

Níže uvedené smluvní strany

**Logicworks, s.r.o**

sídlem: Argentinská 1621/36, Holešovice, 170 00 Praha 7

IČ: 28391730, DIČ: CZ 28391730

spisová značka: C 138276 vedená u Městského soudu v Praze

jednající Ivanem Malíkem, prokuristou

bankovní spojení: XXXX

IBAN: XXXX SWIFT: XXXX

(dále jen „**Dodavatel**“)

a

**Zdravotnická záchranná služba Libereckého kraje, p.o.**

sídlem: Klášterní 954/5 460 01 Liberec 1 – Staré Město

IČ: 46744991, DIČ: CZ46744991

spisová značka: Pr 738 vedená u Krajského soudu v Ústí nad Labem

jednající MUDr. Ludkem Kramářem, ředitelem

(dále jen „**Objednatel**“)

(Objednatel a Dodavatel společně dále jen „**Smluvní strany**“)

uzavřely tuto

## **Smlouvu o poskytování služeb SLA-2022-02**

(dále jen „**Smlouva**“)

### **1. Předmět Smlouvy**

1. Dodavatel bude na základě této Smlouvy poskytovat Objednateli správu a servis movitých věcí a softwarového vybavení uvedených v Příloze č. 1 této Smlouvy (dále jen „**ICT**“), a to způsobem a v rozsahu uvedeném rovněž v Příloze č. 1 této Smlouvy.
2. Správu a servisem ICT se rozumí jednotlivé činnosti blíže specifikované a sjednané v bodě B. Přílohy č. 1 této Smlouvy.
3. Objednatel se zavazuje vytvořit Dodavateli veškeré podmínky nezbytné k výkonu jeho činnosti dle této Smlouvy a platit Dodavateli za činnost prováděnou dle této Smlouvy dohodnutou odměnu.

### **2. Zabezpečení poskytování služeb**

1. Správa a servis ICT bude zabezpečena Dodavatelem, případně jeho zaměstnanci nebo osobami, které k tomu Dodavatel najme nebo jinak pověří. Za účelem vyloučení pochybností smluvní strany sjednávají, že Dodavatel je oprávněn k činnostem dle této Smlouvy užít třetích osob nebo svých zaměstnanců, v takovém případě odpovídá jako kdyby činnost prováděl sám.
2. Správa a servis ICT bude v souladu s textem této Smlouvy a jejích Příloh prováděna v místě plnění podle bodu D. Přílohy č. 1 této Smlouvy, v případě, kdy to je možné a vhodné.
3. Správa ICT může být prováděna i na dálku.

### **3. Práva a povinnosti Smluvních stran**

1. Dodavatel bude Objednatele informovat o možnosti rozšíření jeho služeb a poskytovat mu podněty pro lepší užití a správu ICT.
2. Dodavatel bude postupovat a jednat při správě a servisu ICT dle Smlouvy s potřebnou odbornou péčí a v souladu s Dodavatelem známými zájmy Objednatele a bude řádně pečovat o předměty poskytnuté mu Objednatelem v souvislosti s plněním této Smlouvy.
3. Objednatel není oprávněn zneužívat svá práva plynoucí z této Smlouvy, zneužitím se rozumí například šikanózní uplatňování práv z této Smlouvy. Neposkytnutí služby v případě zneužití práv Objednatele není porušením této Smlouvy.
4. Objednatel bude poskytovat Dodavateli nezbytnou součinnost k plnění této Smlouvy, a to vždy na žádost Dodavatele.

#### 4. Podmínky správy

1. Případný vznik poruch na ICT, přerušení provozu ICT nebo nutnost jiných činností dle této Smlouvy bude Objednatel sdělovat Dodavateli prostřednictvím "Servisních požadavků", ve kterých bude minimálně uveden: popis problému a specifikace požadované služby, případně žádost o konzultaci nebo jinou činnost, vše vymezeno co do obsahu i rozsahu. Servisní požadavky budou doručovány/sděleny Dodavateli na kontakty uvedené v Příloze č. 2 této Smlouvy. Kontakty je Dodavatel oprávněn jednostranně změnit, a to písemným oznámením doručeným Objednateli.
2. V případě nejasností ohledně obsahu Servisního požadavku ze strany Dodavatele nebo pokud není Dodavatel schopen požadavek splnit, oznámí Dodavatel tuto skutečnost Objednateli a do vyřešení obsahu Servisního požadavku s Objednatelem není povinen takový požadavek plnit.
3. Činnosti dle této Smlouvy je Dodavatel povinen poskytovat ve lhůtách a v rozsahu uvedeném v Příloze č. 1 této Smlouvy. Činnost nad rozsah uvedený v Příloze č. 1 této Smlouvy není Dodavatel povinen vykonávat, pokud to nebude mezi Smluvními stranami výslovně dohodnuto.
4. Dodavatel nenes odpovědnost za vady na ICT vzniklé neautorizovaným zásahem nebo porušením záručních podmínek. Dodavatel rovněž nese odpovědnost za závady produktů třetích stran. Smluvní strany se rovněž dohodly, že právo na náhradu škody způsobenou plněním povinností dle této Smlouvy nebo i jinak v souvislosti s touto Smlouvou se omezuje na částku 1 000 000 Kč. Pro vyloučení jakýchkoliv pochybností smluvní strany prohlašují, že pro případ, že by nárok druhé (oprávněné) smluvní strany na náhradu této škody převyšující uvedenou částku vznikl, tak se takového nároku, a to ve výši převyšující uvedenou částku, oprávněná smluvní strana vzdává.
5. Dodavatel prohlašuje, že je pojištěn pro případ odpovědnosti za způsobenou škodu. Objednatel prohlašuje, že, pokud v konkrétním případě nesdělí Dodavateli něco jiného, platí, že předvídatelné škody způsobené poskytováním služeb pro Klienta výše uvedenou částku nepřesahují.

#### 5. Odměna

1. Mezi Objednatelem a Dodavatelem byla za plnění předmětu této Smlouvy sjednána smluvní odměna:
  1. Za činnosti uvedené v bodě B.1. Přílohy č. 1 této Smlouvy bude Objednatel platit pravidelnou čtvrtletní odměnu uvedenou v bodě C. Přílohy č. 1 této Smlouvy v oddíle Paušální odměna (dále jen „**Paušální odměna**“).
  2. Za činnosti uvedené v bodě B.2. Přílohy č. 1 této Smlouvy bude Objednatel platit odměnu dle ceníku v bodě C. Přílohy č. 1 této Smlouvy uvedeného v oddíle Hodinová sazba (dále jen „**Standardní odměna**“).
2. Paušální odměna a Standardní odměna jsou v této Smlouvě společně nazývány také jen „**Odměna**“.
3. Pokud není výslovně uvedeno jinak, není v Odměně obsažena daň z přidané hodnoty, která bude připočtena v zákonné výši.
4. Odměna bude placena čtvrtletně, na základě faktury vystavené Dodavatelem, a to bankovním převodem na účet uvedený na předmětné faktuře. Faktura bude mít náležitosti daňového dokladu a její splatnost bude čtrnáct dní od konce fakturovaného období. Dodavatel se zavazuje k zaslání daňového dokladu do 5 dnů po konci fakturovaného období.
5. Smluvní strany prohlašují, že v případě prodlení Objednatele s placením jakékoliv částky splatné dle této Smlouvy bude Objednatel vyzván upomínkou k nápravě. Pokud Objednatel nezjedná nápravu po třetí upomínce, je Dodavatel oprávněn, bez ohledu na další nároky, přerušit poskytování jakýchkoliv služeb plnění jakýchkoliv povinností dle této Smlouvy (zcela či částečně), a to po dobu trvání prodlení.
6. V případě prodlení Objednatele s placením Odměny nebo její části bude Prodávající oprávněn požadovat po Kupujícím zaplacení smluvní pokuty ve výši 0,03% z nezaplacené částky za každý i započatý den prodlení. Zaplacením smluvní pokuty není dotčen případný nárok na náhradu vzniklé škody.
7. Smluvní strany výslovně sjednávají, že pokud není/nebude dohodnuto jinak, Odměna zahrnuje zejména práci technika, vedení dokumentace, konzultace a školení a nezahrnuje náklady na náhradní díly, nutné pozáruční opravy v autorizovaném servisu, cestovní náhrady nad sjednanou výši apod.

## 6. Evidence poskytovaných služeb

1. Dodavatel předloží Objednateli pravidelné reporty dle předem odsouhlaseného formátu.
2. Dodavatel předloží Objednateli po uplynutí každého kalendářního čtvrtletí výkaz poskytovaných Služeb, který bude tvořit přílohu faktury – vyúčtování, a který bude obsahovat seznam Služeb poskytovaných v daném kalendářním čtvrtletí (dále jen „**Výkaz poskytovaných služeb**“). Smluvní strany se dohodly, že Výkaz poskytovaných služeb bude Dodavatelem zasílán na e-mailovou adresu Objednatele uvedenou v Příloze č. 2 této Smlouvy.
3. Objednatel je povinen ve lhůtě pěti pracovních dnů ode dne jeho doručení Objednateli Výkaz poskytovaných služeb potvrdit nebo k němu písemně uvést své výhrady. Uvede-li Objednatel ve stanovené lhůtě výhrady k Výkazu poskytovaných služeb, zahájí smluvní strany jednání o jejich bezodkladném vyřešení.

## 7. Ochrana informací a dat

1. Obě smluvní strany se zavazují, že neposkytnou žádné třetí osobě důvěrné informace, které jim byly nebo budou zpřístupněny o druhé smluvní straně v souvislosti s plněním této Smlouvy.
2. Dodavatel je oprávněn zřídit přístup k důvěrným informacím Objednatele pouze takovým osobám, které jej nutně potřebují pro výkon poskytované služby (a je současně povinen vést jejich evidenci) a je povinen zabezpečit, že osoby přítomné manipulaci s důvěrnými informacemi Objednatele je neposkytnou žádné třetí straně a zavázají se písemně k jejich ochraně v rozsahu odpovídajícímu této Smlouvě.
3. Za důvěrné informace jsou mimo osobních údajů dle zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů v platném znění a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, považovány zejména informace výslovně označené za důvěrné a další informace mající důvěrnou povahu s ohledem na jejich obsah.
4. Za důvěrné informace jsou, pokud není/nebude stranami dohodnuto jinak, považovány popisy nebo části popisů technologických procesů a vzorců, technických vzorců a know-how, údaje o klientech, hospodářské situaci, informace o provozních metodách, procedurách a pracovních postupech, obchodní nebo marketingové plány, jejichž zveřejnění přijímací stranou by předávající straně mohlo způsobit škodu, veškerá hesla, přístupové informace, obecné anebo konkrétní informace o struktuře serveru, nastavení, datovém obsahu a běžícím softwarovém řešení.
5. Bez ohledu na výše uvedená ujednání se za důvěrné nepovažují informace, které:
  1. se staly veřejně známými, aniž by to zavinil záměrně či opomenutím Dodavatel,
  2. měl Dodavatel k dispozici před uzavřením této Smlouvy, pokud takové informace nebyly předmětem jiné, dříve uzavřené smlouvy o ochraně informací,
  3. jsou výsledkem postupu, při kterém k nim Dodavatel dospěje nezávisle na informacích získaných od Objednatele a je to schopen doložit svými záznamy,
  4. po podpisu této Smlouvy poskytne Dodavateli třetí osoba;
  5. příslušná Smluvní strana písemně označí jako informace, na které se ujednání tohoto článku Smlouvy nadále nevztahují.
6. Ujednáními předchozích odstavců tohoto článku není dotčeno právo na ochranu obchodního tajemství.

## 8. Trvání Smlouvy

1. Tato Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou. Platnosti a účinnosti nabývá podpisem.
2. Tato Smlouva může být ukončena jedním z následujících způsobů:
  1. písemnou dohodou Smluvních stran, jejíž součástí je i vypořádání vzájemných závazků a pohledávek, ke dni stanovenému v takové dohodě,
  2. písemnou výpovědí kterékoliv ze Smluvních stran doručenou druhé Smluvní straně s výpovědní lhůtou 2 měsíců od prvního dne kalendářního měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé Smluvní straně,
  3. písemným odstoupením některé ze smluvních stran v následujících případech:
    1. odstoupením Objednatele v případě podstatného porušení povinnosti ze Smlouvy ze strany Dodavatele, přičemž za podstatné porušení povinnosti ze Smlouvy se považuje zejména prodlení s poskytováním správy a servisu IT dle této Smlouvy uvedených v Příloze č. 1 po dobu delší než deset pracovních dnů a/nebo porušení povinností Dodavatele dle Článku 7. této Smlouvy;
    2. odstoupením Dodavatele v případě podstatného porušení povinnosti ze Smlouvy ze strany Objednatele, přičemž za podstatné porušení povinnosti ze Smlouvy se považuje zejména prodlení Objednatele s placením jakékoliv částky dle této Smlouvy po dobu delší než třicet dní a/nebo porušení povinností Objednatele dle Článku 7. této Smlouvy.

3. Možnost odstoupení od této smlouvy ze zákonných důvodů není ustanovením tohoto odstavce dotčena.
4. Odstoupení od Smlouvy musí být písemné a nabývá účinnosti dnem doručení druhé smluvní straně. Odstoupení od Smlouvy se nedotýká nároku na zaplacení smluvní pokuty, úroků z prodlení, popř. nároku na náhradu škody. Odstoupením od Smlouvy nebo zánikem práv a povinností z této Smlouvy vyplývajících z jakéhokoliv jiného důvodu nevzniká smluvním stranám povinnost vrátit uhrazené smluvní pokuty či úroky z prodlení, na něž smluvním stranám vznikl nárok v době účinnosti této Smlouvy.

## 9. Ostatní ustanovení

1. Osoby oprávněné zastupovat Smluvní strany ve věcech smluvních a technických souvisejících s plněním Smlouvy jsou uvedeny v Příloze č. 2 této Smlouvy. Smluvní strany jsou oprávněné tyto osoby změnit, jsou však povinny takovou změnu druhé Smluvní straně písemně oznámit s uvedením účinnosti této změny.
2. Tato Smlouva se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku, zejména pak ustanovením § 2589 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., Občanský zákoník, v platném znění a předpisů s ním souvisejících v platném znění.
3. Smluvní strany jsou povinny v případě vzájemného sporu, vyplývajícího z této Smlouvy nebo vzniklého v souvislosti s touto Smlouvou vyvinout úsilí k jeho smírnému řešení.
4. Smluvní strany se v souladu s ustanovením § 89 a o.s.ř. dohodly, že místně příslušným soudem prvního stupně ve sporech plynoucích z této Smlouvy bude Obvodní soud pro Prahu 1 nebo Městský soud v Praze.
5. Smlouva může být změněna pouze písemnými dodatky, které musí být podepsané oprávněnými zástupci obou Smluvních stran.
6. Přílohy této Smlouvy tvoří:
  1. Příloha č. 1 – Servisní činnosti a Odměna
  2. Příloha č. 2 – Kontakty a oprávněné osoby
  3. Příloha č. 3 – Přehled služeb
7. Tato Smlouva je sepsána ve dvou vyhotoveních, z nichž každé má platnost originálu. Každá ze Smluvních stran obdrží po jednom vyhotovení Smlouvy.

V Praze dne 15. 8. 2022

V Liberci dne ..26.8.2022

# Příloha číslo I.

## Servisní činnosti a Odměna

### A. Specifikace ICT

Soubor počítačů, mobilních zařízení a příslušenství popřípadě dalšího hardwaru a softwaru umístěného v Místě plnění Objednatele nebo užívaný zaměstnanci nebo dodavateli Objednatele k vykonávání pracovní činnosti.

### B. Rozsah sjednaných ICT služeb dle bodu 1.2.1 Smlouvy

#### 1. Součást paušálu

Služba	
1. Monitoring a Dohledové centrum	ano
2. Reporting	ano
3. HelpDesk uživatelů	ano
4. Krátké konzultace	ano

#### 2. Sjednané oblasti správy

Služba	Sjednáno
5. Správa síťových prvků	
6. Správa zabezpečení infrastruktury	
7. Správa serverových systémů	
8. Správa diskových polí	
9. Správa virtualizační platformy	
10. Hromadná správa Apple zařízení	ano
11. Inventarizace hardware	
12. Licence management	
13. Password Management	
14. Identity Management	
15. Pravidelný audit	
16. Mail Hosting	
17. Web Hosting	
18. Disaster Recovery	
19. Ostatní	

## C. Sjednaný ceník servisních činností

Pažováni odměna	Cena
Monitoring, Reporting, HelpDesk, Krátké konzultace	0 Kč
Hosting sdílených kontaktů	6000 Kč/ročně
Hodinová sazba	Cena
Remote Support (vzdálená správa)	1 200 Kč/hod.
On-Site Support (zásah na místě)	1 400 Kč/hod.
Custom Development (tvorba webu anebo skriptů)	1 200 Kč/hod.
Project Management (jednorázové projekty)	1 400 Kč/hod.
System Architect	1 800 Kč/hod.
Příplatek za dopravu	Cena
Doprava technika po Praze	zdarma
Doprava technika mimo Prahu	10 Kč/km

Servisní úkony jsou účtovány po půl hodinách.

### Parametry úrovně služby Remote Support a On-Site Support

Úroveň služby	Response a Resolve Time
Standardní	4 hodiny response time / 2 pracovní dny resolve time
Vysoká	2 hodiny response time / 1 pracovní den resolve time
Urgentní	1 hodina response time / 4 hodiny resolve time

Doba nezahrnuje čas řešení třetích stran, čas ve státních svátcích a čas mimo pracovní dobu.

### Příplatky za práci mimo ceník standardních úkonů

Příplatek	Výše
zvýšení priority na Vysoká	25 %
zvýšení priority na Urgentní	50 %
mimo pracovní dobu	50 %
víkendy a státní svátky	100 %

### Dohodnutá měsíční hodinová dotace

Měsíční limit odpracovaných hodin, po jejímž přesážení je Objednatel informován Dodavatelem a každou další započatou hodinu musí Objednatel Dodavateli schválit pomocí e-mailu, byl stanoven na: **0 hodin**.

## D. Místo plnění

Místem plnění je lokalita Objednatele:

Klášteří 954/5 460 01 Liberec 1 – Staré Město

## Příloha číslo II.

### Oprávněné osoby

1. Veškerá komunikace mezi smluvními stranami bude probíhat prostřednictvím oprávněných osob, pověřených zaměstnanců nebo statutárních orgánů popřípadě členů statutárních orgánů smluvních stran.
2. Každá ze smluvních stran jmenuje oprávněnou osobu. Oprávněné osoby budou zastupovat smluvní stranu ve smluvních a obchodních záležitostech souvisejících s plněním této Smlouvy. Není-li stanoveno jinak, nejsou oprávněné osoby oprávněny ke změnám Smlouvy ani jejímu ukončení, ledaže získají speciální plnou moc.
3. Každá smluvní strana je oprávněna změnit jí jmenovanou oprávněnou osobu, resp. jejího zástupce, je však povinna na takovou změnu druhou smluvní stranu písemně upozornit. Vůči druhé smluvní straně je změna účinná okamžikem doručení písemného oznámení této smluvní straně.

#### Kontakty a oprávněné osoby na straně Dodavatele

Z1	ve věcech smluvních	+	_____
Z2	ve věcech technických	+	_____
Z3	ve věcech obchodních		_____
Z4	ve věcech finančních		_____

#### Kontakty a oprávněné osoby na straně Objednatele

T1	ve věcech smluvních		_____
T2	ve věcech technických	.....	.....
T3	ve věcech obchodních	.....	.....
T4	ve věcech finančních	.....	.....

### Zadávání servisních požadavků

Kontaktní osoby Objednatele mohou zadávat své požadavky skrze HelpDesk (webový portál) Poskytovatele na adrese xxxx nebo zasláním požadavku na email xxxx. Přijetí každého požadavku bude potvrzeno zpětnou emailovou zprávou o přijetí ze strany Dodavatele.

Kontaktní osoby Objednatele mohou zadávat své požadavky alternativně skrze CallDesk (telefonní služba) Poskytovatele na telefonním čísle xxxx. Přijetí každého požadavku bude operátorem zaznamenáno do Helpdesk systému zpětně.

Všechny krátké konzultace, které byly zadány skrze HelpDesk nebo CallDesk budou po e-mailu validovány operátorem, který rozhodne, zda povaha požadavku splňuje parametry "krátké konzultace" a bude označena štítkem "Request" nebo zařazena jako jedna z dohodnutých servisních činností.

#### Kontakty pro zasílání servisních požadavků

S1	web	
S2	e-mail	
S3	telefon	

# Příloha číslo III.

## 1. Monitoring a Dohledové centrum

Dodavatel zajistí monitoring a dohled pomocí vestavěných notifikačních služeb jednotlivých zařízení a samostatného nástroje Icinga a týmu specialistů, kteří neustále vyhodnocují a zpracovávají výstupy z tohoto nástroje.

Součástí této služby je implementace a správa systému monitoringu monitorování sítě, serverů a jejich služeb.

Monitoring poskytuje včasné varování o výpadcích, trendech a historii chodu důležitých technologií IT infrastruktury formou emailových či SMS notifikací.

<b>Provoz služby</b>	<p>Komplexní monitoring všech zařízení a systémů infrastruktury, a to především serverů, jejich operačních systémů, systémových služeb, databází, sítí a kontrolu dostupnosti síťových prvků.</p> <p>Kontrola dostupnosti opravných balíků výrobců, hotfixů, service packů a jejich implementace po souhlasu Objednatele s Dodavatelem.</p> <p>Pravidelná kontrola monitorovacích systémů.</p> <p>Návrh preventivních opatření s cílem předejít možným výpadkům, snížení výkonu v infrastruktuře dle aktuální situace.</p>
<b>Způsob kontroly</b>	<p>Je obsahem měsíčního reportu, který je generovaný z databáze vytvořených ticketů za předchozí kalendářní měsíc. Souhrn vykonané práce je součástí přílohy k měsíční fakturaci.</p>
<b>Měrná jednotka</b>	<p>Počet prvků technologie.</p>
<b>Limit objemu</b>	<p>Všechna zařízení (dle rozsahu Dokumentace).</p>
<b>Omezení</b>	<p>Pro svá zařízení dodá Objednatel potřebná přístupová práva.</p>
<b>Další podmínky</b>	<p>Objednatel udělí možnost kontaktovat ISP.</p>
<b>Cílový stav</b>	<p>Dodavatel má funkční monitorovací řešení.</p>



## 2. Měsíční reporting

Dodavatel poskytne měsíční report obsahující stav plnění SLA a soupis odchylek, seznam incidentů (bezpečnostní reporty) ze všech oblastí správy za poslední kalendářní měsíc, návrh na zlepšení a přijatá opatření pro další měsíc, seznam požadavků uzavřených v rámci měsíce a seznam otevřených požadavků.

<b>Provoz služby</b>	Report činností v rozsahu 1x měsíčně e-mailem.
<b>Způsob kontroly</b>	Je obsahem měsíčního reportu, který je generovaný z databáze vytvořených ticketů za předchozí kalendářní měsíc. Souhrn vykonané práce je součástí přílohy k měsíční fakturaci.
<b>Měrná jednotka</b>	Počet požadavků.
<b>Limit objemu</b>	Všechna zařízení (dle rozsahu Dokumentace).
<b>Omezení</b>	
<b>Další podmínky</b>	
<b>Cílový stav</b>	

### 3. Helpdesk uživatelů

Dodavatel bude poskytovat některé vybrané činnosti vzdáleně či telefonicky ve formě HelpDesku a CallDesku. V rámci služby CallDesk je k dispozici jednotné kontaktní číslo na telefonickou podporu s dostatečnou odbornou způsobilostí pro řešení požadavků.

HelpDesk zpracovává požadavky přijaté oddělením CallDesk, popřípadě požadavky přijaté e-mailem pouze na adrese xxxx

<b>Provoz služby</b>	Dodavatel zajistí služby okamžité (rychlé) pomoci a podpory uživatelům IT prostředků na Sjednaném místě.
<b>Způsob kontroly</b>	Je obsahem měsíčního reportu, který je generovaný z databáze vytvořených ticketů za předchozí kalendářní měsíc. Souhrn vykonané práce je součástí přílohy k měsíční fakturaci.
<b>Měrná jednotka</b>	Počet uživatelů a koncových stanic a počet prvků technologií.
<b>Limit objemu</b>	Všechna zařízení (dle rozsahu Dokumentace).
<b>Omezení</b>	
<b>Další podmínky</b>	
<b>Cílový stav</b>	Včasně řešení požadavků zadaných Objednavatelem.

## 4. Krátké konzultace

Krátké telefonické konzultace do 15 minut – přes CallDesk je možno kontaktovat pracovníka support oddělení a požádat o řešení problému. Tato služba je již zahrnuta v paušální ceně.

<b>Provoz služby</b>	Přes CallDesk je možno kontaktovat pracovníka servisního oddělení a požádat o řešení problému.
<b>Způsob kontroly</b>	
<b>Měrná jednotka</b>	Počet uživatelů a koncových stanic a počet prvků technologií.
<b>Limit objemu</b>	Všechna zařízení (dle rozsahu Dokumentace).
<b>Omezení</b>	Řešení po telefonu do délky 15 minut.
<b>Další podmínky</b>	
<b>Cílový stav</b>	

## 5. Správa síťových prvků

Služba zahrnuje konfiguraci a administraci aktivních prvků sítě LAN, správu systémů zajišťujících připojení do sítě internet, konfiguraci a administraci aktivních prvků bezdrátové sítě a smart UPS zařízení.

<b>Provoz služby</b>	<p>Vzdálená správa síťových prvků.</p> <p>Provádění pravidelných záloh konfigurací síťových prvků a aktualizace záloh po každé změně. Zálohování bude prováděno na centrální úložiště Dodavatele.</p> <p>Konfigurace a správa aktivních <b>služeb</b> (IP, QoS, VLAN, VPN, atp.).</p> <p>Postupy pro provoz a správu každého typu zařízení.</p> <p>postupy pro obnovu zařízení ze záloh.</p> <p>Správa a aktualizace technické dokumentace v rozsahu:</p> <p>Aktuální schéma sítě.</p> <p>Aktuální přehled verzí OS aktivních prvků.</p> <p>Odborná technická podpora a odstraňování závad zjištěných monitoringem v předemné oblasti – Second Line Support (podle potřeby).</p> <p>Escalace a kooperace s třetí stranou při řešení požadavku.</p>
<b>Způsob kontroly</b>	<p>Je obsahem měsíčního reportu, který je generovaný z databáze vytvořených ticketů za předchozí kalendářní měsíc. Souhrn vykonané práce je součástí přílohy k měsíční fakturaci.</p>
<b>Měrná jednotka</b>	<p>Počet aktivních prvků LAN.</p>
<b>Limit objemu</b>	<p>Všechna zařízení (dle rozsahu Dokumentace).</p>
<b>Omezení</b>	<p>Služba nezahrnuje správu kopcových zařízení (např. pracovních stanic) ani serverů v daných sítích.</p> <p>Objednatel musí zprostředkovat vzdálený přístup do sítě.</p>
<b>Další podmínky</b>	<p>Veškerá dokumentace a ostatní výstupy vytvořené na základě této služby jsou vlastnictvím Objednatele.</p>
<b>Cílový stav</b>	<p>Proaktivní monitoring hardwarového stavu sítě.</p>

## 6. Správa zabezpečení infrastruktury

Nastavení a správu síťové infrastruktury dle aktuálních standardů, či požadavků klienta.

<b>Provoz služby</b>	Konfigurace a administrace klíčových prvků síťové infrastruktury. Administrace a správa přístupových práv k aktivním prvkům sítě. Konfigurace, správa a monitoring vzdáleného přístupu. Proaktivní sledování a řešení bezpečnostních incidentů.
<b>Způsob kontroly</b>	Je obsahem měsíčního reportu, který je generovaný z databáze vytvořených ticketů za předchozí kalendářní měsíc. Souhrn vykonané práce je součástí přílohy k měsíční fakturaci.
<b>Měrná jednotka</b>	Počet prvků technologie.
<b>Limit objemu</b>	Všechna zařízení (dle rozsahu Dokumentace).
<b>Omezení</b>	Nastavení a kontrola podle aktuálních bezpečnostních standardů, případně požadavků klienta.
<b>Další podmínky</b>	
<b>Cílový stav</b>	Zajištění bezpečnostní vrstvy síťového prostředí.

## 7. Správa serverových systémů

<b>Provoz služby</b>	<p>Provádění pravidelných záloh konfigurací serverů a aktualizace záloh po každé změně.</p> <p>Správa a aktualizace dokumentace.</p> <p>Postupy pro provoz a správu serverového systému.</p> <p>Odborná technická podpora a odstraňování závad zjištěných monitoringem v předmětné oblasti – Second Line Support (podle potřeby).</p> <p>Eskalace a kooperace s třetí stranou při řešení požadavku.</p>
<b>Způsob kontroly</b>	<p>Je obsahem měsíčního reportu, který je generovaný z databáze vytvořených ticketů za předchozí kalendářní měsíc. Souhrn vykonané práce je součástí přílohy k měsíční fakturaci.</p>
<b>Měrná jednotka</b>	<p>Počet serverových systémů.</p>
<b>Limit objemu</b>	<p>Všechna zařízení (dle rozsahu Dokumentace).</p>
<b>Omezení</b>	<p>Poskytnutí fyzického a vzdáleného přístupu k serveru.</p>
<b>Další podmínky</b>	
<b>Cílový stav</b>	<p>Proaktivní monitoring serverů.</p>

## 8. Správa diskových polí

<b>Provoz služby</b>	Provádění pravidelných záloh konfigurací serverů a aktualizace záloh po každé změně. Správa a aktualizace provozní dokumentace v rozsahu. Postupy pro provoz a správu typu serverového systému. Správa a aktualizace technické dokumentace v rozsahu: Odborná technická podpora a odstraňování závad zjištěných monitoringem v předemné oblasti – Second Line Support (podle potřeby).
<b>Způsob kontroly</b>	Je obsahem měsíčního reportu, který je generovaný z databáze vytvořených ticketů za předchozí kalendářní měsíc. Souhrn vykonané práce je součástí přílohy k měsíční fakturaci.
<b>Měrná jednotka</b>	Počet diskových polí.
<b>Limit objemu</b>	Všechna zařízení (dle rozsahu Dokumentace).
<b>Omezení</b>	Poskytnutí fyzického a vzdáleného přístupu k serveru.
<b>Další podmínky</b>	
<b>Cílový stav</b>	Proaktivní monitoring diskových polí.

## 9. Správa virtualizační platformy

<b>Provoz služby</b>	Odhalování a diagnostika chybových stavů; Založení incidentních stavů do ticketing systému Eskalace a komunikace při řešení incidentů s třetí stranou
<b>Způsob kontroly</b>	Je obsahem měsíčního reportu, který je generovaný z databáze vytvořených ticketů za předchozí kalendářní měsíc. Souhrn vykonané práce je součástí přílohy k měsíční fakturaci.
<b>Měrná jednotka</b>	Počet prvků technologie.
<b>Limit objemu</b>	Všechna zařízení (dle rozsahu Dokumentace).
<b>Omezení</b>	Poskytnutí fyzického přístupu k HW a vzdáleného přístupu do systému.
<b>Další podmínky</b>	
<b>Cílový stav</b>	Funkční a kontolovaná virtualizace.



## 10. Hromadná správa zařízení

Mobile Device Management je sada nástrojů pro správu mobilních zařízení různých typů a operačních systémů. Nabízí i zabezpečení dat, dokumentů a aplikací.

<b>Provoz služby</b>	Hromadná správa zařízení implementovaná softwarem třetí strany a administrovaná Dodavatelem.
<b>Způsob kontroly</b>	Je obsahem měsíčního reportu, který je generovaný z databáze vytvořených ticketů za předchozí kalendářní měsíc. Souhrn vykonané práce je součástí přílohy k měsíční fakturaci.
<b>Měrná jednotka</b>	Počet prvků technologie.
<b>Limit objemu</b>	Všechna zařízení (dle rozsahu Dokumentace).
<b>Omezení</b>	Poskytnutí technického přístupu (účtu v MDM).
<b>Další podmínky</b>	
<b>Cílový stav</b>	Kontrolovaná správa zařízení.

## 11. Inventarizace hardware

Inventarizace ICT hardwarového vybavení.

<b>Provoz služby</b>	Vedení informací v systému dokumentace. Možnost poskytnutí dokumentace na vyžádání.
<b>Způsob kontroly</b>	Je obsahem měsíčního reportu, který je generovaný z databáze vytvořených ticketů za předchozí kalendářní měsíc. Souhrn vykonané práce je součástí přílohy k měsíční fakturaci.
<b>Měrná jednotka</b>	Počet prvků technologie.
<b>Limit objemu</b>	Všechna zařízení (dle rozsahu Dokumentace).
<b>Omezení</b>	Poskytnutí fyzického přístupu k HW.
<b>Další podmínky</b>	
<b>Cílový stav</b>	Přehledný a organizovaný systém (dokument) obsahující informace o hardware.

## 12. Licence Management

Dodavatel se zavazuje spravovat softwarové licence Objednatele. Součástí správy softwarových licencí se myslí inventarizace sériových čísel, správa uživatelů multiuser softwarových licencí a dodržování licenčních podmínek výrobců software.

<b>Provoz služby</b>	Komplexní správa všech licencí. Zabezpečení jejich dostupnosti. Návrh preventivních opatření s cílem předejit nefunkčnosti software dle aktuálního stavu.
<b>Způsob kontroly</b>	Je obsahem měsíčního reportu, který je generovaný z databáze vytvořených ticketů za předchozí kalendářní měsíc. Souhrn vykonané práce je součástí přílohy k měsíční fakturaci.
<b>Měrná jednotka</b>	Počet softwarových licencí.
<b>Limit objemu</b>	Všechny softwarové licence (dle rozsahu Dokumentace).
<b>Omezení</b>	Poskytnutí licencí a licenčních klíčů Dodavateli pro jejich správu.
<b>Další podmínky</b>	
<b>Cílový stav</b>	Aktuální databáze licencí.

## 13. Password Management

Dodavatel zajistí na své náklady dostatečný počet licencí pro provoz bezpečného prostředí pro ukládání hesel popřípadě dalších citlivých údajů svěřených Objednatelem.

Pro End to End šifrování bude použit algoritmus AES se délkou klíče 256 bitů. Unikátní 128 bitový identifikátor bude vygenerován lokálně. K odemčení se používá třífaktorové ověření. Přístup k těmto datům mají pouze support technici s podepsanou NDA doložkou.

<b>Provoz služby</b>	Průběžná správa hesel. Pravidelná kontrola kvality hesel případně jiných parametrů s cílem předejít možným zneužitím slabých hesel podle aktuální situace. Kontrola databáze kompromitovaných hesel oproti spravovaným heslům.
<b>Způsob kontroly</b>	Je obsahem měsíčního reportu, který je generovaný z databáze vytvořených ticketů za předchozí kalendářní měsíc. Souhrn vykonané práce je součástí přílohy k měsíční fakturaci.
<b>Měrná jednotka</b>	Počet spravovaných hesel.
<b>Limit objemu</b>	Všechny položky (dle rozsahu Dokumentace).
<b>Omezení</b>	Poskytnutí přístupů a hesel. Dbát na bezpečnostní doporučení dodavatele.
<b>Další podmínky</b>	
<b>Cílový stav</b>	Aktuální databáze hesel s možností přístupu klienta.

## 14. Identity Management

Správa životního cyklu uživatelů, přístupů k informačním systémům, zvýšení bezpečnosti. Možný podklad pro audit.

<b>Provoz služby</b>	Správa životního cyklu uživatelů, přístupů k informačním systémům, zvýšení bezpečnosti.
<b>Způsob kontroly</b>	Je obsahem měsíčního reportu, který je generovaný z databáze vytvořených ticketů za předchozí kalendářní měsíc. Souhrn vykonané práce je součástí přílohy k měsíční fakturaci.
<b>Měrná jednotka</b>	Počet prvků technologie, uživatelů, licencí a hesel.
<b>Limit objemu</b>	Všechny položky (dle rozsahu Dokumentace).
<b>Omezení</b>	Poskytnutí veškerých informací ze strany Objednatele.
<b>Další podmínky</b>	
<b>Cílový stav</b>	Kompletní správa identit.

## 15. Pravidelný audit

<b>Provoz služby</b>	Audit HW a SW dle domluvené periody.
<b>Způsob kontroly</b>	Je obsahem měsíčního reportu, který je generovaný z databáze vytvořených ticketů za předchozí kalendářní měsíc. Souhrn vykonané práce je součástí přílohy k měsíční fakturaci.
<b>Měrná jednotka</b>	Počet prvků HW, technologie, uživatelů, licencí a hesel.
<b>Limit objemu</b>	Všechny položky (dle rozsahu Dokumentace).
<b>Omezení</b>	Poskytnutí přístupu do prostor, systémů a zařízení Objednatele.
<b>Další podmínky</b>	
<b>Cílový stav</b>	Audit a investiční IT plán, který slouží klientovi pro rozhodování investic.

## 16. Mail Hosting

<b>Provoz služby</b>	Dohled nad mailovou službou třetí strany.
<b>Způsob kontroly</b>	Je obsahem měsíčního reportu, který je generovaný z databáze vytvořených ticketů za předchozí kalendářní měsíc. Souhrn vykonané práce je součástí přílohy k měsíční fakturaci.
<b>Měrná jednotka</b>	Počet licencí / Uživatelských účtů.
<b>Limit objemu</b>	Všechny položky (dle rozsahu Dokumentace).
<b>Omezení</b>	Poskytnutí přístupů do administrace služby a udělení dostatečných práv.
<b>Další podmínky</b>	
<b>Cílový stav</b>	Funkční a bezpečná mailová služba.

## 17. Web Hosting

<b>Provoz služby</b>	Dohled nad webovou službou třetí strany.
<b>Způsob kontroly</b>	Je obsahem měsíčního reportu, který je generovaný z databáze vytvořených ticketů za předchozí kalendářní měsíc. Souhrn vykonané práce je součástí přílohy k měsíční fakturaci.
<b>Měrná jednotka</b>	Kvóta webových služeb, vytíženost webu.
<b>Limit objemu</b>	Všechny položky (dle rozsahu Dokumentace).
<b>Omezení</b>	Poskytnutí přístupů do administrace služby a udělení dostatečných práv.
<b>Další podmínky</b>	
<b>Cílový stav</b>	Funkční a bezpečný web hosting.



## 18. Disaster Recovery

<b>Provoz služby</b>	Pravidelná záloha dat na místo Dodavatele.	
<b>Způsob kontroly</b>	Je obsahem měsíčního reportu, který je generovaný z databáze vytvořených ticketů za předchozí kalendářní měsíc. Souhrn vykonané práce je součástí přílohy k měsíční fakturaci.	
<b>Měrná jednotka</b>	Datový objem.	
<b>Limit objemu</b>	Všechny položky (dle rozsahu Dokumentace).	
<b>Omezení</b>	Vzdálený přístup k datům Objednatele.	
<b>Další podmínky</b>		
<b>Cílový stav</b>	Záloha dat pro případ jejich ztráty.	

## 19. Ostatní

Ostatní služby specifikované na základě požadavku Objednatele.

<b>Provoz služby</b>		
<b>Způsob kontroly</b>	Je obsahem měsíčního reportu, který je generovaný z databáze vytvořených ticketů za předchozí kalendářní měsíc. Souhrn vykonané práce je součástí přílohy k měsíční fakturaci.	
<b>Měrná jednotka</b>		
<b>Limit objemu</b>	Všechny položky (dle rozsahu Dokumentace).	
<b>Omezení</b>		
<b>Další podmínky</b>		
<b>Cílový stav</b>		

**Příloha č. 1 – Vzor pokynu**

<b>Ke smlouvě:</b>	Smlouva o zpracování osobních údajů ze dne
<b>Předmět a doba trvání Zpracování:</b>	
<b>Povaha Zpracování:</b>	
<b>Účel(y) Zpracování:</b>	
<b>Typ(y) Osobních údajů:</b>	
<b>Kategorie subjektů Osobních údajů:</b>	
<b>Jméno a podpis:</b>	

**Příloha č. 2 – Vzor ohlášení porušení zabezpečení Osobních údajů**

<b>Identifikace Správce:</b>			
<b>Identifikace Zpracovatele:</b>			
<b>Identifikace smlouvy:</b>		<b>Smlouva o zpracování osobních údajů ze dne .....</b>	
1.	Datum porušení zabezpečení, pokud je známo:		
2.	Datum zjištění porušení:		
3.	Datum ohlášení porušení Správci:		
4.	Povaha porušení:		
5.	Příčina porušení osobních údajů, pokud je známa:		
6.	Přibližný počet dotčených subjektů, pokud je znám:		
7.	Kategorie dotčených subjektů:		
8.	Odhadované množství dotčených záznamů osobních údajů, pokud je známo:		
9.	Popis pravděpodobných důsledků porušení osobních údajů:		
10.	Popis přijatých opatření nebo opatření navržených k přijetí s cílem vyřešit porušení:		
11.	Poznámky:		
12.	Kontaktní osoba Zpracovatele a její kontaktní údaje:		
13.	Kontaktní osoba Správce a její kontaktní údaje:		
12.	Jméno a podpis:		

**Příloha č. 1 – Vzor pokynu**

<b>Ke smlouvě:</b>	Smlouva o zpracování osobních údajů ze dne .....
<b>Předmět a doba trvání Zpracování:</b>	
<b>Povaha Zpracování:</b>	
<b>Účel(y) Zpracování:</b>	
<b>Typ(y) Osobních údajů:</b>	
<b>Kategorie subjektů Osobních údajů:</b>	
<b>Jméno a podpis:</b>	



**Příloha č. 2 – Vzor ohlášení porušení zabezpečení Osobních údajů**

<b>Identifikace Správce:</b>		
<b>Identifikace Zpracovatele:</b>		
<b>Identifikace smlouvy:</b>		<b>Smlouva o zpracování osobních údajů ze dne .....</b>
1.	Datum porušení zabezpečení, pokud je známo:	
2.	Datum zjištění porušení:	
3.	Datum ohlášení porušení Správci:	
4.	Povaha porušení:	
5.	Příčina porušení osobních údajů, pokud je známa:	
6.	Přibližný počet dotčených subjektů, pokud je znám:	
7.	Kategorie dotčených subjektů:	
8.	Odhadované množství dotčených záznamů osobních údajů, pokud je známo:	
9.	Popis pravděpodobných důsledků porušení osobních údajů:	
10.	Popis přijatých opatření nebo opatření navržených k přijetí s cílem vyřešit porušení:	
11.	Poznámky:	
12.	Kontaktní osoba Zpracovatele a její kontaktní údaje:	
13.	Kontaktní osoba Správce a její kontaktní údaje:	
12.	Jméno a podpis:	