**Smlouva o poskytování podpory informačních technologií s garantovanou úrovní služeb**

**(SERVICE LEVEL AGREEMENT)**

**Číslo smlouvy: TS-SLA-SFK-01-2022**

(dále jen „**Smlouva**“ nebo „**SLA**“)

#

# SMLUVNÍ STRANY

**Obchodní firma: TOTAL SERVICE a.s.**

Sídlo: Metropolitan Building

 U Uranie 954/18, 170 00 Praha 7

 zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským

 soudem v Praze, oddíl B, vložka 23580

IČO: 25618067

DIČ: CZ25618067

E-mail:

Http:

Banka:

Číslo účtu:

Zastupuje:

**jako Dodavatel**

**a**

**Obchodní firma: Státní fond kinematografie**

Sídlo: Dukelských hrdinů 530/47, 170 00 Praha 7

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským

 soudem v Praze, oddíl A, vložka 76076

IČO: 01454455

DIČ: CZ01454455

E-mail:

Zastupuje: Helena Bezděk Fraňková, ředitelka

**jako Odběratel**

(Dodavatel a Odběratel dále společné též jako „**Smluvní strany**“)

#

# OBSAH SMLOUVY

[SMLUVNÍ STRANY 1](#_Toc106888794)

[OBSAH SMLOUVY 2](#_Toc106888795)

[1. Výklad pojmů 3](#_Toc106888796)

[2. Předmět Smlouvy 3](#_Toc106888797)

[3. Definice SLA parametrů 3](#_Toc106888798)

[4. Pravidla hlášení požadavků Odběratelem 4](#_Toc106888799)

[5. Místo poskytování Služeb 4](#_Toc106888800)

[6. Dokumentace a rozsah vybavení podléhající poskytování Služeb 4](#_Toc106888801)

[7. Další podmínky poskytování Služeb 4](#_Toc106888802)

[8. Cena za poskytování Služeb 5](#_Toc106888803)

[9. Kontaktní osoby 5](#_Toc106888804)

[10. Platební a kreditní podmínky 5](#_Toc106888805)

[11. Řešení sporů 6](#_Toc106888806)

[12. Povinnost mlčenlivosti 6](#_Toc106888807)

[13. Omezení odpovědnosti a další ujednání 6](#_Toc106888808)

[14. Společná a závěrečná ustanovení 7](#_Toc106888809)

[Příloha číslo 1 - Katalogové listy (KL) – definice správy ICT 9](#_Toc106888810)

[Příloha č. 2: Kvalita Služeb 20](#_Toc106888811)

[Příloha č. 3: Cena (odměna) 21](#_Toc106888812)

# Výklad pojmů

Pro účely této Smlouvy se rozumí:

Dobou podpory doba, ve které je Dodavatelem poskytována podpora, resp. Služba (kdy jsou řešeny požadavky Odběratele), vymezené blíže v čl. 3 Smlouvy

ICT Informační a komunikační technologie

Kvalitativní třídou Služeb úroveň Služby, podle které je Dodavatelem garantována Reakční doba

Měrnou jednotkou maximální stanovený rozsah Služby (počet uživatelů, serverů, zařízení apod.)

Reakční dobou (response time) doba vymezená v čl. 3 Smlouvy

Reportingem pravidelné informování Odběratele o stavu plnění Služeb

ServiceDeskem služba, jejíž součástí jsou nástroje HelpDesk a CallDesk

SLA SERVICE LEVEL AGREEMENT = Smlouva o poskytování správy informačních technologií s garantovanou úrovní služeb, tedy Smlouva

Trackingem zaznamenání veškeré činnosti prováděné Dodavatelem v rámci plnění Služeb dle této Smlouvy do interního systému

Výpadkem jakákoliv okolnost, která ovlivňuje dostupnost Služby a jehož délka a doba nebyla předem písemně schválena Odběratelem

Další pojmy jsou definované přímo ve Smlouvě nebo jejích přílohách a jsou označovány velkým počátečním písmenem.

# Předmět Smlouvy

* 1. Předmětem této Smlouvy je závazek Dodavatele poskytovat Odběrateli pravidelné i nepravidelné služby spočívající ve správě informačních technologií a servisních zásahů na ICT technologiích Odběratele, které jsou definované touto Smlouvou, a to v předem definované Reakční době a v rozsahu stanoveném Měrnou jednotkou, a Odběratel se za to zavazuje zaplatit Dodavateli odměnu dle této Smlouvy.
	2. Služby poskytované Dodavatelem dle této Smlouvy jsou blíže specifikované v katalogových listech, které jsou nedílnou součástí této Smlouvy (dále jen „**Služby**“). V katalogových listech jsou vymezeny i další podmínky a parametry poskytování Služeb.
	3. Dodavatel se zavazuje poskytovat Služby dle této Smlouvy prostřednictvím svých zaměstnanců nebo poddodavatelů.
	4. Smluvní strany se dohodly, že součástí zajištění Služeb v požadovaném rozsahu a kvalitě je možnost osobní návštěvy servisních techniků Dodavatele u Odběratele. Návštěvy budou řešeny na základě jednotlivých případů a dohod Smluvních stran.
	5. Pokud v průběhu plnění Služeb vyvstane potřeba dodávek technologií, bude uzavřena zvláštní smlouva na tyto dodávky.

# Definice SLA parametrů

**Reakční doba**

* 1. Dodavatel garantuje Reakční dobu na požadavek při poskytování Služeb.
	2. Reakční doba je maximální časový úsek, za který se Dodavatel dostaví k řešení požadavku na místo Odběratele uvedeného v této Smlouvě, nepodaří-li se požadavek primárně vyřešit jinak. V případě vzdálené podpory se jedná o maximální časový úsek, který je splněn reakcí Dodavatele potvrzující přijetí požadavku.
	3. Reakční doba plyne od okamžiku řádného nahlášení požadavku ze strany Odběratele způsobem dle této Smlouvy a je splněna zasláním potvrzení o přijetí požadavku ze strany Dodavatele.
	4. Délka Reakční doby je odvislá od Kvalitativní třídy Služeb a je stanovená v příloze této Smlouvy.
	5. V případě nedodržení Reakční doby z důvodů na straně Dodavatele, je Dodavatel povinen zaplatit Odběrateli smluvní pokutu ve výši 500Kč bez DPH za každý započatý den prodlení.

**Doba podpory**

* 1. Dodavatel se zavazuje poskytovat Služby výhradně v Době podpory.
	2. Smluvní strany berou na vědomí, že mimo Dobu podpory neběží Reakční doba, resp. Reakční doba běží pouze po Dobu podpory.
	3. Doba podpory je označována počtem hodin v jednom dni / počtem dní v týdnu. Konkrétní Doba podpory je uvedena v příloze Smlouvy.

# Pravidla hlášení požadavků Odběratelem

* 1. Hlášení požadavků Odběratele se provádí jejich zasláním na ServiceDesk; v případě hlášení kritických požadavků nebo požadavků hlášených mimo pracovní dobu, je nutné požadavek nahlásit vždy telefonicky. Konkrétní způsob hlášení požadavků je uveden v příloze Smlouvy.
	2. Pracovní doba Dodavatele je stanovena takto:

Pondělí až pátek (pouze běžné pracovní dny), 9:00 až 17:00

* 1. Požadavky hlásí Odběratel na tyto kontakty:

 ServiceDesk:

E-mail:

Tel:

# Místo poskytování Služeb

* 1. Služby mohou být poskytovány jak v sídle Dodavatele, tak i Odběratele, nestanoví-li Dodavatel jinak. Pokud si to bude charakter Služby žádat, bude místem plnění sídlo nebo jiné místo Odběratele.
	2. Pokud jsou Služby poskytovány u Dodavatele, pak jsou poskytovány především na této adrese: U Uranie 954/18, 170 00 Praha 7.
	3. Pokud jsou Služby poskytovány u Odběratele, pak jsou poskytovány především na této adrese: Dukelských hrdinů 530/47, 170 00 Praha 7.

# Dokumentace a rozsah vybavení podléhající poskytování Služeb

* 1. Dodavatel se zavazuje zpracovat provozní technickou dokumentaci. Struktura a obsah provozní technické dokumentace bude stanovena na základě dohody Smluvních stran. Dodavatel předloží návrh obsahu a strukturu provozně technické dokumentace do 2 měsíců od uzavření smlouvy.
	2. Součástí dokumentace dle předchozího odstavce je i seznam vybavení Odběratele, který bude definován rozsahem dle Měrné jednotky dané Služby.
	3. Dodavatel se zavazuje dokumentaci udržovat aktuální.
	4. Odběratel je oprávněn na vyžádání do provozní technické dokumentace během poskytování Služeb nahlédnout.

# Další podmínky poskytování Služeb

* 1. Dodavatel se zavazuje k poskytování Služeb v pravidelných či nepravidelných intervalech v závislosti na dané Službě.
	2. Odběratel se zavazuje poskytovat Dodavateli součinnost k řádnému a včasnému plnění Služeb. Odběratel se zavazuje poskytnout a udržovat podmínky pro řádné plnění Služeb a splnit předpoklady Služeb uvedené v příloze Smlouvy. V případě nesplnění těchto předpokladů se Odběratel nemůže domáhat náhrady újmy, ani řádného a/nebo včasného plnění Smlouvy.
	3. Dodavatel zaznamenává veškeré své činnosti prováděné v rámci plnění Služeb dle této Smlouvy do interního systému – Trackingu prací. Zaznamenání činností bude probíhat pravidelně.
	4. Tracking prací za daný kalendářní měsíc bude přílohou faktury za Služby poskytnuté za příslušný kalendářní měsíc.
	5. Dodavatel neprovádí Reporting; interně však průběžně kontroluje stav plnění Služby. V případě, že Dodavatel zjistí, že Služby nejsou plněny dle Kvalitativního stupně Služby, informuje Dodavatel o této skutečnosti Odběratele; v takovém případě se Smluvní strany dohodnou na dalším postupu.
	6. V případě, že nebude možno plnit Služby dle této Smlouvy ze strany Dodavatele, nastává v důsledku Výpadku tzv. nedostupnost Služby. Nedostupnost Služby může být způsobena Výpadky na straně Dodavatele, Odběratele nebo třetí strany, případně v důsledku vnějších okolností.

Pokud v důsledku Výpadku nebude Dodavatel schopen plnit Služby, tj. nastane nedostupnost Služby, zhodnotí Smluvní strany příčinu této nedostupnosti, tedy povahu Výpadku. Pokud bude Výpadek vyhodnocen jako prokazatelný Výpadek na straně Dodavatele, který nastal v příčinné souvislosti se zaviněným jednáním či opomenutím Dodavatele, zavazují se Smluvní strany dohodnout na dalším postupu, zejm. na přiměřené slevě z odměny. Poskytnutí slevy dle předchozí věty nebo poskytnutí jiného způsobu nápravy vylučuje právo Odběratele na náhradu škody. V případě, že bude Výpadek způsoben nezávisle na vůli Smluvních stran nebo v důsledku na straně Odběratele, neběží lhůty dle této Smlouvy.

# Cena za poskytování Služeb

* 1. Odběratel se zavazuje za provádění Služeb zaplatit Dodavateli odměnu. Výše odměny je stanovena v příloze 3 této Smlouvy.
	2. Všechny ceny uvedené v příloze Smlouvy jsou uvedeny bez DPH a jsou neveřejné a důvěrné.
	3. Celková cena za Služby zaplacená Odběratelem dle této Smlouvy nepřesáhne 499.000,- bez DPH.

# Kontaktní osoby

* 1. Odběratel a Dodavatel určili následující kontaktní osoby oprávněné jednat ve věci plnění Smlouvy. Pouze tyto osoby a statutární orgány společností jsou oprávněny zastupovat Odběratele a Dodavatele v uvedeném rozsahu, není-li ujednáno jinak.
	2. Kontaktní osoby Dodavatele:
		1. ve věcech smluvních (změny a skončení Smlouvy):
		2. ve věcech technických a při provádění Smlouvy:
	3. Kontaktní osoby Odběratele:
		1. ve věcech smluvních (změny a skončení Smlouvy) a ve věcech technických a při provádění Smlouvy:
	4. Pro vyloučení pochybností se uvádí, že kontaktní osoby ve věcech technických a při provádění Smlouvy nejsou oprávněny změnit tuto Smlouvu ani činit právní jednání vedoucí k zániku Smlouvy (tj. odstoupit od smlouvy apod.), nebude-li takové zmocnění či pověření vyplývat z jiného právního důvodu.
	5. Osobou oprávněnou k ukončení Služeb dle této Smlouvy ze strany Odběratele je výhradně její statutární orgán dle způsobu jeho jednání stanoveného v obchodním rejstříku, příp. osoba, jejíž zmocnění či pověření bude vyplývat z jiného právního důvodu.
	6. V případě změny kontaktní osoby jsou obě Smluvní strany povinny se navzájem vyrozumět a určit osobu jinou.
	7. Nestanoví-li tato Smlouva jinak, bude jakákoliv komunikace v souvislosti s touto Smlouvou považována za doručenou druhé smluvní straně: (i) v případě doporučené pošty dnem prokazatelného doručení druhé smluvní straně, nejpozději však pátý (5.) pracovní den po dni, ve kterém byla příslušná zásilka odevzdána k poštovní přepravě; (ii) následujícím dnem po dni odeslání emailové zprávy druhé smluvní straně nebo okamžikem doručení potvrzení o doručení druhé smluvní straně anebo doručením odpovědi druhé smluvní strany na odeslaný email (podle toho, která ze skutečností v tomto bodě (ii) nastane dříve); příp. (iii) prokazatelným doručením jiným běžným způsobem (např. prostřednictvím datové schránky, kurýrní službou apod.).

# Platební a kreditní podmínky

* 1. Odběratel se zavazuje hradit veškeré platby ve prospěch účtu Dodavatele, který je uveden v záhlaví Smlouvy, nebo který je uveden na příslušném daňovém dokladu (faktuře).
	2. Platba proběhne na základě vystaveného daňového dokladu (faktury). Dodavatel se zavazuje k vystavení faktury s DUZP k poslednímu dni měsíce, ve kterém byly Služby prováděny.
	3. Faktura je splatná ve lhůtě 14 dní ode dne jejího doručení Odběrateli. Odběratel se zavazuje uhradit fakturu ve lhůtě splatnosti. Uhrazením se rozumí den připsání platby na účet Dodavatele.
	4. V případě, že Odběratel neuhradí některou z plateb, Dodavatel jej vyzve k úhradě písemnou upomínkou. Při opětovném neuhrazení pohledávek (pokud jsou pohledávky po splatnosti déle než 14 dní) je Dodavatel oprávněn k pozastavení plnění povinností vyplývajících z této Smlouvy, a to po dobu, než bude platba uhrazena. Postup uvedený v tomto odstavci nemá vliv na právo Dodavatele odstoupit od Smlouvy.
	5. V případě prodlení s úhradou odměny nebo její části se Odběratel zavazuje uhradit Dodavateli smluvní pokutu ve výši 0,05 % denně z dlužné částky vč. DPH.
	6. Dodavatel podpisem Smlouvy potvrzuje, že ke dni jejího uzavření není evidován jako nespolehlivý plátce DPH. Dodavatel se zavazuje, po celou dobu platnosti Smlouvy, neprodleně informovat Odběratele, pokud se stane nespolehlivým plátcem DPH. V případě, že se Dodavatel stane nespolehlivým plátcem DPH, je Odběratel oprávněn uhradit fakturovanou cenu bez DPH a příslušné DPH odvést přímo příslušnému finančnímu úřadu. Dodavatel podepsáním Smlouvy potvrzuje, že bankovní účet uvedený v záhlaví Smlouvy a na daňových dokladech je účtem zveřejněným u správce daně.

# Řešení sporů

Spory, které by mohly vzniknout mezi Smluvními stranami při plnění smluvních povinností, budou přednostně řešeny smírnou cestou. Nebude-li řešení sporu smírnou cestou možné, je kterákoliv Smluvní strana oprávněna obrátit se na věcně a místně příslušný soud v České republice.

# Povinnost mlčenlivosti

* 1. Smluvní strany sjednávají, že tato Smlouva je přísně důvěrná.
	2. Dodavatel se zavazuje nesdělovat žádnému třetímu subjektu žádné informace o existenci anebo obsahu této Smlouvy bez předchozího písemného souhlasu Odběratele, s výjimkou případu, kdy tak vyžaduje tato Smlouva, zákon nebo jiný obecně závazný předpis. Povinnost mlčenlivosti se vztahuje rovněž na skutečnosti a informace, které získá Dodavatel od Odběratele na základě nebo v souvislosti s touto Smlouvou nebo s plněním závazků, které pro něj z této Smlouvy vyplývají a trvá i po skončení platnosti této Smlouvy jakýmkoliv způsobem.
	3. Odběratel se zavazuje zachovávat mlčenlivost ohledně know-how Dodavatele, jakož i veškerých informací, které se dozví od Dodavatele v průběhu plnění této Smlouvy a zejména o skutečnostech, které tvoří obchodní tajemství Dodavatele (dále jen „**Důvěrné informace**“), nezpřístupnit Důvěrné informace jakékoli třetí osobě, a nevyužívat Důvěrné informace ani pro svoji potřebu, s výjimkou plnění povinností vyplývajících z této Smlouvy. Odběratel se zavazuje zajistit, aby povinnost mlčenlivosti dle tohoto článku plnili i jeho zaměstnanci, jakož i další osoby v obdobném vztahu s Odběratelem.
	4. Dodavatel je povinen:
1. zabezpečit listiny obsahující důvěrné informace, na které se vztahuje povinnost mlčenlivosti, před zneužitím třetími osobami;
2. zajistit, aby informace a údaje, které jsou předmětem ochrany, byly v rámci interní struktury Dodavatele zpřístupněny jen nezbytně nutnému okruhu pracovníků;
3. zajistit, aby pracovníci Dodavatele, kteří přicházejí do styku s důvěrnými informacemi, byli beze zbytku poučeni o obsahu závazků k dodržování mlčenlivosti i o následcích za takové porušení.
	1. V případě nedodržení povinností stanovených v tomto článku ze strany některého pracovníka (zaměstnance) smluvní strany, odpovídá za toto jednání příslušná smluvní strana. To platí i pro jiné osoby, které byly použity v souvislosti s plněním této Smlouvy na základě jiného právního důvodu, než pracovního poměru, včetně poddodavatelů příslušné smluvní strany.
	2. V případě prokazatelného nedodržení povinností smluvní strany dle tohoto článku má smluvní strana nárok na náhradu vzniklé újmy a vyhrazuje si právo k okamžitému odstoupení od této Smlouvy.

# Omezení odpovědnosti a další ujednání

* 1. Dodavatel odpovídá Odběrateli výlučně za újmu (zejm. škodu) vzniklou v příčinné souvislosti s porušením povinností Dodavatele dle této Smlouvy či dle zákona. V případě, že mezi Smluvními stranami dojde k reparaci či náhradě újmy dle čl. 7 Smlouvy, tedy Smluvní strany se dohodnou na postupu v důsledku Výpadku, není Odběratel oprávněn za Výpadek požadovat vedle tohoto řešení i náhradu škody či jiné újmy, která mu Výpadkem vznikne.
	2. Povinnosti k náhradě se smluvní strana zprostí, prokáže-li, že jí ve splnění povinnosti ze Smlouvy dočasně nebo trvale zabránila mimořádná nepředvídatelná, neodvratitelná a/nebo nepřekonatelná překážka vzniklá nezávisle na její vůli (vyšší moc). Smluvní strana se však povinnosti nahradit újmu nezprostí, pokud šlo o překážku, která (i) vznikla z jejích osobních poměrů, (ii) vznikla až v době, kdy byla s plněním smluvené povinnosti v prodlení, nebo (iii) kterou byla podle Smlouvy povinna překonat. Smluvní strany výslovně stanoví, že důvodem ke zproštění odpovědnosti Dodavatele dle tohoto odstavce je např. dopravní nehoda Dodavatele nebo některé z osob poskytující Služby za Dodavatele, výpadek elektrické energie nebo internetové konektivity nezávislý na vůli Dodavatele apod. Pokud vznikne Odběrateli újma v důsledku těchto či obdobných situací, zprostí se Dodavatel k náhradě takto vzniklé újmy.
	3. Odběratel se zavazuje, že neuzavře po dobu platnosti této Smlouvy nebo v průběhu dalších 24 měsíců od ukončení této Smlouvy bez písemného souhlasu Dodavatele pracovně právní vztah s některým ze zaměstnanců Dodavatele, který se podílel na plnění této Smlouvy (tímto zaměstnancem se rozumí zaměstnanci Dodavatele stávající i bývalí – pokud neuplynulo od ukončení jejich pracovního poměru u Dodavatele více než 24 měsíců - i zaměstnanci, kteří budou pro Dodavatele pracovat po uzavření této Smlouvy). Za porušení povinnosti dle předchozí věty se Odběratel zavazuje uhradit Dodavateli smluvní pokutu ve výši 300.000,- Kč za každý takto uzavřený pracovně právní vztah.
	4. V případě, že Dodavatel na základě zjištění v Přechodném období nebo kdykoliv v průběhu poskytování Služeb upozorní Odběratele na potřebu výkonu dalších Služeb nebo potřebu technologií či potřeby výkonu služeb nad rámec Smlouvy a Odběratel se pokyny či doporučeními Dodavatele nebude řídit, a to i z části, není Dodavatel odpovědný za jakoukoliv újmu, která následně Odběrateli vznikne v důsledku neuposlechnutí takového pokynu či doporučení.

# Společná a závěrečná ustanovení

* 1. Tato Smlouva nabývá platnosti dnem jejího popisu a je uzavřena na dobu určitou, a to do vyčerpání maximální ceny stanovené v odstavci 8.3. Smlouvy, nejpozději však do 31. 12. 2022. Smlouva nabývá účinnosti zveřejněním v Registru smluv. Smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž každá Smluvní strana obdrží po jednom vyhotovení.
	2. Po dobu platnosti této Smlouvy se Odběratel a Dodavatel zavazují bez zbytečného odkladu řádně informovat o všech skutečnostech, které mají vliv na smluvní vztah.
	3. Tato Smlouva může být ukončena písemnou dohodou Smluvních stran nebo písemnou výpovědí kterékoliv Smluvní strany bez udání důvodu s tříměsíční výpovědní lhůtou. Výpověď začíná běžet od prvního dne následujícího kalendářního měsíce po doručení výpovědi druhé smluvní straně. Ve výpovědním termínu a/nebo ve lhůtě stanovené v dohodě o ukončení jsou Smluvní strany povinny provést vzájemné vypořádání; se zohledněním, aby u žádné ze Smluvních stran nedošlo k bezdůvodnému obohacení a aby žádná ze Smluvních stran nebyla vypořádáním nedůvodně poškozena.
	4. Tato smlouva může být ukončena s měsíční výpovědní lhůtou v případě, že dojde ze strany Dodavatele k prokazatelnému pochybení v rámci správy zálohování dle příslušného katalogového listu, ve kterém se Dodavatel zavazuje k plné správě zálohování a zajištění konzistence zálohovaných dat. Odběratel musí zajistit adekvátní technologické vybavení pro možnost zálohování dat (komerční systém např. Veeam), který umožní Dodavateli zajistit zálohování. Zálohovací nástroj je ve vlastnictví Odběratele a Odběratel zároveň je zodpovědný za zajištění prostoru pro ukládání záloh.
	5. Smluvní vztah založený touto Smlouvou a z něj vyplývající práva a povinnosti se řídí především ujednáními obsaženými v této Smlouvě. Ostatní otázky výslovně neupravené touto Smlouvou se řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění.
	6. Pokud by vznikl rozpor mezi ustanovením této Smlouvy a přílohou této Smlouvy, příp. mezi jednotlivými přílohami této Smlouvy, a Smluvní strany by nenalezly shodu ohledně výkladu, uplatní se následující pravidla, a to v tomto pořadí:
		1. přednost má ustanovení, které lépe odpovídá úmyslu Smluvních stran a účelu Smlouvy;
		2. přednost má zvláštní ustanovení upravující práva a povinnosti před obecným ustanovením;
		3. přednost má ustanovení výslovně uvedené v příloze Smlouvy před ustanovením této Smlouvy, nevyplývá-li z okolností jinak;
		4. přednost má ustanovení souladné s nabídkou Služeb před ustanovením, které nabídce v tomto odporuje, nevyplývá-li z následné komunikace Smluvních stran opak; a
		5. dále platí pravidla pro výklad obsažená v právních předpisech, zejména v zákoně č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění.
	7. Tato Smlouva může být změněna pouze písemnou dohodou Smluvních stran, jež má formu písemného dodatku podepsaného oběma Smluvními stranami.
	8. Dodavatel prohlašuje, že je pojištěn u ČSOB Pojišťovny. Jedná se o pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou provozní činností a představuje pojistnou ochranu pro případ škody, kterou pojištěný při své podnikatelské činnosti může způsobit třetí osobě, tj. škody usmrcením, na zdraví nebo na věci do celkové výše 30 milionů Kč a kybernetická rizika do 2 milionů Kč. Dodavatel se zavazuje udržovat uvedené pojištění po dobu trvání této Smlouvy v platnosti a nesnížit rozsah pojištění ani výši pojistné částky.
	9. Pokud se jakékoli ustanovení této Smlouvy stane nebo bude určeno jako neplatné, neúčinné nebo nevynutitelné, pak taková neplatnost, neúčinnost nebo nevynutitelnost neovlivní (v nejvyšší možné míře dovolené právními předpisy) platnost, účinnost nebo vynutitelnost zbylých ustanovení této Smlouvy. Pro takový případ se Smluvní strany zavazují, že bez zbytečného odkladu nahradí neplatné, neúčinné nebo nevynutitelné ustanovení ustanovením platným, účinným a vynutitelným, aby se dosáhlo v maximální možné míře dovolené právními předpisy stejného účinku a výsledku, jaký byl sledován nahrazovaným ustanovením, popřípadě uzavřou novou Smlouvu.
	10. Smluvní strany prohlašují, že si sdělily všechny skutkové a právní okolnosti, o nichž k datu podpisu této Smlouvy věděly nebo vědět musely, a které jsou relevantní ve vztahu k uzavření a plnění povinností této Smlouvy. Kromě ujištění, která si Smluvní strany poskytly v této Smlouvě, nebude mít žádná ze smluvních stran žádná další práva a povinnosti v souvislosti s jakýmikoli skutečnostmi, které vyjdou najevo a o kterých neposkytla druhá smluvní strana informace při jednání o této Smlouvě. Tím nejsou dotčena ustanovení o omylu, zejména v případě úmyslného uvedení druhé smluvní strany v omyl.
	11. Nedílnou součástí této Smlouvy jsou následující přílohy:
		1. Příloha č. 1: Katalogové listy
		2. Příloha č. 2: Kvalita Služeb
		3. Příloha č. 3: Cena (odměna)

V Praze dne: V Praze dne:

Dodavatel: Odběratel:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

TOTAL SERVICE a.s. Státní fond kinematografie

Ing. Jan Navrátil, člen představenstva Helena Bezděk Fraňková, ředitelka

# Příloha číslo 1 - Katalogové listy (KL) – definice správy ICT

|  |
| --- |
| **KL1 Monitoring a Dohled – síťové prvky a servery** |
| POPIS SLUŽBY |
| Monitorovací nástroj je provozován na virtuálním nebo fyzickém proxy serveru pod výhradní správou Dodavatele. Monitoring proxy server zasílá šifrovaná data (využívající crypto knihovny mbed TLS / PolarSSL, GnuTLS nebo OpenSSL) k vyhodnocení do centrálního serveru, umístěného v dohledovém centru Dodavatele. V kombinaci se službou ServiceDesk a dohled umožňuje propojení alertů a automatické vytváření incidentních ticketů v HelpDeskovém systému Dodavatele.Dále nabízí tyto funkce:Webový interface s možností přístupu online; notifikace pomocí SMS v rámci sítě O2 a emailových služeb; Monitoring stavu fyzických a virtuálních prvků řešení;Podpora funkce Auto Discovery pro:* Detekci file systémů; rozpoznání CPU a CPU core; rozpoznání SNMP OID; rozpoznání ODBC SQL dotazů; detekci služeb operačních systemů

Definice vlastních parametrů pro alert skripty; Grafické zobrazování sledovaných hodnot; XML import/export monitorovaných dat; Přístup k historii dat 14dní zpětně a trendům 1 rok; Podpora IPv4 i IPv6 konektivityVzdálené akce (reboot, restart) a automatický management interních databází a logůMonitorování Aplikací; Monitoring databází (Oracle, PostgreSQL, MySQL, Postfix, Bind); IPMI; Podpora SNMP v1,v2,v3; Síťová zařízení; SNMP TrapsSystém postavený na bázi Agentu (platí pro OS); Režim Active a Passive; Monitoring logů a logy událostí; Vzdáleně volané příkazy; Možnost v Agentu definovat vlastní hodnoty+; Nastavení závislosti nadřazených triggerů (Dependencies)**Grafy a reporting*** Jednoduchý graf s možností přepnout na výpis hodnot;
* Historie naměřených dat v definovaném dynamickém grafu.
* Dashboard - zobrazení více grafů na jedné stránce; mapy – zobrazení objektů na podkladové mapě
* Možnosti přizpůsobení grafů a mód prezentace; zobrazování trendů
 |
| Způsob kontroly | Činnosti jsou součástí přílohy tracking k měsíční fakturaci. |
| PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY |
| Měrná jednotka  | Počet monitorovaných prvků technologie = hostů |
| Limit objemu služby | Do 30 hostů (host = monitorovaná entita, mj. server, virtuální server a síťové prvky) |
| Doba provozu služby | 24x7 provoz monitoringu |
| Omezení | Odstávky způsobené nedostupností monitorovaných zařízení či jiných infrastrukturních součástí, které jsou mimo odpovědnost Dodavatele, jsou vyloučeny z tohoto SLA.V případě, kdy prokazatelně došlo k Výpadku poskytované Služby v přímém důsledku neodborné činnosti provedené zástupci Odběratele, je Dodavatel zproštěn veškerých negativní důsledků vyplývajících z takového Výpadku. |
| Další podmínky | Odběratel umožní Dodavateli nainstalovat virtuální server v každé své lokalitě, poskytne vnitřní IP adresu pro každý proxy server a připojení do vnitřní LAN infrastruktury. Komunikace proxy serverů s venkovním centrálním serverem probíhá protokolem TCP/IP. Odběratel umožní komunikaci mezi těmito servery a centrálním serverem, nastavením propustnosti na svém perimetru lokální sítě (TCP/IP destination port 10050). Odběratel umožní komunikaci mezi těmito servery v rámci lokální sítě (TCP/IP destination port 10051).Nástroj je závislý na dostupné konektivitě Odběratele do sítě Internet. |

|  |
| --- |
| **KL2 Administrace a správa síťových prvků** |
| POPIS SLUŽBY |
| * Konfigurace a administrace aktivních prvků sítě LAN,
* Konfigurace a administrace aktivních prvků bezdrátové sítě LAN,
* Kontrola a dostupnost síťových prvků.

Popis činností:1. Provoz aktivních síťových prvků:
	1. Návrh preventivních opatření s cílem předejít možným výpadkům, snížení výkonu v infrastruktuře (dle aktuální situace),
	2. Odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support (dle aktuální situace),
	3. **Provádění záloh konfigurací.**
2. Správa aktivních prvků:
	1. Konfigurace a správa aktivních prvků (IP, QoS,VLAN),
	2. Kontrola dostupnosti patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíků výrobců,
	3. Implementace schválených požadavků na změnu konfigurace aktivních prvků.
 |
| Způsob kontroly | Činnosti jsou součástí přílohy tracking k měsíční fakturaci. |
| PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY |
| Měrná jednotka  | Odpracované hodiny |
| Limit objemu služby | Měsíční hodinová dotace |
| Doba provozu služby | 24x7 |
| Omezení | Zajištění fyzického přístupu na místo a vzdáleného přístupu skrze stabilní internetovou konektivitu. |
| Další podmínky | Povinnost poskytnout součinnost Zadavateli (nebo jím jmenovaných subjektů) při provádění kontrolní činnosti na dodržování a plnění náplně tohoto katalogového listu a nápravě zjištěných nedostatků.Veškerá dokumentace provozovatele a ostatní výstupy vytvořené na základě tohoto katalogového listu budou vlastnictvím Odběratele |

|  |
| --- |
| **KL3 Administrace a správa firewall** |
| POPIS SLUŽBY |
| **1.   Provoz:**a.      Kontrola výkonnosti a performance monitoring,b.      návrh preventivních opatření s cílem předejít možným výpadkům, snížení výkonu v infrastruktuře (dle aktuální situace),c.      odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support (na denní bázi),d.      provádění pravidelných záloh SW konfigurací (aktualizace záloh po každé změně). Zálohování bude prováděno na centrální úložiště Dodavatele,e. řešení incidentů a problémů na základě požadavků Odběratele**2.      Správa:**a.      konfigurace a správa aktivního prvku (nastavování interface, vytváření pravidel (politik), řazení pravidel, traffic shaping, VPN tunely, správa a nastavování NAT)b.      kontrola dostupnosti patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíků výrobců c.      analýza vhodnosti a potřebnosti implementace opravného balíku,d.      návrh opatření a postupu implementace opravného balíku ke schválení Odběratelem,e.      implementace schválených požadavků na změnu konfigurace aktivních prvků f.       předkládání návrhů na optimalizacig. konzultaceh. upgradingi. instalace patchů, hotfixů, service packů po dohodě s Odběratelem |
| Způsob kontroly | Činnosti jsou součástí přílohy tracking k měsíční fakturaci. |
| PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY |
| Měrná jednotka  | Odpracované hodiny |
| Limit objemu služby | Měsíční hodinová dotace |
| Doba provozu služby | 24x7 |
| Omezení | Zajištění fyzického přístupu na místo a vzdáleného přístupu skrze stabilní internetovou konektivitu. |
| Další podmínky | Povinnost poskytnout součinnost Zadavateli (nebo jím jmenovaných subjektů) při provádění kontrolní činnosti na dodržování a plnění náplně tohoto katalogového listu a nápravě zjištěných nedostatků.Veškerá dokumentace provozovatele a ostatní výstupy vytvořené na základě tohoto katalogového listu budou vlastnictvím Odběratele |

|  |
| --- |
| **KL4 Administrace a správa serverových systémů – HW** |
| POPIS SLUŽBY |
| * Kontrola, konfigurace a administrace hardware serverových systémů
	+ kontrola dostupnosti serverových systémů,
	+ kontrola výkonnosti a performance monitoring,
	+ profylaktické činnosti,
* Návrh preventivních opatření s cílem předejít možným výpadkům, snížení výkonu v infrastruktuře zadavatele (dle aktuální situace),
* Odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti.
 |
| Způsob kontroly | Činnosti jsou součástí přílohy tracking k měsíční fakturaci. |
| PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY |
| Měrná jednotka  | Odpracované hodiny |
| Limit objemu služby | Měsíční hodinová dotace |
| Doba provozu služby | 24x7 |
| Omezení | Zajištění fyzického přístupu na místo a vzdáleného přístupu skrze stabilní internetovou konektivitu. |
| Další podmínky | Povinnost poskytnout součinnost Zadavateli (nebo jím jmenovaných subjektů) při provádění kontrolní činnosti na dodržování a plnění náplně tohoto katalogového listu a nápravě zjištěných nedostatků. Veškerá dokumentace provozovatele a ostatní výstupy vytvořené na základě tohoto katalogového listu budou vlastnictvím Odběratele. Odběratel zajistí odpovídající servisní pokrytí provozovaného HW/SW Vendorem a zároveň v případě nutnosti součinní při komunikaci s Vendorem při řešení oprav či výměně porouchaných dílů. |

|  |
| --- |
| **KL5 ServiceDesk a HelpDesk služby** |
| POPIS SLUŽBY |
| **ServiceDesk služby**Dostupnost služby ServiceDesku v požadovaném režimu 24x7,Poskytovaná služba v souladu s ITIL, V případě provozu 24x7 je v pohotovosti minimální počet 3 pracovníků ServiceDesku (CallDesk Dispečer, L1 support výjezdový technik a L2 senior systém administrátor),Technické vybavení a prostory splňují bezpečnostní požadavky a požadavky normy ISO 27001,Zajištění a evidence všech požadavků a servisních zásahů - telefonních, emailových, monitoring notifikací,Vyhodnocení požadavků a událostí (dopad, priorita, prvotní analýza),Dispečing a dohled nad řešením otevřených požadavků, událostmi a logistikou techniků, servisních zásahů,**HelpDesk nástroj**HelpDeskový nástroj splňuje protokol HTTPS,Zajištuje automatické potvrzení o přijetí požadavku,Zajišťuje automatické zaslání zpětné vazby Objednateli po uzavření požadavku,Je nastaven pro příjem automatizovaných notifikací o incidentech z monitorovacího nástroje, |
| Způsob kontroly | Zajištění individuálních reportů z databáze požadavků a událostí. Tracking záznam činností. |
| PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY |
| Měrná jednotka  | Odpracované hodiny |
| Limit objemu služby | Měsíční hodinová dotace |
| Doba provozu služby | 24x7 |
| Omezení | Zajištění vzdáleného přístupu skrze stabilní internetovou konektivitu. |
| Další podmínky | Povinnost poskytnout součinnost Zadavateli (nebo jím jmenovaných subjektů) při provádění kontrolní činnosti na dodržování a plnění náplně tohoto katalogového listu a nápravě zjištěných nedostatků. Veškerá dokumentace provozovatele a ostatní výstupy vytvořené na základě tohoto katalogového listu budou vlastnictvím Odběratele. Odběratel zajistí servisní pokrytí provozovaného serverového HW a zároveň zajišťuje komunikaci s Vendorem v případě nutnosti oprav či výměn porouchaných dílů. |

|  |
| --- |
| KL6 Administrace serverových operačních systémů Microsoft Windows, poštovního řešení MS Exchange  |
| POPIS SLUŽBY |
| * Kontrola, konfigurace a administrace operačních systémů MS Windows a MS SQL
	+ konfigurace operačních systémů MS Windows,
	+ kontrola logů (systémové, aplikační, DNS, DHCP),
	+ kontrola dostupnosti instalovaných služeb (services),
	+ kontrola konzistence file systémů,
	+ plánování úloh (tasks),
	+ správa DC, DFSR replikace, tiskové servery, DNS, DHCP, Certifikační autorita, WSUS,
	+ odhalování a diagnostika chybových stavů
* Údržba poštovního serveru MS Exchange, správa e-mailových účtů MS Exchange je realizována lokálním IT zadavatele,
* Správa MS ActiveDirectory,
* Kontrola dostupnosti patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíků výrobce, analýza vhodnosti a potřebnosti implementace,
* Návrh preventivních opatření vyplývající z monitoringu a profylaktických činností s cílem předejít možným výpadkům a omezením služby,
* Odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti.
 |
| Způsob kontroly | Činnosti jsou součástí přílohy tracking k měsíční fakturaci. |
| PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY |
| Měrná jednotka  | Odpracované hodiny |
| Limit objemu služby | Měsíční hodinová dotace |
| Doba provozu služby | 24x7 |
| Omezení | Zajištění fyzického přístupu na místo a vzdáleného přístupu skrze stabilní internetovou konektivitu. |
| Další podmínky | Non MS aplikace na serverech Microsoft jsou ve správě třetí strany a nejsou pokryty tímto katalogovým listem.Podporované v rámci tohoto katalogového listu jsou jen SW systémy, na které poskytuje výrobce bezplatné opravné balíčky (update/patch/hotfix) či na ně Odběratel zajistil SW maintenance.Povinnost poskytnout součinnost Zadavateli (nebo jím jmenovaných subjektů) při provádění kontrolní činnosti na dodržování a plnění náplně tohoto katalogového listu a nápravě zjištěných nedostatků.Veškerá dokumentace provozovatele a ostatní výstupy vytvořené na základě tohoto katalogového listu budou vlastnictvím Odběratele |

|  |
| --- |
| KL7 Administrace a správa virtualizační platformy |
| POPIS SLUŽBY |
| * Kontrola, konfigurace a administrace virtualizační platformy,
* Instalace a konfigurace nových virtuálních serverů,
* Kontrola dostupnosti patchů, hotfixů a dalších opravných balíků výrobce a analýza vhodnosti a potřebnosti implementace.
* Odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti,
* Správa a aktualizace provozní dokumentace.
 |
| Způsob kontroly | Činnosti jsou součástí přílohy tracking k měsíční fakturaci. |
| PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY |
| Měrná jednotka  | Odpracované hodiny |
| Limit objemu služby | Měsíční hodinová dotace |
| Doba provozu služby | 24x7 |
| Omezení | Zajištění fyzického přístupu na místo a vzdáleného přístupu skrze stabilní internetovou konektivitu. |
| Další podmínky | Povinnost poskytnout součinnost Zadavateli (nebo jím jmenovaných subjektů) při provádění kontrolní činnosti na dodržování a plnění náplně tohoto katalogového listu a nápravě zjištěných nedostatků.Veškerá dokumentace provozovatele a ostatní výstupy vytvořené na základě tohoto katalogového listu budou vlastnictvím Odběratele.Odběratel zajistí odpovídající SW maintenance. |

|  |
| --- |
| **KL8 Správa dokumentace** |
| POPIS SLUŽBY |
| Správa a aktualizace technické dokumentace. Dokumentovány budou změnové stavy v infrastruktuře.  |
| Způsob kontroly | Činnosti jsou součástí přílohy tracking k měsíční fakturaci. |
| PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY |
| Měrná jednotka  | Odpracované hodiny |
| Limit objemu služby | Měsíční hodinová dotace |
| Doba provozu služby | 8x5 |
| Omezení | Zajištění fyzického přístupu na místo a vzdáleného přístupu skrze stabilní internetovou konektivitu. |
| Další podmínky | Povinnost poskytnout součinnost Odběrateli (nebo jím jmenovaných subjektů) při provádění kontrolní činnosti na dodržování a plnění náplně tohoto katalogového listu a nápravě zjištěných nedostatků.Veškerá dokumentace Dodavatele a ostatní výstupy vytvořené na základě tohoto katalogového listu budou vlastnictvím Odběratele |

|  |
| --- |
| KL9 Zálohování |
| POPIS SLUŽBY |
| Znění TS:1. Provoz služby zálohovánía. Kontrola logů zálohovacích systémů,b. Návrh preventivních opatření s cílem předejít možným výpadkům, snížení výkonu v infrastruktuře,c. Odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support,d. Provádění pravidelných záloh dle odsouhlaseného plánu zálohování. e. Zálohování bude prováděno v rámci centrálního úložiště Zadavatele.f. Provádění pravidelných testů obnovitelnosti datových a konfiguračních souborů - pouze na vyžádání 2. Správa infrastruktury zálohovánía. Kontrola dostupnosti patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíků výrobců, případně nových verzí opravující vážné bezpečnostní chyby,b. Návrh opatření a postupu implementace opravného balíku ke schválení Zadavateli,3. Práce na provedení instalace nebo změny konfigurace zálohovacích serverů dle schválených požadavků zadavatele a dle specifikace dodavatelea. Konfigurace kategorie/procesu záloh (krátkodobé – střednědobé – dlouhodobé zálohy)b. Konfigurace plánu jednotlivých záloh dle specifikace Zadavatele4. Součinnost v rámci procesů „Projektového řízení“ souvisejících s návrhem změn v infrastruktuře (společně s dodavateli technologií)5. Správa a aktualizace provozní a technické dokumentace v rozsahu:a. Aktuální plán zálohování všech relevantních serverů a zařízení b. Aktuální popis typových záloh (doba zálohování, dostupnost) |
| Způsob kontroly | Reporting je součástí přílohy k měsíční fakturaci |
| PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY |
| Měrná jednotka  | Odpracované hodiny |
| Limit objemu služby | Měsíční hodinová dotace |
| Doba provozu služby | 24x7 |
| Omezení | Zajištění fyzického přístupu na místo a vzdáleného přístupu skrze stabilní internetovou konektivitu. |
| Další podmínky | Povinnost poskytnout součinnost (nebo jím jmenovaných subjektů) při provádění kontrolní činnosti na dodržování a plnění náplně tohoto katalogového listu a nápravě zjištěných nedostatků.Veškerá dokumentace provozovatele a ostatní výstupy vytvořené na základě tohoto katalogového listu budou vlastnictvím Odběratele. Zajištění platné maintenance na zálohovací SW. |

|  |
| --- |
| KL10 Technical Account Manager |
| POPIS SLUŽBY |
|  **Provoz:**a. Organizace, plánování a řízení strategie, při implementaci a správě nově nasazovaných systémů, b. Rozpočtování ICT,c. Konzultační činnost,d. Projektové řízení. |
| Způsob kontroly | Pravidelné on-site schůzky pro vyhodnocení reportů |
| PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY |
| Měrná jednotka  | Odpracované hodiny |
| Limit objemu služby | Měsíční hodinová dotace |
| Doba provozu služby | 8x5 |
| Omezení | N/A |
| Další podmínky | N/A |

|  |
| --- |
| KL11 Podpora pro koncové uživatele a koncová zařízení |
| POPIS SLUŽBY |
| Uživatelská a technologická podpora; Dodavatel zajistí technickou podporu pro koncové uživatele. Požadavky dodavateli budou předávány využitím HelpDeskového nástroje pro příjem požadavků (webové rozhraní Help-Desk portálu) s eskalací zodpovědným osobám, nebo telefonicky. Systém zajistí dodavatel a k dispozici bude s možností jednoho řešitele na straně odběratele (tj. 1 administrátorský přístup s náhledem na celou organizaci).**Provoz služby:*** Návštěvy na místě 1x týdně 8 hodin,
* Mimo návštěvy podpora pomocí vzdáleného připojení s možností výjezdu. Výjezd jen po domluvě,
* Vzdálená podpora pro koncové uživatele skrze nástroj Teamviewer.

**Základní činnosti:*** Uživatelská podpora zařízení koncových uživatelů (desktop, notebook, tablet, mobil a periférie, SW koncových stanic mj. Windows, Office),
* Podpora pro periferie (mj. tiskárny, skenery) a zobrazovací zařízení (mj. AV technika projektory),
* Řešení požadavků zadaných pomocí HelpDesk.
 |
| Způsob kontroly | Reporting je součástí přílohy k měsíční fakturaci |
| PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY |
| Měrná jednotka  | Odpracované hodiny |
| Limit objemu služby | Měsíční hodinová dotace |
| Doba provozu služby | 24x7 |
| Omezení | N/A |
| Další podmínky | N/A |

# Příloha č. 2: Kvalita Služeb

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Popis služby** | **Reakční doba** **- potvrzeni zásahu** | **Příjezd na místoPraha** |
| **Katalogové listy 1-11** | 4 hodiny | Další pracovní den |

# Příloha č. 3: Cena (odměna)

|  |  |
| --- | --- |
| **Popis** | **Cena bez DPH za měsíc** |
| Podpora dle katalogových listů 1-11 v maximu 56 hodin měsíčně |  |
| Zajištění smluvní reakční doby | dle článku 3 SLA smlouvy |
| Doba provozu služby dle katalogových listů 1-11 | Pracovní dny 9:00 – 17:00 |
| Podpora v režimu 24/7 - cena za garanci reakční doby v mimo pracovní čas, hodiny odpracované v mimopracovní době jsou zpoplatněny dle ceníku extra hodin nad paušál |  |
| Cestovné a doprava Praha |  |
| Cestovné a doprava ostatní lokality |  |
| **Celková paušální cena za měsíc** |  |

Ceník jednorázových prací – extra hodiny nad paušál

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Popis** | **Měrná jednotka** | **Cena bez DPH** |
| **IT specialista – KL 1-11** |  |  |
| Pracovní den v pracovní době 9:00 – 17:00 | 1 hodina |  |
| Sobota, neděle, svátky a v mimo pracovní době | 1 hodina |  |