní nezávislé měření Kvalitativních ukazatelů, k čemuž je poskytovatel povinen poskytnout nezbytnou součinnost.

Na požádání je poskytovatel povinen poskytnout zadavateli postup měření včetně specifikace potřebných nástrojů. Výsledky takového měření bude poskytovatel akceptovat.

DATA IP_VPN		charakteristika
Označení služby	IP MPLS VPN	
Stručný popis služby	Trvalé připojení lokalit zadavatele do sítě IP MPLS VPN splňující globální parametry služby.	

Popis vlastností služby	- Služba musí umožnit použití adresního prostoru zvoleného koncovým uživatelem - Služba nesmí filtrovat zákaznický provoz - Nedílnou součástí služby musí být koncové zařízení (CPE) umístěné v prostorách poboček zadavatele spravované dodavatelem, na kterém bude umožněno zákazníkovi přistupovat pro monitorování provozu - Předávacím rozhraním služby je/jsou Ethernet port/porty koncového zařízení - Služba musí umožnit prioritizaci datového provozu zadavatele (MPLS protokol) - Komunikace typu „hvězda“, tj. všechny pobočky budou komunikovat jen s centrálou - Neomezený objem přenášených dat - Symetrické rychlosti všech koncových připojení - Zálohovaná (zdvojená) připojení pro centrální pracoviště a všechna krajská pracoviště (KP) včetně zálohy koncových zařízení CPE
Předání služby - rozhraní	ukončovací rozhraní služby: Ethernet 10/100/1000 BaseT, RJ45
Monitoring služby	Zadavatel požaduje zajištění on-line dohledu jednotlivých přípojek přes rozhraní webového prohlížeče včetně zobrazení vytížení jednotlivých přípojek, rozložení provozu v rámci definovaných QoS a dalších relevantních provozních parametrů.

Ústředí Státního pozemkového úřadu se sídlem, Husinecká 1024/11a, Praha 3 – Žižkov (dále též „Ústředí SPÚ“).

Z hlediska provozu datové sítě má Ústředí SPÚ zcela zásadní význam, protože v Ústředí SPÚ jsou umístěny datové servery, na které přistupují aplikace ze všech pracovišť zadavatele, a je zde také centrální napojení na Internet.

Požadavky na vlastnosti připojení Ústředí SPÚ:

DATA IP_VPN _Ústředí_SPÚ	
Stručný popis služby	Trvalé připojení lokalit zadavatele do sítě IP MPLS VPN splňující globální parametry služby.
Primární připojení IP VPN	150Mbps
Použitelné technologie – primární připojení	- optickým vláknem - prvních 5 měsíců od zahájení poskytování služeb je možné využít alternativní připojení - bezdrátovým (rádiovým) spojem v licencovaném pásmu - metalickým vedením
Sekundární připojení IP VPN	50Mbps
Použitelné technologie – sekundární připojení	- bezdrátovým (rádiovým) spojem v licencovaném pásmu - metalickým vedením - Navržené sekundární připojení IP VPN musí být maximálně nezávislé na primárním připojení. (kompletní redundance včetně koncových zařízení)
Požadavek na řešení primárního a sekundárního připojení	- Připojení bude realizováno na dvou rozdílných místech budovy) - V případě výpadku jednoho z připojení se veškerý provoz automaticky

	přesměruje do zbývajících funkčních připojení.
Lokalizace služby	Viz kapitola 3 Doba a místo plnění veřejné zakázky
Dostupnost služeb	- Viz kapitola - 1.5 Dohoda o kvalitě zabezpečení služeb 99,5%

Pobočky a Krajská pracoviště

Požadavky na vlastnosti připojení Poboček a Krajských pracovišť:

DATA IP_VPN_KP	
Stručný popis služby	Trvalé připojení lokalit zadavatele do sítě IP MPLS VPN splňující globální parametry služby.
Primární připojení IP VPN	Viz příloha č. 4
Použitelné technologie – primární připojení	- optickým vláknem - bezdrátovým (rádiovým) spojem - metalickým vedením
Sekundární připojení IP VPN	2Mbps pouze krajská pracoviště viz příloha č. 4
Lokalizace služby	Viz kapitola 3 Doba a místo plnění veřejné zakázky
Dostupnost služeb	- Viz kapitola - 1.5 Dohoda o kvalitě zabezpečení služeb 99,5%

DATA IP_VPN_Pobočky	
Stručný popis služby	Trvalé připojení lokalit zadavatele do sítě IP MPLS VPN splňující globální parametry služby.
Primární připojení IP VPN	Viz příloha č. 4
Použitelné technologie – primární připojení	- optickým vláknem - bezdrátovým (rádiovým) spojem - metalickým vedením
Lokalizace služby	Viz kapitola 3 Doba a místo plnění veřejné zakázky
Dostupnost služeb	- Viz kapitola - 1.5 Dohoda o kvalitě zabezpečení služeb 99,0%

1.2. Přípojka k síti internet

DATA internet_Ústředí_SPÚ	
Stručný popis služby	Trvalé připojení Ústředí SPÚ na internet.
Primární připojení IP VPN	100Mb
Použitelné technologie – primární připojení	- optickým vláknem - prvních 5 měsíců od zahájení poskytování služeb je možné využít alternativní připojení - bezdrátovým (rádiovým) spojem v licencovaném pásmu - metalickým vedením
Lokalizace služby	Viz kapitola 3 Doba a místo plnění veřejné zakázky
Dostupnost služeb	- Viz kapitola - 1.5 Dohoda o kvalitě zabezpečení služeb 99,5%

1.3. Přípojka do CMS

Zadavatel požaduje, aby poskytovatel kromě poskytování samotné komunikační infrastruktury mezi jednotlivými uzly subjektu umožnil na své náklady i připojení k datovým zdrojům a službám dostupným pro všechny orgány veřejné moci v prostředí Centrálního místa služeb (CMS). Pravidla definující podmínky a způsob připojení operátora k prostředí CMS jsou popsány dokumentu Podmínky_pro_připojení_do_CMS_prostřednictvím_Interconnectu.pdf, který je přílohou zadávací dokumentace.

DATA CMS	
Stručný popis služby	Trvalé připojení Ústředí SPÚ na internet.
Primární připojení IP VPN	• 10Mb
Použitelné technologie – primární připojení	• optickým vláknem • prvních 5 měsíců od zahájení poskytování služeb je možné využít alternativní připojení - bezdrátovým (rádiovým) spojem v licencovaném pásmu - metalickým vedením
Lokalizace služby	• Viz kapitola 3 Doba a místo plnění veřejné zakázky
Dostupnost služeb	• Viz kapitola – 1.5 Dohoda o kvalitě zabezpečení služeb • 99,5%

1.4. Doplnkové služby

Všechny nabízené doplňkové služby jsou detailně popsány v nabídce poskytovatele na straně č. 60 a násl., zejména principy jejich fungování a podrobné vlastnosti. Doplňkové služby jsou nedílnou součástí plnění. Náklady na zajištění doplňkových služeb jsou zahrnuty v nabídce poskytovatele.

1.4.1. Služba elektronického vyúčtování

Zadavatel požaduje, aby poskytovatel zajistil přístup k elektronickému vyúčtování za poskytnuté služby přes internet.

Z hlediska obsahu elektronického vyúčtování zadavatel požaduje, aby služba poskytovala:

- elektronické kopie vystavených platebních dokladů (faktur)
- rozpis jednotlivých položek z platebních dokladů

Z hlediska vlastností a funkcí elektronického vyúčtování má zadavatel tyto další požadavky:

- připojení zabezpečeným typem komunikace
- přístup do aplikace zabezpečen heslem
- možnost exportu dat ve formátu CSV
- uchovávání detailních výpisů po dobu nejméně 6 měsíců

1.4.2. Služba zákaznický servis a služba projektového manažera

Předmětem služby je ve vztahu k předmětu této veřejné zakázky možnost využití nadstandardního zákaznického servisu, služby projektového manažera ze strany poskytovatele a podpůrného informačního systému projektového řízení provozovaného poskytovatelem

Požadovaná služba bude založena na technickém systému poskytujícím potřebné informační a organizační zázemí pro řízení a správu komunikační infrastruktury zadavatele, a to poskytovateli i i projektovým týmům zadavatele.

Služba zákaznického servisu je ve vztahu k plnění předmětu smlouvy určena pro pověřené zaměstnance zadavatele a ve prospěch zadavatele v záležitostech týkajících se:

- jednotného odbavení požadavků zadavatele (hlášení závad a poruch)
- podávání reklamací ke kvalitě poskytovaných služeb včetně vyúčtování
- podávání požadavků na zřizování, změny nebo rušení služeb
- odbavení telefonicky nebo písemně přijatého požadavku a jeho převedení na objednávku služeb a změny služeb dle smlouvy a obstarání jejich dodání v souladu s dohodou o kvalitě poskytovaných služeb ve smlouvě

Služba projektového manažera je ve vztahu k předmětu plnění této veřejné zakázky určena pro pověřené zaměstnance zadavatele a ve prospěch zadavatele v záležitostech týkajících se:

- zajištění plánování a realizace požadavků zadavatele v souladu se standardy projektového řízení
- evidence požadavků zadavatele, plánů tyto požadavky řešících projektů, stavu rozpracovanosti produktů jednotlivých projektů a jejich reportingu dle navrženého a schváleného komunikačního plánu řízení projektu implementace poptávaných služeb

1.5. Kvalita zabezpečení služeb (SLA)

Povinnost poskytovatele zabezpečit SLA - úroveň poskytování služeb (SLA –Service Level Agreement) v následujících oblastech:

1.5.1. SLA – KP, Ústředí SPÚ (data,internet,CMS)

Min. dostupnost základních služeb: v procentech poměr času, kdy jsou základní služby během měsíce plně k dispozici, k celkovému časovému fondu za měsíc na jednu přípojku	≥ 99,50%
Max. doba odezvy: čas (v minutách) od okamžiku nahlášení závady do okamžiku, kdy je dohodnutému pracovišti na straně zadavatele podána informace o charakteru závady a předpokládaném času jejího odstranění	≤ 2 hodiny (120 minut)
Max. doba obnovení služby: čas (v hodinách) potřebný k odstranění jedné poruchy (závady) od okamžiku jejího nahlášení, tzn. jednotka doby obnovení	≤ 8 hodin

1.5.2. SLA – Poboček

Min. dostupnost základních služeb: v procentech poměr času, kdy jsou základní služby během měsíce plně k dispozici, k celkovému časovému fondu za měsíc na jednu přípojku	≥ 99,00%
Max. doba odezvy: čas (v minutách) od okamžiku nahlášení závady do okamžiku, kdy je dohodnutému pracovišti na straně zadavatele podána informace o charakteru závady a předpokládaném času jejího odstranění	≤ 2 hodiny (120 minut)
Max. doba obnovení služby: čas (v hodinách) potřebný k odstranění jedné poruchy (závady) od okamžiku jejího nahlášení, tzn. jednotka doby obnovení	≤ 12 hodin

Poskytovatel musí v SLA garantovat minimální ukazatele a jejich hodnoty ve výše uvedené tabulce. V této příloze v čl. 1.6. odstavec e) Doba opravy, poskytovatel uvedl (smluvní pokuty) za případné nedodržení parametrů SLA, tj. automatickou slevu za každý procentní bod chybějícího procenta dostupnosti a za jednotku doby obnovení služby. Započítávají se všechny (i částečné) jednotky nedodržení parametru SLA, tj. např. pokud je stanovena doba obnovení 8h a služba je obnovena po 20h, tak pokuta = 2x tarif doby obnovení. Započítává se zvlášť každá datová přípojka a každý jednotlivý výpadek služby.

1.6.Doložení kvality řešení předmětu plnění v nabídce poskytovatele

a) Viz odst. 1.1.1. Datová síť IP VPN

Technologie připojení

Služba	Poptávaná kapacita	Lokalita připojení	Technologie	CPE
GTS internet	100M	Husinecká 1024/11a, Praha 13000	optika	Cisco 2951
GTS IP VPN	150M (10M CMS)/50M	Husinecká 1024/11a, Praha 13000	primar optika, backup NEC	Cisco 2951 + backup Cisco 1921
GTS IP VPN	16M/2M	náměstí Generála Píky 2110/8, Plzeň 32600	primar NEC, backup LLU	ONE50-AEB
GTS IP VPN	16M/2M	Hroznová 227/17, Brno 60300	primar NEC, backup IP REN	ONE50-AEB
GTS IP VPN	16M/2M	Fritzova 4260/4, Jihlava 58601	primar NEC, backup LLU	ONE50-AEB
GTS IP VPN	16M/2M	Rudolfovská tř. 493/80, České Budějovice 37001	primar FWA, backup LLU	Cisco 881
GTS IP VPN	16M/2 M	Zarámí 88, Zlín 76001	primar optika, backup LLU	Cisco 881
GTS IP VPN	16M/2M	Blanická 383/1, Olomouc 77900	primar NEC, backup IPREN	Cisco 881
GTS IP VPN	16M/2M	Libušina 502/5 Ostrava	primar NEC, backup IPREN	Cisco 881
GTS IP VPN	16M/2M	U Nisy 745/6a, Liberec 46007	primar NEC, backup ULL	Cisco 881
GTS IP VPN	16M/2M	Husitská 1071/2, Teplice 41501	primar NEC, backup LLU	Cisco 881
GTS IP VPN	16M/2M	Kydlinovská 245, Hradec Králové 50002	primar NEC, backup LLU	Cisco 881
GTS IP VPN	16M/2M	náměstí 17. listopadu 2840, Kladno	primar FWA, backup LLU	C891F-K9
GTS IP VPN	16M/2M	Boženy Němcové 231, Pardubice 53002	primar NEC, backup LLU	Cisco 881
GTS IP VPN	4M	Havlíčkova 56/, Jičín 50601	FWA	Cisco 881
GTS IP VPN	4M	Družstevní 1602/, Vsetín 75501	ULL	Cisco 1841
GTS IP VPN	4M	Dubická 2362/56, Česká Lípa 47001	FWA	Cisco 881
GTS IP VPN	4M	28. října 979/19, Děčín 40502	FWA	Cisco 881
GTS IP VPN	4M	Poříčí 1569/18, Blansko 67801	FWA	Cisco 1841
GTS IP VPN	4M	4. května 217/, Frýdek-Místek 73801	ULL	Cisco 1841
GTS IP VPN	4M	Riegrovo náměstí 3228/22, Kroměříž 76701	ULL	Cisco 1841
GTS IP VPN	4M	Evropská 1605/8, Cheb	FWA	Cisco 1841
GTS IP VPN	4M	Lubenská 2250/, Rakovník 26901	CEN	Cisco 1841
GTS IP VPN	4M	Lipovská 125/12, Jeseník 79001	CEN	Cosco 881
GTS IP VPN	4M	Bratislavská 1/6, Hodonín 69501	NEC	Cisco 1841
GTS IP VPN	4M	Karlovo náměstí 45/, Kolín 28002	ULL	Cisco 1841
GTS IP VPN	4M	Smetanovo náměstí 279/, Havlíčkův Brod 58001	ULL	Cisco 1841
GTS IP VPN	4M	Krnovská 2861/69, Opava 74601	Cambridge	Cisco 886
GTS IP VPN	4M	Závodu míru 725/16, Karlovy Vary 36017	NEC	Cisco 1841
GTS IP VPN	4M	Žižkova 360/, Benešov 25601	ULL	Cisco 1841
GTS IP VPN	4M	Husova 2003/13, Nový Jičín 74101	NEC	Cisco 881

GTS IP VPN	4M	Jeremenkova 1263/17, Olomouc	IP REN	Cisco 881
GTS IP VPN	4M	Palachova 1303/, Náchod 54701	CEN	Cisco 881
GTS IP VPN	4M	Nádražní 1988/, Písek 39701	CEN	Cisco 1841
GTS IP VPN	4M	Palackého náměstí 1090/, Strakonice 38601	ULL	Cisco 1841
GTS IP VPN	4M	Bezručova 109/, Mělník 27601	CEN	Cisco 1841
GTS IP VPN	4M	Soudní 17/3, Nymburk 28802	ULL	Cisco 1841
GTS IP VPN	4M	Strojírenská 1208/12, Žďár nad Sázavou 59101	IPREN	Cisco 1841
GTS IP VPN	4M	Haškova 357/6, Hradec Králové 50002	ULL	Cisco 881
GTS IP VPN	4M	Poděbradova 909/, Chrudim 53701	Cambridge	Cisco 881
GTS IP VPN	4M	Vodňanská 329/, Prachovice 38301	CEN	Cisco 1841
GTS IP VPN	4M	Bráfova tř. 2/1, Třebíč 67401	IPREN	Cisco 1841
GTS IP VPN	4M	Jiráskova 1320/, Rychnov nad Kněžnou 51601	CEN	Cisco 881
GTS IP VPN	4M	Tvardkova 1191/, Ústí nad Orlicí 56201	CEN	Cisco 881
GTS IP VPN	4M	U Stínadel 1317/, Pelhřimov 39301	NEC	Cisco 1841
GTS IP VPN	4M	Masarykova třída 2421/66, Teplice 41501	ULL	Cisco 881
GTS IP VPN	4M	Bítouchovská 1/, Semily 51301	CEN	Cisco 881
GTS IP VPN	4M	Palánek 250/1, Vyškov 68201	FWA	Cisco 1841
GTS IP VPN	4M	Husovo nám. 2938/, Tábor 39002	ULL	Cisco 881
GTS IP VPN	4M	Protzkarova 1180/, Uherské Hradiště 68601	FWA	Cisco 1841
GTS IP VPN	4M	Aloise Krále 1552/4, Prostějov 79601	LLU	Cisco 1841
GTS IP VPN	4M	Wurmova 606/2, Přerov 75002	ULL	Cisco 881
GTS IP VPN	4M	Poštovní 4/, Příbram 26101	CEN	Cisco 1841
GTS IP VPN	4M	Nemocniční 1852/53, Šumperk 78701	Alcoma	ONE50-AEB
GTS IP VPN	4M	Horská 5, Trutnov 54101	LLU	Cisco 881
GTS IP VPN	8M	nám. Armády 1213/8, Znojmo 66902	FWA	Cisco 1841
GTS IP VPN	8M	Nerudova 2672/35, Plzeň 30100	LLU	Cisco 1841
GTS IP VPN	8M	Haltravská 438/, Domažlice 34401	FWA	Cisco 1841
GTS IP VPN	8M	5. května 287/, Český Krumlov 38101	CEN	Cisco 1841
GTS IP VPN	8M	Čapkova 127/, Klatovy 33901	CEN	Cisco 1841
GTS IP VPN	8M	T. G. Masaryka 1326/, Tachov 34701	CEN	Cisco 1841
GTS IP VPN	8M	Velká Krajská 44/1, Litoměřice 41201	CEN	Cisco 881
GTS IP VPN	8M	Kotlářská 902/53, Brno 60200	metalika	Cisco 1841
GTS IP VPN	8M	Milady Horákové 373/10, Svitavy 56802	CEN	Cisco 881
GTS IP VPN	8M	Pražská 765/, Louny 44001	FWA	Cisco 881
GTS IP VPN	8M	Bělská 151, Mladá Boleslav 29301	optika - metalika	ONE50-AEB
GTS IP VPN	8M	Benešova 97, Kutná Hora 28401	CEN	ONE50-AEB
GTS IP VPN	8M	Partyzánská 1619/7, Bruntál 79201	CEN	ONE50-AEB
GTS IP VPN	8M	Pod Hájem 324, Králův Dvůr	CEN	ONE50-AEB
GTS IP VPN	8M	Pravdova 837, Jindřichův Hradec 37701	Alcoma	ONE50-AEB
GTS IP VPN	8M	Jiráskova 2528, Chomutov 43003	ULL	Cisco 881
GTS IP VPN	8M	náměstí T. G. Masaryka 2957/9a, Břeclav 69002	LLU	Cisco 871

Poskytovatel z technických důvodů nedoporučuje provádět rozkládání zátěže mezi primární i záložní připojení z níže uvedených důvodů. Pro rozkládání zátěže je možno v zásadě použít 2 mechanismy:

- 1) Rozkládání zátěže „per paket“ – tento způsob rozkládání zátěže znamená, že každý lichý paket bude odeslán do primární přípojky, sudý paket do sekundární přípojky. Vzhledem k tomu, že primární a sekundární přípojka mají různou kapacitu, může při využití tohoto mechanismu docházet k degradaci kapacit připojení až na kapacitu přípojky s nižší kapacitou tj. v případě ústředí zadavatele na kapacitu sekundární přípojky 50 Mbit/s.
- 2) Rozkládání zátěže „per destination“ – tento způsob rozkládání zátěže znamená, že některé předem definované aplikace budou komunikovat přes primární přípojku a některé aplikace přes sekundární přípojku, podle předem nastavených pravidel (cílové adresy). V případě výpadku jedné z přípojek, může dojít k tomu, že část komunikace, která procházela přes přípojku postiženou výpadkem, nebude funkční.

Nabízené standardní řešení poskytovatele počítá s tím, že za běžného provozního stavu půjde veškerý provoz zadavatele primární přípojkou. V případě výpadku primární přípojky dojde k automatickému přepnutí provozu na záložní přípojku. Po opravě závady primární přípojky, bude provoz automaticky přepnut zpět na primární přípojku. Pouze tento způsob zaručí bezchybnou funkci provozu s nabízenou garancí kvality poskytovaných služeb SLA.

Centrála - Praha

Sekundární připojení IP VPN je maximálně nezávislé na primárním připojení.

Koncové zařízení je poskytovatelem v rámci služby Back-up rozšířeno o rozhraní a upravena jeho konfigurace tak, aby při výpadku primární přípojky koncové zařízení automaticky navázalo záložní spojení. Typická doba obnovení služby prostřednictvím záložního spojení je do 30 sekund.

Služby IP VPN

Poskytovatel zajistí, propojení lokálních počítačových sítí (LAN) prostřednictvím služby IP VPN s plnohodnotným IP protokolem bez omezení přenášených služeb realizované v síti poskytovatele. Služba IP VPN umožňuje přenos dat zadavatele ve formě IP datagramů mezi rozhraními na koncových zařízeních umístěných v lokalitách zadavatele, resp. mezi libovolnými koncovými body sjednané IP VPN sítě. Datová komunikace je založená na IP/MPLS/BGP protokolu, který je implementován nad IP/MPLS sítí uchazeče. Tato IP/MPLS síť Poskytovatele zajišťuje, že každá jednotlivá IP VPN síť je zcela bezpečně a logicky oddělena od jiných IP VPN sítí a internetu. IP/MPLS síť poskytovatele je plně redundantní v páteři i na úrovni PE směrovačů. Poskytovatel v rámci MPLS páteřní sítě zajišťuje zálohování požadovaných IP VPN spojení prostřednictvím redundance páteřních prvků a směrovacího protokolu IS-IS. PE uzly IP/MPLS sítě jsou umístěny ve třech významných městech a to v Praze, Ostravě a Brně, distribuční body sítě MPLS/BGP poskytovatele jsou v každém krajském městě.

Služba IP VPN je realizována prostřednictvím MPLS sítě a dle podmínek stanovených v této Příloze. Přípojky Služby IP VPN jsou realizovány ethernetovým okruhem přes metalické vedení, optické vedení nebo RR spoj, dedikovaným digitálním okruhem přes metalické vedení, optické vedení nebo RR spoj nebo prostřednictvím technologie xDSL.

Služba IP VPN je komplexní služba dohlížená poskytovatelem v celé síti a po celé trase přípojek až po koncové rozhraní.

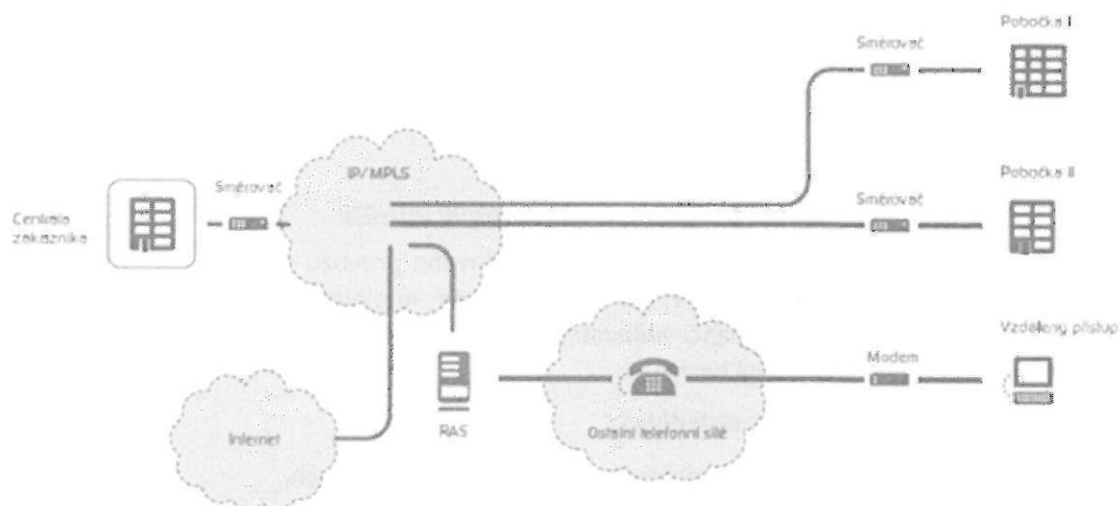
Služba IP VPN umožňuje realizovat rozsáhlou „any-to-any“ datovou komunikační platformu mezi lokálními počítačovými sítěmi (LAN) a jinými zařízeními výpočetní techniky v geograficky distribuovaných lokalitách zákazníka, a to skrze rozsáhlou datovou síť na bázi protokolu IP/MPLS.

V MPLS síti poskytovatele je implementován QoS model pro prioritizaci zadavatelem definovaných datových aplikací, popř. hlasu. V rámci QoS třídy Platinum (real-time provoz) pro hlasové služby zajistí poskytovatel dodržení níže uvedených end-to-end (CE-to-CE) parametrů QoS.

CE – CE

one-way delay	<	60 msec
one-way jitter	<	20 msec
one-way packet-loss	<	0,5%

IP VPN// SCHEMA ZAPOJENÍ



Základní charakteristika IP VPN

- Prioritizace datového provozu pro hlasové přenosy a další kritické aplikace zadavatele (MPLS protokol)
- Komunikace typu „hvězda“, tj. všechny pobočky budou komunikovat jen s centrálou zadavatele
- Neomezený objem přenosu dat
- Symetrická rychlost všech koncových připojení
- Zálohová (zdvojená) připojení pro všechna krajská pracoviště (KP)
- Součástí služby se rozumí dodání ukončovacích zařízení služby (routerů), umístěných v prostorách poboček zadavatele
- Ukončovacím rozhraním služby je ethernet 10/100/1000 BaseT, RJ45
- Servis (odstraňování poruch) v časovém režimu 24/7
- Dohled a linka zákaznické podpory („Help Desk“) v režimu 24/7

Konektivita do internetu

Poskytovatel vlastní rozsáhlou telekomunikační infrastrukturu s vysokokapacitní páteří konektivitou. Základ páteří sítě tvoří optické trasy pokrývající všechny regiony České republiky. Celá síť je postavena v kruhové topologii, která zaručuje maximální funkčnost a 100% zálohu sítě.

Poskytovatel dále provozuje vlastní vysokokapacitní mezinárodní přenosovou síť na bázi technologie vlnového multiplexu (DWDM), propojující všechny hlavní telekomunikační body ve střední Evropě (Bratislava, Budapešť, Frankfurt, Praha, Varšava, Vídeň), z nichž se dále realizuje napojení na síť významných celosvětových operátorů.

Národní telekomunikační síť poskytovatele je založena na vysokokapacitní DWDM transportní síti s kruhovou topologií, na kterou navazují regionální a metropolitní SDH sítě pokrývající významná regionální centra v České republice. V jednotlivých lokalitách je pak na transportní síť napojena vlastní přístupová síť zabezpečující přístupové linky k jednotlivým účastníkům.

Pro internetový provoz je klíčová národní kruhová páteřní IP síť a redundantní konektivita do neutrálního propojovacího uzlu NIX.CZ o přenosové kapacitě 2×20 Gbit/s. Mezinárodní konektivita IP sítě poskytovatele je 2×10 Gbit/s s přímým propojením na významná evropská peeringová centra (Budapešť - BIX, Bratislava - SIX, Varšava - WIX, Amsterdam - AMSIX, Frankfurt – DECIX, Vídeň – VIX, Londýn - LINX)".

Internetová síť poskytovatele je jednou z certifikovaných sítí Cisco Powered Network (CPN) ve střední a východní Evropě.

Mapa sítě

Mapu sítě naleznete na poslední stránce této přílohy.

b) Viz odst. 1.1.2. Systém pro kontrolu kvality síťového provozu

Provozní statistiky umožní zadavateli monitorování síťového provozu celé datové VPN, tj. na všech přípojných bodech sítě zadavateli. Tento systém bude implementován a udržován v provozu poskytovatelem. Vybraní zaměstnanci zadavatele do něj budou mít vzdálený přístup přes internet, zabezpečený individuálními účty a hesly.

Funkční vlastnosti systému jsou následující:

- Sledování okamžitého datového provozu v obou směrech.
- Sledování agregovaného (průměrného) provozu v obou směrech (průměry v členění: 5 min., 1 hodina, den, týden).
- Sledování struktury a kvalitativních parametrů systému prioritizace provozu QoS – z těchto reportů je patrné, jak jsou využity jednotlivé prioritní třídy provozu a jestli nedochází v některých místech a časech k zahlcení některých prioritních kanálů a ke zpoždování přenosu dat.
- Uchování a přístup k agregovaným provozním hodnotám min. po dobu 6 měsíců zpětně.

Údaje a informace poskytované touto aplikací jsou pouze informativní a nemohou sloužit jako podklad pro výpočet sankce za nedodržení SLA, resp. pro výpočet ceny za poskytnutou službu.

Detailní popis doplňkové služby Provozní statistiky je popsán v nabídce poskytovatele ze dne 28. 5. 2015.

c) Viz odst. 1.4.1 Služba elektronického vyúčtování

Detailní popis doplňkové služby Zákaznický portál je popsán v nabídce poskytovatele ze dne 28. 5. 2015

•

d) Viz odst. 1.4.2. Služba zákaznický servis a služba projektového manažera

Služba zákaznického servisu

V rámci této provozní péče je zadavateli přiřazena jedna kontaktní osoba (Specialista péče o významné zákazníky – Servisní manažer), která osobně vyřizuje a dohlíží na řešení všech provozních požadavků. Přiřazený pracovník zajišťuje efektivní komunikaci, jak interně, tak i směrem k zadavateli dle dohodnutých pravidel. Komunikační kanály (telefonická a elektronická komunikace) jsou podporovány v režimu 24/7. Zadavatel má k dispozici přímé spojení na svého specialistu včetně mobilního telefonu.

Zároveň je pro zadavatele zřízena vedle přímých kontaktů na přiřazeného pracovníka i speciální bezplatná linka a e-mailová adresa:

- VIP linka: 800 900 808
- email: vip.customer@gts.cz

Klíčové odpovědnosti Specialisty péče o významné zákazníky:

- Osobní dohled nad řešením zákaznických požadavků
- Eviduje všechny nahlášené poruchy/závady
- Eviduje postup odstraňování poruch/závad
- Přebírání reklamací ke kvalitě poskytovaných služeb včetně vyúčtování
- Přebírání požadavků na zřizování, změny nebo rušení služeb
- Odbavení telefonicky nebo písemně přijatého požadavku a jeho převedení na objednávku služby a změny služeb dle smlouvy a obstarání jejich dodání v souladu s dohodou o kvalitě poskytovaných služeb ve smlouvě
- Proaktivní komunikace se zákazníkem / zajištění pravidelné komunikace při řešení požadavku / komunikace ohledně stavu nahlášené poruchy a postupu jejího odstranění
- Proaktivní informování o plánovaných výpadcích /odstávkách služeb s možností změny termínu odstávky
- Poskytuje uživateli souhrnné informace o všech poruchách v příslušných obdobích
- Úzká spolupráce s technickým dohledovým centrem
- Zajištění pravidelných reportů o provozu služby v tištěné nebo elektronické podobě (podrobný výpis hovorů, přehled technických požadavků včetně sledování dosažené dostupnosti služby dle smluvních garancí)

Klíčové odpovědnosti NOC (technické dohledové centrum):

- Přijímání hlášení o závadách / poruchách
- Pro-aktivní monitoring sítě a hlášení zákazníkovi v případě zjištění výpadku služby a okamžité založení TT (Trouble Ticket)
- Iniciování nápravy zjištěné / hlášené závady a informování zákazníka a VIP specialisty o jejím průběhu řešení

Způsob potvrzení o přijetí hlášení a předávání informací o řešení:

- telefonicky
- emailem
- SMS zprávou

Nástroje dohledu

Pro monitorování používáme monitorovací systémy těchto technologií:

- SDH - dohled páteřní SDH sítě
- DWDM, CWDM - dohled páteřních sítí DWDM a CWDM
- IP - dohled sítě IP
- dohledový systém ústředěn - dohled veřejných ústředěn GTS a připojení zákaznických PBX
- dohled netelekomunikační technologie na hlavních uzlech
- dohled PDH technologie
- dohled DSLAMů
- dohled radiových zařízení point-to-point
- dohled radiových zařízení point-to-multipoint
- UMS (Umbrella monitoring systém) - zahrnuje 22 technologií

- BaseN – nástroj proaktivního dohledu/k dispozici také zákaznický portál

Systém evidence zákaznických požadavků

Veškeré hlášené / zjištěné závady / výpadky / další provozní požadavky jsou zaznamenávány v elektronickém systému ve formě TT (Trouble Ticketů), což garantuje evidenci a archivaci všech požadavků zákazníka na jednom místě a zároveň umožňuje snadnou orientaci. Každý TT má svoje unikátní číslo, které po jeho založení dostává zákazník k dispozici. Jednotlivé lokality jsou v interních systémech označeny tak, aby vždy byly brány jako celek a tak s nimi bylo zacházeno, tzn. s vysokou prioritou při řešení požadavků.

Proaktivní dohled

Poskytovatel zajistí proaktivní dohled jednotlivých přípojek zhotovitele a založení poruchového lístku bez nutnosti jeho inicializace objednatelem v režimu 24/7.

Eskalační proces

Proces eskalací popisuje postup v rámci oddělení Péče o významné zákazníky primárně v případech, kdy je nutné urychlit řešení zadaného požadavku, získat upřesňující informace nebo zajistit řešení nestandardního požadavku. Eskalační proces je k dispozici v případě, kdy požadavek zákazníka není řešen dle předchozích dohod. Cílem je primárně nabídnout takový postup řešení, aby eskalace nebylo třeba využívat.

Zákazník je o průběhu řešení informován průběžně, první informaci (je-li to možné včetně odhadu doby a náročnosti řešení) získává do 30 minut od nahlášení. Aktuální informace jsou poskytovány nejpozději každých 60 minut. Pokud je to možné, bude zákazník po předchozí domluvě informován častěji.

Způsob řešení je možné eskalovat na Specialistu péče o významné zákazníky okamžitě po prvním kontaktu zákazníka poskytovatelem. Po 60 minutách od nahlášení je eskalačním kontaktem Teamleader péče o významné zákazníky, po dalších 60 minutách Manažer péče o významné zákazníky.

Servisní centra

V případě potřeby fyzického zásahu je servisní podpora služeb GTS zajištěna prostřednictvím sítě poboček na území ČR. Stálá pohotovostní služba na pobočkách je schopna pokrýt všechny regiony v ČR. Pohotovostní služba je kontaktována prostřednictvím Dohledového centra v Praze s nepřetržitým provozem.

Poskytovatel má rozložená svá servisní stanoviště pro přístupové sítě v každém krajském městě.

Odezvy a doba opravy

Aktivita	Doba od nahlášení poruchy zákazníkem nebo zjištění pro-aktivním monitoringem
Zjištění poruchy pro-aktivním monitoringem	0 min.
Přijetí hlášení o poruše od zákazníka	0 min.
Iniciace odstranění poruchy	0 – 15 min.

Služba projektového manažera:

Pro plánování a realizaci předmětu veřejné zakázky poskytne poskytovatel projektového manažera, který má dostatečně osvojeny principy projektového řízení dle mezinárodního standardu IPMA. Projektový manažer sestaví a povede projektový tým složený ze zástupců poskytovatele, bude spolupracovat s projektovým manažerem zadavatele, pokud bude tento na straně poskytovatele ustanoven. Pokud na straně zadavatele nebude ustanoven projektový manažer a projektový tým, budou zástupci zadavatele členy projektového týmu poskytovatele.

Projektový manažer a projektový tým budou zodpovídat za:

- zajištění plánování a realizace požadavků zadavatele v souladu se standardy projektového řízení
 - sestavení plánu projektu pomocí sw MS Project
 - předložení plánu projektu ke schválení
 - sestavení a odsouhlasení komunikačního plánu
- evidenci požadavků zadavatele, plánů na jejich řešení, stavu rozpracovanosti jednotlivých výstupů a jejich reportingu dle navrženého a schváleného komunikačního plánu
 - projektový tým se bude scházet v dohodnutých termínech (např. 1x týdně)
 - sledování rozpracovanosti jednotlivých výstupů
 - reportování dodržování schváleného harmonogramu
 - změnové řízení
- řízení projektu implementace poptávaných služeb
 - operativní řízení dílčích prací
 - realizace jednotlivých výstupů projektu
 - předání jednotlivých výstupů (služeb)
 - ukončení projektu

e) Viz odst. 1.5. kvalita zabezpečení služeb (SLA)

Dostupnost služby

Poskytovatel garantuje dostupnost služby a sankce za nedodržení dostupnosti dle kapitol 1.1.2., 1.2, 1.3 a 1.5 této přílohy.

Služba je poskytována nepřetržitě, s výjimkou doby pro plánovanou údržbu podle odst. 4.4.9 Provozních podmínek.

Služba je poskytována v kvalitě odpovídající této příloze.

Případné smluvní sankce, náležející zadavateli za nedodržení měsíční dostupnosti služby, se objeví v příslušném vyúčtování služby jako „Sleva za nedodržení SLA“.

Z kumulovaných provozních dob, kdy parametry provozu služby v průběhu kalendářního měsíce nebyly v povolených mezích hodnot parametrů provozu služby, se vypočte měsíční dostupnost služby jako podíl:

$$\text{dostupnost služby} = \frac{(TS - TN)}{TS} \times 100 \%$$

kde:

TS = doba trvání služby v měsíci;

TN = doba nedostupnosti služby.

Doby se počítají na celé minuty, dostupnost služby se vyjádří v procentech zaokrouhleně na dvě desetinná místa.

Doba trvání služby v měsíci – TS - je období, po které má být služba podle smlouvy v daném měsíci poskytována.

Doba nedostupnosti služby – TN - je období v rámci doby trvání služby v měsíci, ve kterém zadavatel nemohl službu řádně užívat z důvodů závady, která měla příčiny na straně poskytovatele.

Do doby nedostupnosti služby se nezapočítává doba od vzniku dané údajné nedostupnosti služby do zahájení servisního zásahu v případě, že zadavatel neumožnil poskytovateli bezodkladně po požádání provést servisní zásah na elektronickém komunikačním zařízení poskytovatele, umístěném v lokalitě zadavatele.

Do doby nedostupnosti služby ani celkového počtu závad se nezapočítávají závady, o nichž poskytovatel objektivně zjistil, že je prokazatelně zavinil zadavatel.

Doba pro plánovanou údržbu je období ne delší než 120 minut za kalendářní měsíc, po které může být poskytování služeb přerušeno, zadavatel požaduje, aby plánované údržby probíhaly pouze o víkendech, nebo v pracovní dny od 18:00 do 6:00. Každou plánovanou údržbu je poskytovatel povinen zadavateli písemně (např. e-mailem) oznámit alespoň 5 kalendářních dnů předem. V době pro plánovanou údržbu nemusí být služba poskytována a tato doba není součástí doby trvání služby v měsíci - TS. Za dobu plánované údržby (viz předchozí věty) se považuje i plánovaná údržba nad období pro plánovanou údržbu (tzn. nad období 120 minut za kalendářní měsíc) výslovně předem odsouhlasená Zadavatelem.

Doba opravy

V případě, že doba opravy jednotlivé závady¹, která má příčinu na straně poskytovatele, přesáhne smlouvenou maximální dobu opravy od okamžiku vzniku závady², náleží zadavateli smluvní sankce. Smluvní sankce se počítá procentní sazbou z pravidelné měsíční ceny sjednané pro konkrétní službu po uplatnění všech slev.

Doba opravy závady	Úroveň služby	
	SLA – KP, Ústředí SPÚ (data,internet,CMS)	SLA – Poboček
Za každou další započatou hodinu nad sjednanou maximální dobu opravy závady	0,7 %	0,5 %

Souhrnná výše smluvních sankcí za překročení maximální doby opravy závady u jedné konkrétní služby v jednom zúčtovacím období může činit maximálně 20 % z pravidelné měsíční ceny příslušné služby.

Případné smluvní sankce, náležející zadavateli za překročení maximální doby opravy závady, se objeví v příslušném vyúčtování služby jako „Sleva za nedodržení SLA“.

¹ Závada na elektronickém komunikačním zařízení – stav, který znemožňuje používat elektronické komunikační zařízení nebo službu obvyklým způsobem nebo způsobuje nesprávnou tarifaci hovorů.

² Závada je stav, který znemožňuje nebo ztěžuje používání služby obvyklým způsobem, zejména tím, že není dodržena standardní nebo sjednaná úroveň kvality služby, nebo stav, který způsobuje nesprávný výpočet úhrady ceny za služby. Za závadu se u zálohovaných služeb nepovažují případy, kdy dojde k výpadku primárního připojení, pokud dojde k bezprostřednímu přepojení na záložní připojení, které funguje dle standardních nebo sjednaných parametrů (tzn., že za závadu služby se považuje pouze současný výpadek primárního a zálohového připojení).

Příloha č. 2
Specifikace přípojných míst zadavatele

Ústředí SPÚ:

Kraj	Návrh sídla	Rychlost linky Mbps	Záloha linky Mbps
SPÚ Centrála	Husinecká 1024/11a, 130 00 Praha 3 – Žižkov	150	50
SPÚ Centrála - KIVS	Husinecká 1024/11a, 130 00 Praha 3 – Žižkov	10	
SPÚ Centrála - Internet	Husinecká 1024/11a, 130 00 Praha 3 – Žižkov	100	

Krajská pracoviště:

Kraj	Návrh sídla	Rychlost linky Mbps	Záloha linky Mbps
Pardubický	Boženy Němcové 231, Pardubice	16	2
Ústecký	Husitská 1071/2, Teplice	16	2
Liberecký	U Nisi 6a, Liberec	16	2
Moravskoslezský	Libušina 5, Ostrava	16	2
Olomoucký	Blanická 1, Olomouc	16	2
Královéhradecký	Kydlinovská 245, Hradec Králové	16	2
Jihomoravský	Hroznová 17, Brno	16	2
Vysočina	Fritzova 4260/4, Jihlava	16	2
Jihočeský	Rudolfovská 493/80, České Budějovice	16	2
Zlínský	Zarámí 88, Zlín	16	2
Plzeňský	Nám. Gen. Píky 8, Plzeň	16	2

Pobočky:

Název org. jednotky	Návrh sídla	Rychlost linky Mbps
Pobočka Benešov	Žižkova 360/, Benešov	4
Pobočka Beroun	Pod Hájem 324, Králův Dvůr	8
Pobočka Blansko	Poříčí 1569/18, Blansko	4
Pobočka Brno	Kotlářská 902/53, Brno	8
Pobočka Bruntál	Partyzánská 1619/7, Bruntál	8
Pobočka Břeclav	nám. T.G.Masaryka 2957/9a, Břeclav	8
Pobočka Česká Lípa	Dubická 2362/56, Česká Lípa	4
Pobočka Český Krumlov	5. května 287/, Český Krumlov	8
Pobočka Děčín	28. října 979/19, Děčín	4
Pobočka Domažlice	Haltravská 438/, Domažlice	8
Pobočka Frýdek-Místek	4. května 217/, Frýdek-Místek	4
Pobočka Havlíčkův Brod	Smetanovo nám. 279, Havlíčkův Brod	4
Pobočka Hodonín	Bratislavská 1/6, Hodonín	4
Pobočka Hradec Králové	Haškova 357/6, Hradec Králové	4
Pobočka Cheb	Evropská 1605/8, Cheb	4

Pobočka Chomutov	Jiráskova 2528, Chomutov	8
Pobočka Chrudim	Poděbradova 909, Chrudim	4
Pobočka Jeseník	Lipovská 125, Jeseník	4
Pobočka Jičín	Havlíčkova 56, Jičín 50601	4
Pobočka Jindřichův Hradec	Pravdova 837/III., Jindřichův Hradec	8
Pobočka Karlovy Vary	Závodu míru 725/16, Karlovy Vary	4
Pobočka Klatovy	Čapkova 127/, Klatovy	8
Pobočka Kolín	Karlovo náměstí 45/, Kolín	4
Pobočka Kroměříž	Riegrovo náměstí 3228/22, Kroměříž	4
Pobočka Kladno	Nám. 17. listopadu 2840, Kladno	4
Pobočka Kutná Hora	Benešova 97, Kutná Hora	8
Pobočka Litoměřice	Velká Krajská 44/1, Litoměřice	8
Pobočka Louny	Pražská 765/, Louny	8
Pobočka Mělník	Bezručova 109/, Mělník	4
Pobočka Mladá Boleslav	Bělská 151, Mladá Boleslav	8
Pobočka Náchod	Palachova 1303/, Náchod	4
Pobočka Nový Jičín	Husova 2003/13, Nový Jičín	4
Pobočka Nymburk	Soudní 17/3, Nymburk	4
Pobočka Olomouc	Jeremenkova 17, Olomouc	4
Pobočka Opava	Krnovská 2861/69, Opava	4
Pobočka Pelhřimov	U Stínadel 1317/, Pelhřimov	4
Pobočka Písek	Nádražní 1988/, Písek	4
Pobočka Plzeň	Nerudova 2672/35, Plzeň	8
Pobočka Prachatice	Vodňanská 329/, Prachatice	4
Pobočka Prostějov	Aloise Krále 1552/4, Prostějov	4
Pobočka Přerov	Wurmova 606/2, Přerov	4
Pobočka Příbram	Poštovní 4/, Příbram	4
Pobočka Rakovník	Lubenská 2250/, Rakovník	4
Pobočka Rychnov nad Kněžnou	Jiráskova 1320/, Rychnov nad Kněžnou	4
Pobočka Semily	Bítouchovská 1/, Semily	4
Pobočka Strakonice	Palackého náměstí 1090/, Strakonice	4
Pobočka Svitavy	Milady Horákové 373/10, Svitavy	8
Pobočka Šumperk	Nemocniční 1852/53, Šumperk	4
Pobočka Tábor	Husovo nám. 2938/, Tábor	4
Pobočka Tachov	T. G. Masaryka 1326/, Tachov	8
Pobočka Teplice	Masarykova třída 2421/66, Teplice	4
Pobočka Trutnov	Horská 5, Trutnov	4
Pobočka Třebíč	Bráfova tř. 2/1, Třebíč	4
Pobočka Uherské Hradiště	Protzkarova 1180/, Uherské Hradiště	4
Pobočka Ústí nad Orlicí	Tvardkova 1191/, Ústí nad Orlicí	4
Pobočka Vsetín	Družstevní 1602/, Vsetín	4

Pobočka Vyškov	Palánek 250/1, Vyškov	4
Pobočka Znojmo	nám. Armády 1213/8, Znojmo	8
Pobočka Žďár nad Sázavou	Strojírenská 1208/12, Žďár nad Sázavou	4

Příloha č. 3
Seznam kontaktních osob

Kontaktní osoby zadavatele:		
Ve věci podpisu smlouvy:	Ing. Milan Rybka	Tel.: 729 922 191 Email: m.rybka@spucr.cz
Ve věcech technických a ve věci podpisu Protokolu o zřízení:	Ing. Marek Lomský	Tel.: 729 922 122 Email: m.lomsky@spucr.cz
Ve věcech fakturace:	Ing. Marek Lomský	Tel.: 729 922 122 Email: m.lomsky@spucr.cz
Ve věcech reklamace:	Ing. Marek Lomský	Tel.: 729 922 122 Email: m.lomsky@spucr.cz

Kontaktní osoby poskytovatele:		
Ve věci podpisu smlouvy:	Ing. Libor Komárek	Tel.: tel.: 603 606 505 E-mail: libor.komarek@t-mobile.cz
Ve věcech technických a ve věci podpisu Protokolu o zřízení:	Jan Šimák	Tel.: +420 225 253 359 Email: jan.simak@t-mobile.cz
Oddělení VIP péče:	Oddělení VIP péče	Bezplatná linka 800 900 808 (ČR) Tel. :+420 225 252 580 Email: vip.customer@gts.cz Fax: +420 225 255 300
	Dejčmarová Kateřina	Tel.: 603 602 473 E-mail: katerina.dejcmarova@t-mobile.cz
Ve věcech reklamace:	Dejčmarová Kateřina	Tel.: 603 602 473 E-mail: katerina.dejcmarova@t-mobile.cz
	Jan Šimák	Tel.: +420 225 253 359 Email: jan.simak@t-mobile.cz

Příloha č. 4

Smlouva o ochraně informací SPÚ s externím subjektem

Smlouva o ochraně informací SPÚ s externím subjektem

uzavřená podle ustanovení § 1746 odst. 2 zákona č.89/2012 Sb., občanský zákoník, dnešního dne, měsíce a roku mezi následujícími smluvními stranami:

Česká republika - Státní pozemkový úřad

sídlo: Husinecká 1024/11a, Praha 3 - Žižkov, PSČ 130 00

zastoupený: Ing. Milanem Rybkou, ředitelem Sekce provozních činností

IČO: 01312774

DIČ: CZ01312774

bankovní spojení: ČNB, č. ú.: 3723001/0710

(dále jen "zadavatel")

T-Mobile Czech Republic a.s.

sídlo: Tomíčková 2144/1, 148 00 Praha 4

zastoupený: Ing. Libor Komárek, na základě pověření

IČ: 64949681

DIČ: CZ64949681

zapsán v OR: vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 3787

bankovní spojení: Komerční banka, a.s., Praha 2, č. účtu: 19-2271190247/0100

(dále jen "poskytovatel")

I.

Všechny informace, ať už v písemné, ústní, vizuální, elektronické nebo jiné podobě, které byly či budou poskytnuty poskytovateli zadavatelem nebo jeho jménem bude poskytovatel pokládat za neveřejné a bude s nimi takto nakládat. Tyto informace budou mít smluvní režim vztahující se na informace důvěrné, především ohledně obchodního tajemství ve smyslu § 504 a důvěrných informací ve smyslu § 1730 zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku a musí být v souladu se zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů ve znění pozdějších předpisů.

II.

Neveřejné informace nezahrnují:

- (i) Informace, které se staly obecně dostupnými veřejnosti jinak než následkem jejich zpřístupnění přímo či nepřímo poskytovatelem nebo;
- (ii) Informace, které poskytovatel získá jako informace nikoliv neveřejného charakteru z jiného zdroje než je zadavatel nebo jeho poradci, a to za předpokladu, že takový zdroj není podle nejlepšího vědomí a svědomí poskytovatele vázán smlouvou o zachování neveřejné povahy příslušných informací nebo jinou povinností mlčenlivosti týkající se příslušných informací.

III.

Poskytovatel se zavazuje použít neveřejné informace výhradně v souvislosti s poskytováním sjednaných služeb zadavateli. Poskytovatel se dále zavazuje, že on ani osoba, která je s ním přímo či nepřímo majetkově propojena ani jeho zástupce, zaměstnanec, zmocněnec, příkazník, mandatář nebo jiná osoba, která byla poskytovatelem seznámena s neveřejnými informacemi, je nezpřístupní žádné třetí osobě s výjimkou případů, kdy:

- (i) Je zveřejnění neveřejné informace vyžadováno zákonem nebo jinými platnými právními předpisy nebo;
- (ii) Kdy zveřejnění těchto neveřejných informací je vysloveně touto smlouvou povoleno nebo;
- (iii) V případě, kdy zveřejnění těchto neveřejných informací bude předem písemně odsouhlaseno zadavatelem.

IV.

Poskytovatel se zavazuje, že jeho zaměstnanci, konzultanti, zástupci, příkazníci a mandatáři budou s neveřejnými informacemi zacházet náležitým způsobem a v souladu s touto smlouvou.

V.

Poskytovatel bez předchozího písemného souhlasu zadavatele nezpřístupní nic z obsahu neveřejných informací a dále nařídí svým vedoucím zaměstnancům, zaměstnancům a svým poradcům, aby učinili totéž, pokud tak není stanoveno zákonem nebo soudním rozhodnutím. V takovém případě je poskytovatel povinen předložit zadavateli písemné stanovisko svého právního zástupce, z něhož vyplývá, že zákon nebo soudní rozhodnutí sdělení obsahu neveřejných informací nebo jejich části skutečně vyžaduje, a projednat tuto záležitost se zadavatelem. Poskytovatel se zavazuje, že v uvedeném případě vyvine maximální úsilí k tomu, aby zajistil, že se zveřejněními neveřejnými informacemi bude stále zacházeno jako s neveřejnými informacemi obchodního charakteru, které nesmějí být dále sdělovány.

VI.

V případě, že se poskytovatel, některý z jeho vedoucích zaměstnanců nebo zaměstnanců dozví, popřípadě bude mít důvodné podezření, že došlo k zpřístupnění neveřejných informací nebo jejich částí neoprávněné osobě, je povinen o tom neprodleně informovat zadavatele.

VII.

Poskytovatel se zavazuje, že neprodleně na žádost zadavatele vrátí všechny písemné dokumenty obsahující neveřejné informace a jakékoliv další materiály obsahující nebo odvozující jakékoliv informace neveřejného charakteru, rovněž zajistí, že totéž učiní všechny další osoby, kterým byly neveřejné informace poskytovatelem zpřístupněny. Poskytovatel se zavazuje, že si v takovém případě neponechá žádné kopie, výpisy nebo jiné celkové nebo částečné reprodukce či záznamy těchto neveřejných informací. Všechny dokumenty, memoranda, poznámky a ostatní písemnosti vyhotovené poskytovatelem nebo jinými osobami na základě neveřejných informací je poskytovatel povinen bez zbytečného odkladu zničit. Poskytovatel se výslovně zavazuje zničit materiály uložené v počítačích, textových editorech nebo jiných zařízeních obsahujících neveřejné informace. Toto zničení a odstranění materiálů