1. Smlouva o zajištění správy a obrany počítačové sítě

**PATRON-IT s.r.o.**

IČ: 29279534, DIČ: CZ29279534

se sídlem Příkop 843/4, PSČ 602 00 Brno-Zábrdovice

vedená u rejstříkového soudu v Brně (spisová značka C 70570)

zastoupená jednatelem Martinem Melichem

email: martin.melich@patron-it.cz

(dále jen „**My**“)

a

**Dětský domov, Praha 9 – Dolní Počernice, Národních hrdinů 1**

IČ: 00067563

se sídlem Národních hrdinů 1, 190 12 Praha 9 – Dolní Počernice

příspěvková organizace hlavního města Prahy

zastoupen ředitelem Martin Lněničkou

e-mail: martin.lnenicka@dddp.cz (dále jen „**Vy**“)

společně též jako „**Smluvní strany**“

uzavíráme tuto smlouvu o zajištění správy a obrany počítačové sítě (dále jen „**Smlouva**“):

* 1. I. Co je předmětem Smlouvy
1. Předmětem této Smlouvy je správa (dále jen „**Správa**“) a obrana („**Obrana**“) Vaší počítačové sítě („**Počítačová síť**“), kterou pro Vás budeme provádět za úplatu.
2. Pojmem Počítačová síť myslíme stolní počítače, notebooky, servery, switche, routery, Wifi AP, IP kamery, IP telefony, síťová úložiště, tiskárny, tablety, chytré mobilní telefony a další chytrá zařízení, které potřebujete ke své podnikatelské činnosti („**HW**“) a jejich programového vybavení („**SW**“), včetně cloudových služeb a jejich vzájemné propojení.
3. Správou Počítačové sítě zajišťujeme její funkčnost:
	1. řešení závad, diagnostika problémů či nefunkčnosti s Počítačovou sítí,
	2. zajištění telefonické a vzdálené podpory pro Vaše zaměstnance,
	3. dodání a instalace nového HW, SW,
	4. konzultace a nasazování nových technologií.
4. Obranou Počítačové sítě se Vás snažíme chránit před ztrátou dat, výpadky systémů a úniky dat v důsledku působení virů či hackerů. V rámci služby se staráme o:
	1. udržování nastavení Počítačové sítě dle oborových standardů,
	2. aktualizace a optimalizace SW,
	3. monitorování dění v Počítačové síti,
	4. sledování trendů v oblasti IT bezpečnosti a aplikování opatření na Počítačovou síť,
	5. kontrolu provádění záloh a pravidelné zkušební obnovy,
	6. reakci na bezpečnostní incidenty (zastavení incidentu, vyšetření incidentu a sjednání preventivních opatření proti jeho opakování).

**II. Parametry našich služeb**

1. Jde nám o Vaši spokojenost s našimi službami. Z toho důvodu se zavazujeme, že zajistíme dostatek kvalifikovaných specialistů, abyste se minimálně v 9 z 10 případů dovolali na první zavolání.
2. Zavazujeme se, že zjištěné problémy a nahlášené požadavky budeme řešit bez zbytečných odkladů. Ze zkušenosti víme, že se nám daří řešit většinu požadavků ihned.
3. Správu i Obranu sítě se dle sjednaných parametrů služby (viz příloha č. 1) zavazujeme poskytovat v režimu:
	1. pracovní doby – tj. každý pracovní den mezi 8:00 a 17:00 (dále jako „**Pracovní doba**“),
	2. nonstop – tj. nepřetržitě 24x7x365 (dále jako „**Nonstop**“).
4. Pokud nějaký požadavek označíte jako kritický, začneme na něm pracovat okamžitě a nepřestaneme, dokud nebude vyřešen (tzn. budeme pracovat Nonstop). Tuto možnost máte i tehdy, když nemáte sjednánu službu Nonstop.
5. Při Správě a Obraně vaší Počítačové sítě se zavazujeme chovat hospodárně, abychom šetřili Vaše náklady při dosažení požadované úrovně služeb. Budeme volit taková opatření, technologie a způsoby práce, které jsou adekvátní vůči Vaší Počítačové síti (tzn. hodnotě chráněných informací, povaze podnikání a škodě, která by mohla vzniknout v důsledku její nefunkčnosti).
6. Pokud při Správě či Obraně Počítačové sítě uděláme chybu, sjednáme bezodkladně bezplatnou nápravu.
7. Zavazujeme se, že se budeme neustále vzdělávat a zlepšovat své postupy, abychom dokázali Vaši Počítačovou síť Bránit a Spravovat dle aktuálních oborových standardů.
8. Prosím, berte na vědomí, že 100% IT bezpečnost Počítačové sítě neexistuje, protože taková bezpečnost v reálném světě neexistuje. Snažíme se však udělat adekvátní opatření dle hodnoty chráněného aktiva a maximum vůči investovaným penězům a vložené energii.

III. Vaše povinnosti

1. Během plnění této smlouvy od Vás budeme potřebovat součinnost. Například učinit nějaké rozhodnutí nebo nám umožnit přístup k prvkům vaší Počítačové sítě. Je nutné, abyste nám takovouto součinnost včas poskytli, jinak nebudeme schopni řádně plnit své povinnosti.
2. Pokud se rozhodnete k nákupu HW, SW či cloudových služeb (které se stanou součástí Vaší Počítačové sítě) u třetí strany, potřebujeme, abyste s námi tento nákup předem konzultovali. Účelem je ověřit jeho kompatibilitu s Vaší Počítačovou sítí a bezpečnostními opatřeními.
3. Pokud zjistíte závady ve své Počítačové síti, je nezbytné, abyste nás o nich bez zbytečného odkladu informovali. Může se stát, že se jedná o něco, co není možné bez Vašeho upozornění detekovat. My se nejprve postaráme o odstranění závady a následně aktualizujeme monitorovací systém závad.
	1. IV. Odměna za naše služby
4. Za naše služby se nám zavazujete hradit odměnu. Ta se vypočítá z počtu hodin odvedené práce vynásobené příslušnou hodinovou sazbou (viz příloha této smlouvy).
5. Aby bylo vše transparentní, veškerou odvedenou práci zapisujeme. Na konci měsíce Vám pak spolu s fakturou zašleme i výkaz práce, který obsahuje popis toho, kdo kdy, co a jak dlouho prováděl. Výkaz práce obsahuje i dodaný SW a HW.
6. Objem odvedené práce záleží na dvou věcech a dá se rozdělit následovně:
	1. Práce potřebná pro Správu: jedná se hlavně o práci dle Vašich pokynů (například požadavek na instalaci nového počítače, systému, pomoc s programem) či náhodných událostí (například porucha na nějakém zařízení). Na množství této práce mají vliv zejména Vaše pokyny.
	2. Práce potřebná pro Obranu: jedná se o práci, kterou je nutné provádět pravidelně každý měsíc. Její množství je dobře odhadnutelné a závisí na velikosti vaší Počítačové sítě (množství HW a SW). Odhad množství této práce je součástí přílohy č. 1 této Smlouvy.
7. Veškerou práci se snažíme provádět vzdáleně, protože je to rychlejší (není třeba čekat na příjezd) a ekonomičtější (šetří se čas na cestě). Občas se však stane, že je třeba provést nějakou práci na místě (např. zapojení nového zařízení). V takovém případě počítáme čas strávený na cestě tam i zpět jako součást daného zásahu.
8. Pokud ve výkazu práce objevíte chybu, nebo nebudete s určitou položkou souhlasit, obraťte se na nás prosím co nejdříve. Nevznesete-li námitku do 14 dní od jeho obdržení, budeme jej považovat za schválený.
9. Výkaz práce a fakturu budeme vystavovat vždy k poslednímu dni v měsíci. Splatnost faktury je 14. dní od vystavení.
10. Pokud budete v prodlení s platbou za fakturované služby, vyhrazujeme si právo pozastavit další služby až do jejich úhrady. Věříme, že není v zájmu ani jedné strany se do této situace někdy dostat. Když bychom chtěli našeho práva využít, budeme se Vás prvně snažit kontaktovat telefonicky i e-mailem.

V. Sankční ujednání

1. Věříme, že největší sankcí je ukončení spolupráce, proto nesjednáváme zvlášť smluvní pokuty. Pokud nesplníme své povinnosti, či ztratíme vaši důvěru, máte právo ukončit tuto smlouvu s okamžitou platností. Snažíme se proto být kvalitou své práce o kus před našimi sliby.
2. Výše uvedené nemění nic na tom, že My i Vy jsme za svou práci, chování i způsobené škody odpovědni ze zákona.
	1. VI. Ochrana osobních údajů
3. Informujeme Vás, že výkazy práce obsahují osobní údaje vztahující se k našim i Vašim zaměstnancům a spolupracovníkům. Zavazujete se tímto dodržovat právní předpisy ohledně ochrany osobních údajů a dále se zavazujete nepředávat tyto osobní údaje třetím osobám.
4. Informujeme Vás o tom, že budeme jako správce zpracovávat osobní údaje fyzických osob oprávněných k jednáním vyplývajícím z této Smlouvy, a to za účelem plnění povinností dle této smlouvy, v rozsahu a po dobu nezbytně nutnou k danému účelu v souladu s právními předpisy.
5. V případě, že nás k tomu výslovně pověříte na základě samostatné zpracovatelské smlouvy (možno i v elektronické podobě), budeme mít v konkrétním případě postavení zpracovatele vašich osobních údajů. Kontaktní osobou jako správce osobních údajů na naší straně je Martin Haller. Osobní údaje budeme zpracovávat v souladu se zákonem o ochraně osobních údajů (č. 110/2019 Sb.), resp. (s účinností od 25.05.2018) podle nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů).
6. Tímto nám poskytujete souhlas k předání vašich osobních údajů našim subdodavatelům, jejichž seznam bude aktualizován na našich webových stranách: [www.patron-it.cz](http://www.patron-it.cz). Bližší informace o ochraně osobních údajů jsou uvedeny v Prohlášení o zpracování osobních údajů, které je dostupné na našich webových stránkách <https://www.patron-it.cz/gdpr> .
	1. VII. Ostatní ujednání
7. Na naší budoucí spolupráci jsme hrdí a chceme se jí pochlubit. Z toho důvodu bychom vás moc rádi zařadili mezi naše reference. Děkujeme, že nám tímto dáváte souhlas. Tento souhlas můžete odvolat.
8. Změny a doplnění této naší Smlouvy musí být činěny pouze se souhlasem obou Smluvních stran a to písemnou formou (včetně vzdání se práva na písemnou formu.) Smluvní strany se také dohodly, že za písemnou formu považují i komunikaci prostřednictvím emailů uvedených v záhlaví této smlouvy – a pokud by mělo dojít ke změně emailových adres určených ke komunikaci ohledně této smlouvy, je třeba změnu předem ohlásit druhé smluvní straně z emailu uvedeného v záhlaví; to neplatí pro právní jednání, která by vedla k ukončení této smlouvy, jež musí být mezi stranami doručována prostřednictvím poskytovatele poštovních služeb. Zásilka se považuje za doručenou 5. pracovního dne po odeslání, i když si ji druhá strana nepřevzala.
9. V případě, že některá ustanovení této Smlouvy budou prohlášena za neplatná nebo neúčinná, zůstávají ostatní ustanovení této Smlouvy platná a účinná. Smluvní strany se zavazují nahradit bez zbytečného odkladu neplatné a/nebo neúčinné ustanovení této Smlouvy ustanovením platným a/nebo účinným, které bude odpovídat jejich projevu vůle učiněného touto Smlouvou.
10. Zavazujeme se nesdělovat žádné 3. straně jakékoli informace týkající se Vaší společnosti, se kterými přijdeme do styku v rámci plnění předmětu této Smlouvy, a to ani v případě ukončení smluvního vztahu mezi námi a Vámi, tímto nejsou dotčeny ustanovení článku VI.
11. Právní vztahy založeny touto Smlouvou a vztahy s ní související se řídí právem České republiky, zejména ustanoveními občanského zákoníku č. 89/2012 Sb., s vyloučením norem mezinárodního práva soukromého. Místem plnění je Brno.
12. Tato Smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech s platností originálu, z nichž jeden stejnopis obdržíme My a jeden Vy.
13. Tato Smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami.
14. Tato Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou.
15. Smlouvu lze vypovědět pouze písemnou výpovědí učiněnou kteroukoliv ze zúčastněných stran bez udání důvodu nebo dohodou stran. Výpovědní doba z naší strany je stanovena na jeden měsíc a výpovědní doba z Vaší strany je stanovena na jeden měsíc, přičemž výpovědní doba začíná běžet od prvého dne následujícího měsíce po doručení písemné výpovědi druhé straně zaslané na adresu uvedenou v záhlaví Smlouvy; tím nejsou dotčena ustanovení této smlouvy o možnosti vypovědět tuto smlouvu bez výpovědní doby.
16. Smluvní strany výslovně sjednávají, že uveřejnění této smlouvy v registru smluv dle zákona č. 340/2015 o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv) zajistí Dětský domov, Praha 9 – Dolní Počernice

 V Pardubicích dne ….......... V Pardubicích dne ….............

 Poskytovatel Objednatel

 PATRON-IT s.r.o. Dětský domov, Praha 9 – Dolní Počernice

 Martin Melich, jednatel Martin Lněnička, ředitel

 …............................. …..................................

 podpis podpis

# Příloha č. 1

* 1. Finanční podmínky
* Základní hodinová sazba: **1800 Kč/h**
* Zvýšená sazba pro práce mimo Pracovní dobu: **3.600 Kč/h**
	+ Vždy se vše budeme snažit provádět v rámci pracovní doby.
	+ Zvýšenou hodinovou sazbu použijeme v případě, že si sami vyžádáte provedení nějakého úkonu mimo pracovní dobu.
	+ Pro práce, které si sami naplánujeme mimo Pracovní dobu budeme uplatňovat základní hodinovou sazbu.
* Odhad množství práce potřebného pro Obranu Počítačové sítě činí měsíčně: **26 950 Kč**
	+ **16 PC \* 15 minut** – pravidelné aktualizace OS a vybraných aplikací. Denní vyhodnocování záznamů z antiviru za předešlý den. Kontrola nastavení (služby, automaticky spouštěné programy, nainstalované aplikace a jejich verze, firewall, uživatelské účty, skupinové politiky, neúspěšné pokusy o přihlášení) a zdraví HW. Napojení na centrální monitorovací systém, antivirovou konzoli, vzdálenou správu.
	+ **3 servery \* 2 hodiny** – sledování zdraví HW a běhu aplikací a služeb na serverech. Kontrola nastavení serveru (běžící služby, stav nastavení, platnost uživatelských účtů, neúspěšné pokusy o přihlášení, skupinové politiky, replikace DC, sdílené disky, VSS). Denní kontrola provedení záloh. Jednou měsíčně zkušební obnova dat ze záloh. Pravidelná víkendová instalace aktualizací pro OS. Dále monitorování dostupnosti a zdraví síťových zařízení (např. verze FW, stav HW, vytížení, volné místo) síťových zařízení jako jsou NASy, switche, routery. VoIP telefony, IP kamery, UPS.
	+ **2 hodiny kontrola síťového provozu** – poskytnutí zařízení pro záznam síťového provozu a jeho denní vyhodnocování v rámci reportů. Hledáme problémy v síťové komunikaci, pokusy o útok a komunikaci síťových zařízení se známými adresami hackerů.
		- Sledování zatížení routerů
		- Dostupnost prvků
		- Hledáme problémy v síťové komunikaci
		- Zdali se neobjevila komunikace s botnety
	+ **2 hodiny PATRON zálohování a ochrana dat–** Zálohování serverových dat do třech nezávislých datových úložišť, licence na zálohovací SW Veeam, Cloudové nesmazatelné úložiště
	+ **16\*75 Kč PATRON zálohování M365**– Zálohování dat z Office 365 do bezpečného úložiště

Veškeré odměny dle této smlouvy se rozumí bez DPH.

* 1. Parametry služby
* Osoby, které se mohou obracet na technickou podporu: **všichni zaměstnanci**
* Správu a Obranu počítačové sítě zajišťujeme v režimu: **Nonstop**
* Správu a Obranu sítě budeme činit: **samostatně**
	1. Kontaktní osoby

### Naše kontaktní osoby:

* Obchodní záležitosti: Václav Hojný (tel. 725 288 646, e-mail: vasek.hojny@patron-it.cz)
* Technické záležitosti:
	+ linka technické podpory (tel. 777 776 077, e-mail: podpora@patron-it.cz)
	+ podpora mimo pracovní dobu (tel. 799 799 311)

### Vaše kontaktní osoby:

* Obchodní a technické záležitosti: Martin Lněnička (602 873 693, martin.lnenicka@dddp.cz)

Výše uvedené e-mailové adresy a telefonní čísla mohou být měněny jednostranným oznámením (e-mailem, dopisem) příslušné Smluvní strany, s tím že takováto změna se stane vůči druhé Smluvní straně účinnou první pracovní den následující po jejím oznámení.