

Smlouva o poskytování servisních IT služeb

A)

COM ITS s.r.o.

se sídlem Tuřanka 1222/115, Slatina, 627 00 Brno, IČO: 087 07 413, DIČ: CZ08707413,
zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl C, vložka 114994,
jednatel Pavlem Dubšem, jednatelem, jako poskytovatel na straně jedné (dále jen
„**Poskytovatel**“)

a

B) Obchodní firma: Archeologický ústav AV ČR, Brno, v. v. i.

sídlo: Čechyňská 363/19 602 00 Brno

doručovací adresa: Čechyňská 363/19 602 00 Brno

IČ: 68081758

DIČ: CZ68081758

zastoupená: PhDr. Lumír Poláček, CSc., ředitelem

jako klient na straně druhé (dále jen „**Klient**“)

(dále jen „**Strany**“)

uzavírají níže uvedeného dne, měsíce a roku
tuto *Smlouvu o poskytování servisních IT služeb* (dále jen „**Smlouva**“):

DEFINICE

Termíny s velkým počátečním písmenem použité v textu mají význam, který je jim přiřazen v této Smlouvě a jejích nedílných přílohách, zejména pak v **Příloze č. 1** Definice smluvních pojmů.

1. ZÁKLADNÍ UJEDNÁNÍ

1.1 **Předmět Smlouvy.** Poskytovatel se zavazuje poskytovat Klientovi Služby a Klient se zavazuje za to Poskytovateli hradit Cenu Služeb. Poskytovatel se zavazuje dodat Klientovi Zboží, pokud je Klient v souvislosti se Službami objedná, a Klient se za objednané Zboží zavazuje Poskytovateli zaplatit sjednanou Cenu Zboží.

- 1.2 **Jiné služby.** Strany se mohou dohodnout případ od případu i na poskytnutí jiných služeb, než jsou Služby zde sjednané. V takovém případě dohodnou cenové i další podmínky ve zvláštní smlouvě či dodatku.

2. SLUŽBY

- 2.1 **Služby.** Poskytovatel poskytuje Klientovi Služby blíže uvedené v **Příloze č. 4**.
- 2.2 **Místo poskytování Služeb.** V případě výjezdu poskytuje Poskytovatel Služby v Provozovně Klienta. Strany si mohou sjednat případ od případu i jiné místo plnění. Činnosti, které lze provádět Vzdáleným přístupem, může Poskytovatel provádět ve svém sídle či v jiném jím určeném vhodném místě.
- 2.3 **Objednávky.** Služby se zvláště neobjednávají, Poskytovatel je provádí se na základě zadání Servisních požadavků. Pro provedení jiné služby, než je Služba ve Smlouvě sjednaná, je zapotřebí požadavku Klienta, a to prostřednictvím Technického kontaktu Klienta.
- 2.4 **Předání.** Formální předání práce po provedení Servisního Zásahu se nevyžaduje. Ukončení Servisního zásahu Poskytovatel poznamená v aplikaci Helpdesk a vyrozumí o tom mailem Zadavatele Servisního požadavku, jakož i Technický kontakt Klienta, není-li tento současně Zadavatelem Servisního požadavku.

3. CENA SLUŽEB

- 3.1 **Cena Služeb.** Cena Služeb je stanovena dohodou Stran. Má dvě složky, Pravidelnou cenu Služeb a Nepravidelnou Cenu Služeb.
- 3.2 **Pravidelná Cena Služeb.** Poskytovatel má právo na Pravidelnou Cenu Služeb počínaje dnem, který je v **odst. 9.1** uveden jako den zahájení poskytování Služeb. Kalkulace Pravidelné Ceny Služeb je uvedena v **Příloze č. 3**. Služby zahrnuté v Pravidelné Ceně Služeb jsou vyznačeny v **Příloze č. 4**.
- 3.3 **Nepravidelná Cena Služeb.** Služby nezahrnuté v Pravidelné Ceně Služeb jsou účtovány v hodinové sazbě dle **Přílohy č. 3**. Pokud je v **Příloze č. 4** sjednána Mimopracovní pohotovost, účtují se veškeré Služby poskytnuté mimo Pracovní dobu Nepravidelnou Cenou Služeb, není-li v **Příloze č. 3** výslovně sjednáno jinak.
- 3.4 **Cestovné.** Vedle Ceny Služeb hradí Klient Poskytovateli cestovné dle **Přílohy č. 3**.
- 3.5 **Vyúčtování jiných služeb.** Dojde-li přes ujednání **odst. 1.2** k tomu, že Poskytovatel na žádost Klienta provede jiné služby, než Služby ve Smlouvě sjednané, aniž by v této věci byla uzavřena zvláštní smlouva či dodatek, uhradí Klient Poskytovateli provedené činnosti v hodinové sazbě dle **Přílohy č. 3**, spolu s cestovným a nákladovou cenou případně použitého Zboží. Na fakturaci a placení těchto částek se ustanovení Smlouvy o Cena Služeb použijí obdobně.
- 3.6 **Schvalování počtů účtovaných hodin a počtů Zařízení.** Počty hodin evidovaných v aplikaci Helpdesk v případě Služeb účtovaných hodinovou sazbou a počty zařízení pro výpočet

pravidelné ceny služeb schvaluje Technický kontakt Klienta nebo oprávněný zástupce Klienta ve všech smluvních. Po zaslání faktury v el. podobě zašle Klient případný rozpor do **7** (sedmi) dní od doručení. V opačném případě platí, že s výkazem práce a fakturací souhlasí.

4. DODÁVKA A CENA ZBOŽÍ

- 4.1 **Dodávky Zboží.** V případě potřeby nákupu Zboží pro potřeby Klienta, Poskytovatel nejprve zašle Klientovi cenovou nabídku v elektronické podobě. Poté, co Klient nákup e-mailem schválí, Poskytovatel toto Zboží opatří a dodá do Provozovny Klienta. Klient je povinen Zboží dodané v souladu s cenovou nabídkou převzít, převzetí potvrdit na dodacím listu a za dodané Zboží zaplatit Poskytovateli cenu zboží uvedenou ve schválené cenové nabídce.
- 4.2 **Odpovědnost za vady Zboží.** Poskytovatel odpovídá Klientovi za vady, které bude mít Zboží v době dodání, případně které se vyskytnou na Zboží v záruční době. Rozsah záruky odpovídá záruce, kterou dá Poskytovateli na Zboží jeho dodavatel. Záruční doba na Zboží bude uvedena na dodacím listu.

5. PLATEBNÍ PODMÍNKY

- 5.1 **Účtování DPH.** Veškeré ceny uvedené v této Smlouvě, resp. v jejích přílohách, jsou uvedeny bez DPH, která k nim bude Poskytovatelem účtována navíc, a to ve výši vyplývající z platných právních předpisů.
- 5.2 **Fakturace Ceny Služeb a cestovného.** Smluvní strany se dohodly na měsíční fakturaci Ceny Služeb a cestovného. Fakturu na Cenu Služeb za Služby poskytnuté v uplynulém kalendářním měsíci a související cestovné vystaví Poskytovatel po uplynutí tohoto kalendářního měsíce, nejpozději však do **15.** (patnáctého) dne následujícího kalendářního měsíce. Dnem uskutečnění zdanitelného plnění je poslední den kalendářního měsíce, za který bude faktura na Cenu Služeb a cestovného vystavena.
- 5.3 **Fakturace Ceny Zboží.** Fakturu na cenu dodaného Zboží Poskytovatel doručí Klientovi při dodání Zboží nebo později.
- 5.4 **Úhrada faktur.** Klient poukáže fakturovanou částku na účet Poskytovatele uvedený na faktuře. Splatnost všech faktur Poskytovatele je dohodnuta na **14** (čtrnáct) dní ode dne doručení faktury Klientovi.

6. ZADÁVÁNÍ POŽADAVKŮ A SERVISNÍ ZÁSAHY

- 6.1 **Zadávání Servisních požadavků ze strany Klienta.** Servisní požadavky jsou na straně Klienta oprávněni zadávat Zadavatelé Servisních požadavků. Jednání Zadavatele Servisního požadavku se považuje za jednání Klienta. Při řešení Servisního požadavku bude Poskytovatel komunikovat přednostně s tím, kdo daný Servisní požadavek zadal, může se však v případě potřeby obracet

i přímo na Technický kontakt Klienta. Zadavatelé Servisních požadavků budou při jejich zadávání preferovat zadávání prostřednictvím aplikace Helpdesk. V případě, že aplikace Helpdesk nebude přístupná nebo jsou k tomu jiné důležité důvody, mohou Zadavatelé Servisních požadavků Servisní požadavky zadávat telefonicky nebo e-mailem na technické kontakty uvedené **Příloze č. 2**, nebo řádně oznámené dle **odst. 8.3**. Primárním kontaktem pro toto zadávání je kontakt na přiděleného technika.

- 6.2 **Zadávání Servisních požadavků ze strany Poskytovatele.** Servisní požadavek je oprávněn do aplikace Helpdesk zadat i Poskytovatel, pokud potřeba zadání takového požadavku vyplyne při vynaložení odborné péče z činnosti Poskytovatele při realizaci Služeb. Poskytovatel zadá Servisní požadavek do aplikace Helpdesk bez zbytečného odkladu také tehdy, pokud mu Servisní požadavek zadá Zadavatel Servisního požadavku telefonicky či e-mailem.
- 6.3 **Stupně priority.** Při zadávání Servisního požadavku zadá ten, kdo Servisní požadavek zadává, i Stupeň jeho priority. Stupeň priority může Poskytovatel po dohodě se Zadavatelem Servisního požadavku změnit. Pokud Servisní požadavek zadal Poskytovatel, může změnit jeho Stupeň priority i bez dohody s Klientem.
- 6.4 **Zahájení servisního zásahu.** Poskytovatel je povinen Zahájit Servisní zásah podle Stupně priority v příslušné Reakční době. Poskytovatel a Zadavatel Servisního požadavku se mohou případ od případu dohodnout na jiné době pro Zahájení Servisního zásahu.
- 6.5 **Počátek běhu Reakční doby.** Pro počítání běhu Reakční doby je vždy rozhodný až čas zadání požadavku do systému Helpdesk. O zadání Servisního požadavku do aplikace Helpdesk je e-mailem informován Zadavatel Servisního požadavku, jakož i Technický kontakt klienta, je-li odlišný od Zadavatele Servisního požadavku.
- 6.6 **Způsob provádění Servisního zásahu.** Poskytovatel je oprávněn přistoupit k řešení Servisního požadavku podle svého uvážení buď Vzdáleným přístupem, nebo Výjezdem. V případě Vzdáleného přístupu se smluvní strany dohodly na metodice specifikované v příloze č. 5 této smlouvy.
- 6.7 **Přednostní řešení Havárií.** V případě Stupně priority Havárie u jakéhokoliv Zařízení je Poskytovatel od okamžiku, kdy je mu ze strany Klienta Servisní požadavek zadán, povinen zajistit co nejrychlejší opravu a znovuvvedení Zařízení do provozu.
- 6.8 **Doba pro přijímání Servisních požadavků a provádění Servisních zásahů.** Poskytovatel přijímá Servisní požadavky a provádí Servisní zásahy v Pracovní době. V případě, že nedokončí Servisní zásah do konce Pracovní doby pokračuje v něm po přerušení opět v dalších Pracovních dnech v závislosti na Stupni priority. Pokud je však ve Smlouvě sjednána Mimopracovní pohotovost, přijímá Poskytovatel Servisní požadavky a provádí Servisní zásahy i mimo Pracovní dobu.
- 6.9 **Výjimka pro Služby třetích stran.** V případě Služeb třetích stran se bude Poskytovatel snažit vyřešit Servisní požadavek v rámci svých možností v součinnosti s Klientem a se skutečným dodavatelem předmětných Služeb. U takových Služeb nemůže Poskytovatel garantovat Reakční dobu ani dobu konečného vyřešení požadavku Klienta.

7. VŠEOBECNÁ PRAVIDLA SPOLUPRÁCE

- 7.1 **Technici.** Poskytovatel bude využívat pro účely plnění svých technických závazků ze Smlouvy Techniky. Jejich jednání i opomenutí se v technických věcech považuje za jednání či opomenutí samotného Poskytovatele.
- 7.2 **Povinnosti Klienta ve vztahu k Uživatelům.** Klient poučí Uživatele o povinnostech Klienta ze Smlouvy, které mají z povahy věci Uživatelé plnit a zajistí a odpovídá za dodržování těchto povinností ze strany Uživatelů. Klient poučí Uživatele o uživatelských technických postupech nezbytných pro řádné poskytování Služeb a zajistí, aby je dodržovali.
- 7.3 **Zařízení Poskytovatele.** Klient nesmí jakýmkoliv způsobem zasahovat do Zařízení Poskytovatele, které je umístěno v Provozovně Klienta, ani Zařízení přemísťovat, ani nesmí umožnit takové zásahy či přemístění třetí osobě. V případě jakéhokoli odcizení, zničení nebo poškození Zařízení Poskytovatele v Provozovně Klienta je Klient povinen o této skutečnosti Poskytovatele bezodkladně informovat a nahradit Poskytovateli vzniklou škodu.
- 7.4 **Bezpečnostní opatření.** Poskytovatel je oprávněn a povinen zavádět v počítačové síti Klienta bezpečnostní opatření proti možnému napadení Počítačové sítě či neoprávněnému přístupu do ní a tato opatření dle možností aplikovat. Klient je povinen dodržovat základní pravidla bezpečnosti, jakož i další bezpečnostní opatření zavedená Poskytovatelem. Poskytovatel neodpovídá za průnik do Počítačové sítě (zcizení, poškození či pozměnění dat apod.), který nebylo možné předvídat na základě známých bezpečnostních možností, nebo zde nebyly prostředky či možnosti takovému průniku zabránit. Neodpovídá ani za průniky, ke kterým dojde v důsledku porušení základních pravidel bezpečnosti a dalších bezpečnostních opatření zavedených Poskytovatelem. Pokud Poskytovatel zjistí, že došlo k neoprávněnému průniku do Počítačové sítě Klienta, je povinen neprodleně informovat Klienta.
- 7.5 **Metody zálohování kritických dat.** Poskytovatel je povinen během Přechodného období vytvořit metody zálohování kritických dat v síti Klienta dle požadavku Klienta. Klient je povinen po dobu trvání Smlouvy tyto metody aplikovat, používat a dodržovat. V opačném případě Poskytovatel nemůže garantovat bezpečnost dat. Data, která jsou pro Klienta kritická a vyžadují zálohování, označí Klient písemně v listinné podobě a toto sdělení doručí Poskytovateli.

8. KOMUNIKACE STRAN

- 8.1 **Zástupci ve věcech smluvních.** Ve věcech týkajících se změny či doplnění Smlouvy zastupují Strany jejich statutární orgány a další zástupci ve věcech smluvních uvedení za danou Stranu v **Příloze č. 2** nebo danou Stranou řádně oznámení postupem dle **odst. 8.3**.
- 8.2 **Komunikace při praktické realizaci Smlouvy.** Ve věcech týkajících se praktické realizace Smlouvy, tedy zejména ve věcech požadavků na Služby a komunikace Stran při realizaci Služeb, budou Strany komunikovat co nejpružněji a nejoperativněji, a to prostřednictvím technických kontaktů a způsoby, které jsou uvedeny v **Příloze č. 2**, nebo řádně oznámeny postupem dle **odst. 8.3**.
- 8.3 **Změna kontaktní osoby.** Každá ze Stran má právo kdykoli změnit své kontaktní osoby za předpokladu, že o každé změně vyrozumí písemně druhou Stranu. Změna kontaktních osob je vůči druhé Straně účinná okamžikem, kdy prokazatelně převzala písemné vyrozumění o této

změně. V pochybnostech se má zato, že nová kontaktní osoba nahrazuje dosavadní kontaktní osobu oznamující Strany.

- 8.4 **Elektronická komunikace.** Za písemnou formu se pro potřeby technického plnění Smlouvy považuje i komunikace formou e-mailů. To neplatí, vyžaduje-li Smlouva výslovně listinnou podobu.
- 8.5 **Změna adresy.** Strany se zavazují, že v případě změny své adresy budou o této změně druhou Stranu informovat nejpozději do **10** (deseti) dnů.
- 8.6 **Rozpory v požadavcích.** Bude-li mezi jakýmkoli požadavky na straně Klienta rozpor, má přednost požadavek osoby oprávněné jednat za Klienta ve věcech smluvních před požadavky Technického kontaktu klienta a prostého Uživatele. Požadavek Technického kontaktu klienta má v případě rozporu přednost před požadavkem prostého Uživatele.
- 8.7 **Zastupitelnost.** Pokud tato Smlouva výslovně uvádí, že některé úkony za Klienta provádí Technický kontakt klienta, nemůže jej v této pozici nahradit prostý Uživatel. Pokud učiní jakýkoli úkon spadající do působnosti Technického kontaktu klienta osoba oprávněná jednat za Klienta ve věcech smluvních, považuje se to bez dalšího za úkon Technického kontaktu klienta.

9. DOBA TRVÁNÍ SMLOUVY A JEJÍ UKONČENÍ

- 9.1 **Trvání smlouvy.** Smlouva je uzavřena na dobu neurčitou. Poskytovatel zahájí poskytování Služeb dle této Smlouvy dne 01. 11. 2020.
- 9.2 **Výpověď.** Kterákoli ze Stran může Smlouvu ukončit písemnou výpovědí v listinné podobě. Výpověď nemusí být odůvodněna. Výpovědní doba činí **3** (tři) měsíce a běží od **1.** (prvního) dne kalendářního měsíce následujícího po dni prokazatelného doručení výpovědi druhé Straně.
- 9.3 **Odstoupení.** Poruší-li Strana Smlouvu podstatným způsobem, může druhá Strana od Smlouvy odstoupit. Za podstatné porušení Smlouvy na straně Poskytovatele se považuje závažné porušení pravidel na ochranu informací. Za podstatné porušení Smlouvy na straně Klienta se považuje, pokud Klient bude v prodlení se zaplacením Ceny po dobu delší než **30** (třicet) dnů. Odstoupení musí být provedeno písemně v listinné podobě a odůvodněno. Smlouva nezaniká zpětně, ale až dnem, kdy odstoupení bude doručeno druhé Straně.
- 9.4 **Postup po ukončení Smlouvy.** Po ukončení Smlouvy je Klient povinen bezodkladně vrátit Poskytovateli vše, co je majetkem Poskytovatele. Veškeré pohledávky a závazky plynoucí ze Smlouvy vyrovnají Strany nejpozději do **30** (třiceti) dnů ode dne jejího ukončení.
- 9.5 **Trvání vybraných práv a povinností.** Ukončení smlouvy se nedotýká nároků Stran na náhradu škody, smluvních pokut, úroků z prodlení a jiných ustanovení, která podle projevené vůle Stran nebo vzhledem ke své povaze mají trvat i po ukončení Smlouvy.

10. SANKCE A JINÁ OPATŘENÍ PRO PŘÍPAD PORUŠENÍ SMLOUVY

- 10.1 **Nedodržení Reakční doby.** V případě prodlení Poskytovatele se Zahájením Servisního zásahu je Poskytovatel povinen uhradit Klientovi smluvní pokutu ve výši =**500,- Kč** za každou započatou hodinu prodlení Poskytovatele v případě Stupně priority Urgentní nebo Havarijní. Jednotlivé smluvní pokuty se v kalendářním měsíci sčítají, přičemž maximální výše smluvní pokuty v kalendářním měsíci nesmí přesáhnout jednonásobek Pravidelné Ceny Služeb platné pro měsíc, ve kterém dojde k Porušení Smlouvy.
- 10.2 **Porušení závazku mlčenlivosti.** Poruší-li Strana prokazatelně povinnost převzatou v **odst. 11.1**, je povinna druhé Straně uhradit smluvní pokutu v částce =**100.000,- Kč** za každé jednotlivé porušení povinnosti.
- 10.3 **Porušení opatření proti nekalé soutěži.** Poruší-li Strana prokazatelně povinnost převzatou v **odst. 11.4**, je povinna druhé Straně uhradit smluvní pokutu v částce =**250.000,- Kč** za každé jednotlivé porušení povinnosti. Povinnost hradit pokutu v daném případě nevzniká, pokud se Strana porušení povinnosti dopustí nevědomky, zjedná bezodkladně nápravu a vyrozumí o tom druhou Stranu.
- 10.4 **Splatnost smluvních pokut.** Smluvní pokuty jsou splatné do **14** (čtrnácti) dnů od doručení vyúčtování.
- 10.5 **Náhrada škody.** Hradí se jen prokazatelná škoda. Vedle smluvní pokuty je Strana povinna hradit i prokazatelně vzniklou škodu, avšak jen v rozsahu přesahujícím sjednanou smluvní pokutu. Povinnost Poskytovatele k náhradě škody je v každém jednotlivém případě limitována jednonásobkem Pravidelné Ceny Služeb platné pro měsíc, ve kterém dojde k Porušení Smlouvy. To neplatí pro škodu způsobenou úmyslně.
- 10.6 **Trvání sankčních ujednání.** Ukončení smlouvy se nedotýká ustanovení **odst. 10.2** a **10.3**, tato ustanovení chrání plnění dotčených povinností i po ukončení Smlouvy.
- 10.7 **Úrok z prodlení.** Dostane-li se Strana v souvislosti se Smlouvou do prodlení s placením smluvního či mimosmluvního peněžitého závazku, je povinna uhradit druhé Straně smluvní úrok z prodlení ve výši 0,05% z dlužné částky za každý započatý den prodlení až do zaplacení.
- 10.8 **Pozastavení poskytování Služeb.** Poskytovatel je oprávněn pozastavit poskytování Služeb v případě prodlení Klienta s plněním peněžitého závazku vůči Poskytovateli, a to byť i jen jeho části, po dobu delší než **15** (patnáct) dnů. Poskytovatel je povinen obnovit poskytování Služeb poté, co mu Klient vyrovná veškeré své splatné závazky včetně příslušenství. V případě, že Poskytovatel oprávněně pozastaví poskytování Služeb dle tohoto odstavce Smlouvy, není Klient oprávněn vznášet vůči Poskytovateli z tohoto důvodu žádné nároky a je povinen Poskytovateli uhradit případně vzniklou škodu. O pozastavení poskytování Služeb a opětovném zahájení poskytování Služeb Poskytovatel Klienta písemně vyrozumí.
- 10.9 **Vyšší moc.** Strany nejsou odpovědné za nesplnění závazků a povinností vyplývajících z této Smlouvy, jestliže jim v jejich plnění zabránily podmínky vyšší moci jako, avšak nikoliv pouze, požár, povodeň, záplava, tornádo/vichřice, společenské nepokoje, demonstrace, zásah státní správy apod.
- 10.10 **Zproštění odpovědnosti.** V případě nečinnosti či nedostatečné součinnosti Klienta, jakož i v případě nedostatku informací, které má poskytnout Klient, nemůže Poskytovatel plnit řádně

a včas své povinnosti vyplývající z této Smlouvy. Poskytovatel neodpovídá za porušení svých povinností, pokud k němu dojde v důsledku takových okolností.

11. OCHRANA ZÁJMŮ STRAN

11.1 **Závazek mlčenlivosti.** Strany považují za důvěrné všechny informace o druhé Straně, které vyplývají z uzavřené Smlouvy nebo které se dozví v souvislosti s jejím plněním. Strana, která získala od druhé strany důvěrné informace, tyto důvěrné informace nesdělí či nepřístupní třetí osobě bez písemného souhlasu druhé Strany. Právo užívat, poskytovat a zpřístupnit důvěrné informace mají obě Strany pouze v rozsahu a za podmínek nezbytných pro řádné plnění práv a povinností vyplývajících ze Smlouvy. Závazek mlčenlivosti platí během trvání Smlouvy a dále i po ukončení Smlouvy bez časového omezení. Závazek mlčenlivosti se nevztahuje na:

- informaci o tom, že mezi Stranami byla uzavřena Smlouva,
- informace, které jsou nebo se stanou veřejně dostupnými bez porušení závazku mlčenlivosti,
- informace vyžadované soudy, správními úřady, orgány činnými v trestním řízení,
- informace vyžadované auditory pro zákonem stanovené účely nebo nezávislémi poradci Stran při dodržení podmínek pro ochranu důvěrných informací stanovených Smlouvou.

11.2 **Reference.** Poskytovatel je oprávněn bez časového omezení uvádět Klienta ve spojení s jeho logem v seznamu svých referenčních zákazníků, jakož i počet Uživatelů a druhový výčet Zařízení. Uvedení těchto skutečností není porušením povinnosti mlčenlivosti.

11.3 **Výluka ze závazku mlčenlivosti.** Žádné ustanovení Smlouvy nebrání nebo neomezuje Poskytovatele ve zveřejnění nebo obchodním využití jakékoliv technické znalosti, dovednosti nebo zkušenosti obecné povahy, kterou získal při plnění Smlouvy.

11.4 **Opatření proti nekalé soutěži.** Každá ze Stran se zavazuje, že po ukončení Smlouvy v územním rámci Evropy nezaměstná osobu, která by kdykoli v době trvání Smlouvy pracovala pro druhou Stranu v souvislosti s poskytováním Služeb. Za osobu, která pracovala pro druhou Stranu, se považují nejen zaměstnanci na pracovní poměr, dohody o pracovní činnosti či provedení práce, ale také osoby v jiném poměru, jehož obsahem je být jen zčásti poskytováním Služeb, včetně poměru subdodavatelského. Strana se zavazuje, že s osobu, která pracovala pro druhou Stranu, nenaváže ani jakýkoli jiný vztah, jehož obsahem by bylo poskytování být jen části Služeb takovou osobou. Zavazuje se, že nebude využívat Služeb ani od takové osoby, která by přímo či nepřímo využívala k jejich poskytování osobu, která pracovala pro druhou Stranu. Dopustí-li se Strana porušení těchto závazků nevědomky, zjedná bezodkladně nápravu a vyrozumí o tom druhou Stranu. Závazky uvedené v tomto odstavci trvají po dobu 1 (jednoho) roku od ukončení Smlouvy.

11.5 **Osobní údaje a ochrana soukromí Uživatelů.** Klient dbá, aby Poskytovateli nebyly sdělovány osobní údaje Uživatelů, není-li to nezbytné pro řádné poskytování Služeb. Pokud jsou Uživatelská jména tvořena jmény anebo příjmeními Uživatelů, je na Klientovi, aby zajistil souhlas Uživatelů s užitím těchto osobních údajů pro tento účel. Klient předem upozorní Poskytovatele na pravidla pro ochranu soukromí a pravidla pro případné monitorování činnosti Uživatelů, pokud je má zavedena.

12. SOUČINNOST

- 12.1 **Obecná povinnost součinnosti.** Strany se zavazují vzájemně spolupracovat a poskytovat si veškeré informace potřebné pro řádné plnění svých závazků. Strany jsou povinny informovat druhou Stranu o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro řádné plnění Smlouvy.
- 12.2 **Pracovní prostor a přístup do prostor Klienta.** Klient zajistí Technikům pracovní prostor v rozsahu nutném pro provedení Služeb. Klient je povinen umožnit Technikům přístup do všech prostor, ve kterých má Poskytovatel provádět práce spojené s poskytováním Služeb. Je na Klientovi, aby podle svého uvážení zajistil přítomnost svého zástupce při Servisním zásahu v prostorách Klienta. Nezajistí-li Klient přítomnost svého zástupce, nelze to klást Poskytovateli či Technikovi k tíži.
- 12.3 **Přístup do systému Klienta.** Klient dále umožní Technikům přístup do svého informačního systému, dle přílohy č.5. Poskytovatel odpovídá za to, že tento přístup bude Techniky užíván tak, aby nebyla ohrožena bezpečnost dat v síti, aby nebylo narušeno zpracování těchto dat a fungování sítě a aby nebyl ohrožen přístup ostatních oprávněných Uživatelů.
- 12.4 **Vyžádané podklady a informace.** Klient je povinen předat Poskytovateli jím vyžádané informace a podklady potřebné pro provádění Služeb.
- 12.5 **Vzdálený přístup.** Klient je povinen umožnit Poskytovateli Vzdálený přístup dle přílohy č.5.
- 12.6 **Nastavení uživatelských práv.** Klient umožní Poskytovateli na všech Uživatelských stanicích nastavit uživatelská práva USER (uživatel) a VPN přístupy, aby bylo zamezeno možnosti neodborným zásahem narušit bezproblémový provoz Počítačové sítě či jednotlivých Zařízení. Klient je povinen předat Poskytovateli v listinné podobě seznam oprávněných Uživatelů a dále osob s jinými právy než uživatelskými. Případné výjimky z nastavení Klient definuje písemně v listinné podobě a předá Poskytovateli.
- 12.7 **Heslo pro Uivatele s právy doménový administrátor.** Poskytovatel předá nejpozději do konce Přejícného období Klientovi v zapečetěné obálce uživatelské jméno a heslo Uivatele s právy doménový administrátor. Klient se zavazuje tyto údaje chránit před zneužitím. Obálku je oprávněn otevřít a přístupové údaje použít v následujících případech:
- V případě auditu ICT infrastruktury klienta.
 - kdykoli po ukončení Smlouvy.
- O otevření obálky je Klient povinen obratem vyrozumět Poskytovatele, následující pracovní den po otevření obálky. Otevření obálky způsobuje, že nebude možno přičítat Poskytovateli následné případné škodlivé administrátorské zásahy do softwarového vybavení Počítačové sítě a jednotlivých Zařízení.

13. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 13.1 **Účinnost smlouvy.** Tato Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma Stranami, účinnosti dnem zveřejnění na registru smluv.

- 13.2 **Právní režim.** Smlouva podléhá českému právnímu řádu. Právní vztahy smluvních stran se řídí ustanoveními OZ.
- 13.3 **Uzavírání Smlouvy.** Je-li tato Smlouva uzavírána bez současné přítomnosti obou Stran, je návrh Smlouvy účinný po dobu **20** (dvaceti) dnů od jeho podpisu první Strany. Nebude-li druhou Stranou přijat v této lhůtě, zaniká. Přijetí podmínek Smlouvy s dodatkem nebo odchylkou není přijetím nabídky na uzavření Smlouvy. Jde o protinávrh.
- 13.4 **Změny smlouvy.** Smlouvu lze měnit nebo dohodou rušit pouze písemně v listinné podobě, formou vzestupně číslovaných dodatků podepsaných oběma Stranami.
- 13.5 **Vyhotovení a přílohy.** Smlouva je sepsána ve **2** (dvou) vyhotoveních. Po podpisu Smlouvy obdrží každá Strana jedno vyhotovení. Přílohu a nedílnou součást Smlouvy tvoří:
- Příloha č. 1 - Definice smluvních pojmů
 - Příloha č. 2 - Kontaktní informace Stran pro účely praktické realizace Smlouvy
 - Příloha č. 3 - Cenová specifikace Služeb
 - Příloha č. 4 - Obsahová specifikace Služeb
 - Příloha č. 5 - Metodika přístupu

Smluvní strany prohlašují, že tato Smlouva byla uzavřena podle jejich pravé a svobodné vůle, nikoliv v tísní, za rozumové slabosti, lehkomyšlnosti či při hrubém nepoměru vzájemných plnění, po vzájemném projednání a zapracování jejich připomínek a poté, co obě strany měly dostatečnou možnost získat kvalifikovanou právní pomoc. Žádná ze stran se necítí být v tomto vztahu slabší stranou a ani se tohoto postavení nedovolává. Na důkaz souhlasu s celým obsahem Smlouvy ji smluvní strany stvrzují vlastnoručními podpisy.

Smluvní strany berou na vědomí, že tato smlouva ke své účinnosti vyžaduje uveřejnění v registru smluv podle zákona č. 340/2015 Sb., zákon o registru smluv a s tímto uveřejněním souhlasí. Zaslání smlouvy do registru smluv zajistí Klient neprodleně po podpisu smlouvy.

V Brně dne 01. 11. 2020

V Brně dne 01. 11. 2020

COM ITS s.r.o.

Poskytovatel

Archeologický ústav AV ČR, Brno, v. v. i.

Klient

Příloha č. 1

ke Smlouvě o poskytování servisních služeb

DEFINICE SMLUVNÍCH POJMŮ

Smluvní strany se dohodly, že v této Smlouvě budou mít následující pojmy tento význam:

Pojem	Smluvní význam pojmu
Poskytovatel	COM ITS s.r.o. se sídlem Tuřanka 1222/115, Slatina, 627 00 Brno, IČO: 087 07 413, DIČ: CZ08707413, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, oddíl C, vložka 114994
Klient	osoba uvedená v záhlaví Smlouvy jako Klient
Provozovna Klienta	veškeré prostory Klienta na: Po dohodě smluvních stran může být dohodnuto jiné místo plnění. Činnosti, které lze provádět vzdáleným přístupem, může poskytovatel provádět ve svém sídle či v jiném jím určeném místě.
Služby	činnosti Poskytovatele uvedené v Příloze č. 4
Služby třetích stran	část Služeb, u kterých Poskytovatel není jejich přímým dodavatelem, ale jen správcem těchto služeb resp. pronajímatelem. Tyto Služby jsou vyznačeny v Příloze č. 4 v sekci Služby pronájmů
Zařízení	jednotlivé uživatelské stanice, servery, aktivní a pasivní spojovací prvky, strukturovaná kabeláž a periferie, pokud tento hardware patří Klientovi nebo je Klient oprávněn jej z jakéhokoli titulu užívat. Patří sem i hardware zapůjčený Poskytovatelem. V pochybnostech se má zato, že Klient je oprávněn užívat veškerý hardware, který je umístěn v Provozovně. Bližší specifikace a funkcionality viz Příloha č. 4 této Smlouvy.
Uživatelská stanice	Zařízení, a to osobní počítač, notebook (přenosný počítač), zařízení umožňující komunikaci se vzdálenou plochou (tenký klient) nebo virtuální PC
Počítačová síť	Infrastruktura složená ze Zařízení tvořících s ohledem na vzájemné hardwarové a softwarové propojení jeden funkční celek

Zboží	náhradní díly pro Zařízení, software či nová Zařízení nebo jejich komponenty, pořizovaná Poskytovatelem pro potřeby Klienta
Helpdesk	softwarová aplikace pro správu Servisních požadavků provozovaná Poskytovatelem, do kterého se zadávají veškeré Servisní požadavky a sleduje a vykazuje se v něm jejich řešení a další činnosti či události potřebné pro řádné poskytování Služeb a jejich kontrolu.
Uživatel	Zaměstnanec Klienta nebo jakákoli jiná osoba se vztahem ke Klientovi, včetně externistů, pokud užívá nebo je oprávněna užívat jakékoli Zařízení. Uživatelem je vždy osoba, která zpřístupnila Poskytovateli Zařízení nebo má klientský přístup do aplikace Helpdesk, a to i v případě, že tento přístup získala porušením pravidel bezpečnosti na straně Klienta. V pochybnostech se má zato, že Uživatelem je osoba v Provozovně, která se vůči Poskytovateli označila za uživatele Zařízení a Poskytovatel neměl při vynaložení běžné obezřetnosti důvod o tomto prohlášení pochybovat.
Technický kontakt Klienta	vybraný Uživatel, kterého Klient označil v Příloze č. 2 nebo později postupem dle odst. 8.3 za technický kontakt na své straně.
Technik	pracovník Poskytovatele, který je Poskytovatelem pověřen poskytováním Služeb nebo jejich dílčích částí. Písemné pověření se nevyžaduje.
Servisní požadavek	Situace, kdy u Klienta vznikne určitý problém nebo požadavek spadající mezi Služby nebo jiné služby a tento bude zadán Poskytovateli prostřednictvím Helpdesku nebo náhradním způsobem.
Zadavatel Servisního požadavku	zpravidla Uživatel, kterému vyvstane konkrétní problém nebo požadavek, případně Technický kontakt Klienta.
Stupně priority	Rozlišují se následující stupně priority: 1 - „Bez priority“ 2 - „příští prohlídka“ 3 - „standardní požadavek“ 4 - „Urgentní“ – stav, kdy dochází k významnému omezení Uživatele při práci 5 - „Havarijní“ - stav, který omezuje více Uživatelů současně a má významný dopad na provoz celého podniku Klienta Stupeň priority Urgentní a Havarijní je objektivní skutečností, která se posuzuje podle výše uvedených kritérií.
Pravidelná návštěva	pokud to sjednáno, Poskytovatel provádí alespoň jeden Výjezd (ať již z titulu Servisního požadavku nebo bez něj) vždy nejméně 1x za v období uvedené za tím účelem v Příloze č. 4

Servisní zásah	konkrétní Služba cílená na řešení určitého Servisního požadavku
Zahájení Servisního zásahu	okamžik započetí práce Poskytovatele směřující k vyřešení Servisního požadavku, kterým se rozumí přepnutí daného Servisního požadavku v aplikaci Helpdesk do stavu „v řešení“
Reakční doba	<p>Pro Stupeň priority:</p> <p>„Bez priority“</p> <p>- Poskytovatel Zahájí Servisní zásah a požadavek vyřeší průběžně podle svého časového prostoru. V případě, že je Zadavatelem Servisního požadavku zadáno datum, Technik ho zohlední;</p> <p>„Další prohlídka“</p> <p>- Zahájení Servisního zásahu vyčká do nejbližší následující Pravidelné návštěvy;</p> <p>Standardní požadavek“</p> <p>- Poskytovatel zahájí servisní zásah do 5 pracovních dní. V případě, že je Zadavatelem Servisního požadavku zadáno datum, Technik ho zohlední;</p> <p>Pro Stupeň priority Urgentní a Havarijní</p> <p>- Poskytovatel zahájí Servisní zásah vzdáleným přístupem do 2 (dvou) hodin od zadání Servisního požadavku v aplikaci Helpdesk v rámci Pracovní doby. Případný Výjezd do 4 (čtyř) hodin od zadání Servisního požadavku v aplikaci Helpdesk v rámci Pracovní doby.</p>
Cena Zboží	cena Zboží určená postupem dle odst. 4.1 , tedy cena Zboží uvedená v Klientem schválené cenové nabídce
Pravidelná Cena Služeb	pravidelně hrazená cena za poskytování Služeb zvláště takto označených v Příloze č. 4 . Kalkulace Pravidelné Ceny Služeb je uvedena v Příloze č. 3
Nepravidelná Cena Služeb	cena za Služby nezahrnuté v Pravidelné Ceně Služeb, která se vypočítává jako násobek hodinové sazby dle Přílohy č. 3 a hodin poskytnutých Služeb. Pokud je Příloze č. 4 sjednána Mimopracovní pohotovost, účtují se veškeré Služby poskytnuté mimo Pracovní dobu se účtují vždy hodinovou sazbou, tedy jako Nepravidelná Cena Služeb, není-li v Příloze č. 3 výslovně sjednáno jinak.
Cena Služeb	je dána součtem Pravidelné Ceny služeb, cestovného a Nepravidelné ceny služeb a dalších případných plateb dle Přílohy č. 3

Vzdálený přístup	Poskytovatel má možnost dálkového řešení problémů prostřednictvím zabezpečené vzdálené plochy z pracoviště Poskytovatele případně odkudkoliv (pokud dotčené Zařízení bude fungovat). Volba systému vzdáleného přístupu je na Poskytovateli, který je povinen tak učinit s odbornou péčí a s přihlédnutím k plnění standardních bezpečnostních požadavků na poskytování Služeb
Výjezd	výjezd Technika do Provozovny nebo jiného dohodnutého místa za účelem osobního řešení Servisního požadavku
Mimopracovní pohotovost	Mimopracovní pohotovost je třeba výslovně sjednat v Příloze č. 4 , jinak k ní Poskytovatel není zavázán. V případě pohotovosti Poskytovatel přijímá Servisní požadavky a provádí Servisní zásahy i mimo Pracovní dobu se stejnou reakční dobou jako v pracovní době. Pokud Servisní zásah začne provádět v Pracovní době, pokračuje v jeho provádění i po jejím skončení.
Přechodné období	První 3 (tři) měsíce od uzavření Smlouvy. Přechodným obdobím je stanoveno proto, že Poskytovateli musí být předáváno potřebné know-how umožňující hladký přechod v poskytování Služeb. Předávání informací bude zajištěno částečně stávajícím poskytovatelem služeb a Technickým kontaktem Klienta. V Přechodném období nebudou uplatňovány sankce za případné nesplnění povinností z důvodu zhoršených podmínek pro poskytování služeb kvůli přebírání know-how Poskytovatelem.
Pracovní den	běžné pracovní dny v České republice
Pracovní doba	Pracovní dny v Pondělí až Pátek od 8:00 do 17:00

Příloha č. 2

ke Smlouvě o poskytování servisních služeb

KONTAKTNÍ INFORMACE STRAN PRO ÚČELY PRAKTICKÉ REALIZACE SMLOUVY

1. KONTAKTNÍ ÚDAJE POSKYTOVATELE

Korespondenční adresa: Tuřanka 1222/115, Slatina, 627 00 Brno

Oprávněný zástupce věcech smluvních: xxxxx
E-mail: xxxxx
Tel.: +xxxxx

Kontakty pro zadávání servisních požadavků:

Aplikační zadání servisního požadavku pomocí Helpdesk aplikace, jehož klientská část dohledového a helpdeskového systému je dostupná z každé Uživatelské stanice zahrnuté do poskytovaných Služeb.

E-mail: xxxxx

Kontakt v pracovní době.: kontakt na přiděleného technika (email i telefon) jsou uvedeny v rámci Helpdesk aplikace.

2. KONTAKTNÍ ÚDAJE KLIENTA

Korespondenční adresa:

Oprávněný zástupce věcech smluvních: Jméno: xxxxx
E-mail: xxxxx
GSM: xxxxx

Technický kontakt Klienta: Jméno:
E-mail:
GSM:

Komunikace mezi Technikem a Uživatelem či Technickým kontaktem Klienta je uskutečňována v elektronické podobě (e-mail, Helpdesk), telefonicky nebo při osobním jednání.

Příloha č. 3

ke Smlouvě o poskytování servisních služeb

CENOVÁ SPECIFIKACE SLUŽEB

Služby jsou fakturovány dle této cenové specifikace pouze v případě, že v této příloze je definován počet zařízení, resp. Služeb jako nenulový. V případě, že Klient požaduje Službu, která je v této příloze definována co do počtu zařízení jako nulová, je třeba sjednat novou přílohu ke Smlouvě. Do doby Sjednání nové přílohy se postupuje podle odst. 3.5 Smlouvy.

Počty hodin evidovaných v aplikaci Helpdesk v případě Služeb účtovaných hodinovou sazbou se schvalují způsobem sjednaným v odst. 3.6 Smlouvy. Totéž platí pro počty zařízení rozhodné pro výpočet Pravidelné ceny Služeb.

Ceny uvedené v příloze jsou ceny bez DPH

Základní služby

Název Služby	j. cena	Počet Zařízení	Cena Celkem
Dohled nad PC	50 Kč	131	6 550 Kč
Správa, údržba a uživatelská podpora PC	0 Kč	0	0 Kč
Dohled nad serverem	50 Kč	12	6 00 Kč
Správa, údržba a administrátorská podpora serveru	0 Kč	0	0 Kč
Správa, údržba a administrátorská podpora datových úložišť (NAS)	0 Kč	0	0 Kč
Správa a údržba firewallu a VPN brány	0 Kč	0	0 Kč
Správa, údržba a administrace aktivního prvku bezdrátové sítě	0 Kč	0	0 Kč
Správa, údržba a administrace aktivních prvků a datových rozvodů	0 Kč	0	0 Kč
Cena celkem měsíčně			7 150 Kč

Pozn. : Počet zařízení se mění v každém fakturačním období. V daném fakturačním období se určí vždy maximální počet Zařízení, které jsou v provozu kdykoli v daném fakturačním období.

V rámci převzetí zákazníka účtujeme 0% přírůžku ke sjednané ceně v prvních dvou měsících spolupráce.

Příplatkové služby

Název Služby	j. cena	Ks	Cena Celkem
Příplatek za instalace a konfigurace nové uživatelské stanice	0 Kč	0	0 Kč
Příplatek za správu skladových bezdrátových terminálů (skladové čtečky)	0 Kč	0	0 Kč
Příplatek za rozšíření pracovní doby na režim 24/7 (mimopracovní pohotovost)	0 Kč	0	0 Kč
Příplatek za rozšíření počtu pravidelných návštěv v měsíci	0 Kč	0	0 Kč
Příplatek za správu, údržbu a administraci docházkového nebo přístupového systému	0 Kč	0	0 Kč
Příplatek za správu, údržbu a administraci kamerového systému	0 Kč	0	0 Kč
Cena celkem měsíčně			0 Kč

Sazby pronájmů

Název Služby	j. cena	Ks	Cena Celkem
Pronájem prostoru pro umístění datového úložiště v prostorách Poskytovatele	0 Kč	0	0 Kč
Pronájem schránky elektronické pošty o velikosti do 5GB	0 Kč	0	0 Kč
Pronájem virtuálního datového prostoru o velikosti 100 GB	0 Kč	0	0 Kč
Pronájem serveru pro hosting www	0 Kč	0	0 Kč
Pronájem virtuálního serveru dle dohodnuté specifikace	0 Kč	0	0 Kč
Cena celkem měsíčně			0 Kč

Cestovné

Cestovné	ks	j. cena
Výjezd Brno	1	xxxxx Kč
Cestovné ČR a EU (auto a řidič)	1 km	xxxxx Kč

Sazby pro fakturaci prací, které nejsou obsaženy v základních či příplatkových službách

Hodinová sazba práce Technika	ks	j. cena
Sazba pro Pracovní dobu	1	xxxxx Kč
Sazba pro časy mimo Pracovní dobu	1	xxxxx Kč

Příloha č. 4

ke Smlouvě o poskytování servisních služeb

OBSAHOVÁ SPECIFIKACE SLUŽEB

Služba	Účtováno v rámci Pravidelné Ceny Služeb		Poznámka/omezení
	Ano/Ne		
Dohled nad PC			
Instalovaná klienská licence na PC	Ano		
Licence SW pro zálohování dat	Ano		
Poruchová hlášení o stavu HDD	Ano		
Poruchová hlášení o stavu komunikace s dohledovým serverem	Ano		
Poruchová hlášení o stavu zálohování dat uživatelské stanice	Ano		
Poruchová hlášení o stavu aktualizací operačního systému	Ano		
Poruchová hlášení o stavu antivirové ochrany	Ano		
Informace o HW konfiguraci uživatelské stanice	Ano		
Informace o instalovaném SW na uživatelské stanici	Ano		
Informace o umístění uživatelské stanice a kontakty na uživatele	Ano		
Informace o historii SW změn na uživatelské stanici	Ano		
Informace o historii výkonového zatížení uživatelské stanice	Ano		
Dohled nad serverem			
Instalovaná klienská licence na serveru	Ano		
Licence SW pro zálohování dat	Ano		

Poruchová hlášení o stavu komunikace s dohledovým serverem	Ano		
Poruchová hlášení o stavu zálohování dat serveru.	Ano		
Poruchová hlášení o stavu aktualizací operačního systému	Ano		
Informace o HW konfiguraci serveru	Ano		
Informace o instalovaném SW na serveru	Ano		
Agent pro řízení detailního sledování dostupnosti služeb a aplikací serveru	Ano		
Informace o historii SW změn na serveru	Ano		
Informace o historii výkonového zatížení serveru	Ano		
Správa, údržba a uživatelská podpora PC			
Instalace, konfigurace, nastavení a předání stanice uživateli včetně případného převodu dat z původní uživatelské stanice		Ne	
Reinstalace operačního systému uživatelské stanice v případě neopravitelné systémové chyby (chyby OS, nezaviněné zavirování apod.)		Ne	
Instalace, konfigurace a upgrade periférií uživatelské stanice (USB zařízení, tiskárny, monitory, klávesnice a myši)		Ne	
Výměna, upgrade stávajících HW součástí vyjma HDD či SSD		Ne	
Instalace nových HW součástí vyjma HDD nebo SSD		Ne	
Instalace, výměna nebo upgrade HDD nebo SSD		Ne	
Smazání stávajícího uživatelského profilu a vytvoření nového uživatelského profilu a přemístění PC při změně uživatele.		Ne	

Instalace a kontrola aktualizací OS		Ne	
Instalace a kontrola aktualizací antivirového programu		Ne	
Instalace a upgrade klientské části informačního systému		Ne	
Instalace, podpora, nastavení dalších programů		Ne	
Nastavení a podpora poštovního klienta a SW MS Office (Open Office), řešení chybových stavů tohoto SW		Ne	
Bankovní programy a veřejné certifikáty pro komunikaci – podpora, nastavení, údržba síťové instalace a pomoc při generování certifikátů		Ne	
Řešení chybových stavů tiskových zařízení v rámci infrastruktury klienta		Ne	
Údržba a nastavení adresářů v multifunkčních tiskových zařízeních klienta		Ne	
Instalace a nastavení ovladačů nového tiskového zařízení klienta		Ne	
Reinstalace, vyčištění PC při vyřazení a následném odprodeji		Ne	
Správa, údržba a administrátorská podpora serveru			
Kontrola výkonového zatížení serverů a instalace aktualizací OS		Ne	
Správa a údržba virtualizační platformy VM ware nebo Hyper V		Ne	
Nastavení, správa a údržba pravidel AD (OS Microsoft) nebo LDAP (OS Linux)		Ne	
Přidání uživatelského profilů do AD či LDAP		Ne	
Instalace, správa síťových tiskáren		Ne	
Nastavení a údržba nastavení přístupových práv sdílené adresářové struktury		Ne	
Upgrade, výměna vadných HW		Ne	

součástí			
Instalace nových HW součástí		Ne	
Reinstalace, znovuvedení do provozu při závažné SW chybě		Ne	
Nastavení, konfigurace, uvedení do provozu nového serveru		Ne	
Nastavení, správa a údržba serveru pro řízení provozu elektronické pošty		Ne	
Zálohování OS a dat serveru či jednotlivých aplikací dle zálohovacího plánu		Ne	
Správa, údržba a aktualizace informačních systémů a databází instalovaných na serveru		Ne	
Správa údržba a administrátorská podpora datových uložišť (NAS)			
Správa, údržba a sledování stavu jednotlivých HDD nebo RAID pole datového úložiště		Ne	
Výměna, upgrade stávajících HW součástí datového úložiště		Ne	
Instalace aktualizací OS datového úložiště		Ne	
Nastavení a kontrola zálohování dat dle zálohovacího scénáře		Ne	
Nastavení a kontrola replikace záloh dat mezi více zařízeními		Ne	
Správa a údržba Firewallu a VPN brány			
Konfigurace, údržba a aktualizace firmware a nastavení		Ne	
Nastavení a údržba VPN přístupů		Ne	
Výměna HW součástí či jejich upgrade		Ne	
Reinstalace FW při závažné SW či HW chybě		Ne	
Přenesení nastavení a instalace FW při plánované výměně		Ne	
Správa, údržba a administrace aktivního prvku bezdrátové sítě			
Údržba a správa řídicí části WIFI		Ne	

sítě			
Údržba a správa přístupových bodů do wifi sítě		Ne	
Výměna stávajícího síťového prvku		Ne	
Instalace nového síťového prvku pro rozšíření pokrytí bezdrátové sítě		Ne	
Správu a údržba skladových bezdrátových terminálů		Ne	
Správa, údržba a administrace aktivních prvků a datových rozvodů			
Údržba stávajících kabelových rozvodů		Ne	
Údržba, nastavení síťových prvků		Ne	
Rozšíření a úprava kabelových rozvodů		Ne	
Organizace rack skříní		Ne	
Instalace nového síťového prvku pro rozšíření stávajícího stavu		Ne	
Pravidelná návštěva technika v provozovně klienta			
Pravidelná návštěva 1x za měsíc		Ne	
Pravidelná návštěva 1x za týden		Ne	
Správa, údržba a administrace kamerového systému			
Údržba, správa a nastavení SW pro záznam nebo DVR zařízení		Ne	
Instalace nových kamer a změna pozice stávajících kamer		Ne	
Správa a údržba docházkového a přístupového systému			
Aktualizace a upgrade aplikačního SW a jeho databáze		Ne	
Servis přístupových bodů osazených čtečkami (RFID čip, karta, biometrika)		Ne	
Reinstalace – obnovení nastavení po závažné SW či HW chybě		Ne	
Instalace, přenesení nastavení při plánované výměně		Ne	
Případné rozšíření přístupového systému na pobočkách		Ne	

Ostatní služby			
Evidence, hlídání expirací SW licencí	Ano		
Hlídání expirace internetových domén	Ano		
Změna při internetovém připojení		Ne	
Plánování rozvoje a identifikace rizik v rámci IT infrastruktury klienta	Ano		
Odvoz a likvidace vyřazených zařízení		Ne	
Odvoz a likvidace použitých tonerů		Ne	
Služby pronájmů			
Pronájem prostoru pro umístění datového úložiště v prostorách Poskytovatele		Ne	Cena je určena dle objemu zařízení a počtu zařízení
Pronájem schránky elektronické pošty o velikosti do 5GB		Ne	Cena je určena za počet aktuálních schránek
Pronájem virtuálního datového prostoru o velikosti 1GB		Ne	Cena je určena dle využitého prostoru. Min. měrná jednotka je 100 GB
Pronájem serveru pro hosting www		Ne	Cena je určena počtem jednotek v těchto oblastech: CPU MEM HDD
Pronájem virtuálního serveru dle dohodnuté specifikace		Ne	Cena je určena počtem jednotek v těchto oblastech: CPU MEM HDD

Příloha č. 5

ke Smlouvě o poskytování servisních služeb

METODIKA PŘÍSTUPU

Metodika přístupu Techniků Poskytovatele do IT infrastruktury Klienta

- 1) Vzdálený přístup na stanice Uživatelů Klienta je možný pouze za předpokladu, že Uživatel provede jeho autorizaci. Toto schválení je nativní funkce C-Monitoru.

XXXXX

- 2) Vzdálený přístup na servery Klienta je možný pouze za předpokladu, že technický kontakt Klienta tento přístup písemně – emailem autorizuje. Technický kontakt Klienta musí následně povolit tento přístup na firewallu.
- 3) VPN přístup není možný