

SMLOUVA o poskytování externích služeb (IT outsourcing)

Níže psaného dne, měsíce a roku uzavírají smluvní strany

Název: GDPR tech a. s.

se sídlem Jihozápadní IV 1111/21, 141 00 Praha 4

IČO: 06361684

DIČ: CZ06361684

Zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, SP. Zn. B. vložka 22782

č.ú. xxxxxxxxxxxxxxxxxxx xxx xxxxx

zastoupená: Ing. Radkem Nezbedou

(dále jen „GDPR tech“

“ nebo „poskytovatel“ nebo „zhotovitel“)

a

Domov pod lípou, poskytovatel sociálních služeb

se sídlem Čachovice, Lipník 110, PSČ 29443

IČO: 00874671

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl sp. Pr 853

zastoupená Ing. Janou Juklovou, DiS., MBA

(dále jen „objednatel“)

ve smyslu § 1746 odst. 2) zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, tuto smlouvu:

Preambule

Obě smluvní strany přistupují k této servisní smlouvě za účelem stanovení konkrétních podmínek, za kterých bude Zhotovitel poskytovat Objednateli technickou podporu. Společným cílem obou smluvních stran je především zajistit bezproblémový, spolehlivý provoz datových služeb Objednatele.

1.

Předmět smlouvy

- 1.1. Zhotovitel poskytne objednateli služby spojené se správou výpočetní techniky, sítě, a serverů v jeho mateřské společnosti, jeho sesterských společnostech, případně dalších společnostech, které s objednatelem tvoří skupinu propojených osob. Smluvní strany současně sjednávají závazná pravidla pro vzájemnou komunikaci, která jsou uvedena v příloze č. 1 této smlouvy. Přílohy č. 1 až 4 jsou nedílnou součástí této smlouvy.
- 1.2. Objednatel se zavazuje výsledek činnosti od GDPR tech převzít a zaplatit smluvní cenu. Zhotovitel je oprávněn pověřit plněním části díla třetí osobu za předpokladu dodržení všech ustanovení této smlouvy, kvality služby a ceny, přičemž třetí osoba musí být odborně minimálně na odpovídající úrovni standardu poskytovatele služby. Za plnění povinností třetích osob dle tohoto ustanovení a této smlouvy odpovídá zhotovitel jako by plnil sám
- 1.3. Zhotovitel se zavazuje řádně a v souladu s touto smlouvou provádět pro objednatele výkon služeb specifikovaných v příloze č. 2.
- 1.4. Zhotovitel prohlašuje, že jeho nabízené služby jsou v souladu ve smyslu nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů).
- 1.5. Zhotovitel prohlašuje, že v souladu s tímto nařízením používá při poskytování svých služeb licence rychlé vzdálené správy koncových stanic (ScreenConnect) kde jsou jednotlivé přístupy monitorovány a ukládány do databáze logů a uloženy po dobu jednoho měsíce.

2.

Místo plnění

- 2.1. Místem plnění je sídlo nebo provozovny objednatele nebo dalších propojených osob, kterým jsou prostřednictvím objednatele poskytovány služby. Dle charakteru a potřeby služby vyžádané objednatelem mohou strany dohodnout, že místem plnění je provozovna poskytovatele.

3.

Doba plnění

- 3.1. Tato smlouva se uzavírá na dobu neurčitou, s účinností dnem podpisu oběma smluvními stranami počínaje.
- 3.2. Každá ze smluvních stran může smlouvu vypovědět bez udání důvodu písemnou formou. Výpovědní lhůta činí 2 měsíce a začíná běžet prvním dnem následujícího měsíce po doručení výpovědi druhé straně.

- 3.3. Každá ze smluvních stran může smlouvu vypovědět písemnou formou z důvodu hrubého porušení jednotlivých ustanovení této smlouvy druhou stranou. Důvod musí být ve výpovědi specifikován. Pro tento případ činí výpovědní lhůta jeden měsíc. Výpovědní lhůta začíná běžet prvním dnem následujícího měsíce po doručení výpovědi druhé straně.
- 3.4. V případě výpovědi smlouvy z jakékoliv strany se smluvní strany dohodly, že za účelem předání třetí straně se uskuteční informativní schůzka mezi objednatelem, dodavatelem a třetí stranou, kde dojde k výměně nutných informací pro předání firmy novému subjektu a předání všech hmotných a nehmotných aktiv, které jsou majetkem objednatele nebo s ním propojených osob, a které jsou v držení zhotovitele. Za nutné informace se považují zejména přístupová oprávnění k serverům a aktivním prvkům sítě, schémata zapojení prvků sítě, základní parametry nastavení sítě, serverů a zabezpečení.

4.

Cena plnění a způsob úhrady

- 4.1. Smluvní strany se dohodly na finančních podmínkách stanovených v jednotlivých přílohách.
- 4.2. Smluvní strany se dohodly, že ostatní služby mimo měsíční paušál budou účtovány dle ceníku, který je součástí přílohy č.4.
- 4.3. Celková cena poskytnutých služeb bude fakturována měsíčně a bude vypočtena jako součet paušálu a součinu odpracovaných hodin nad rámec paušálu za dohodnuté hodinové sazby uvedené v příloze č.4. Výkaz odpracovaných hodin spolu se stručným komentářem k jednotlivým činnostem bude zasílán společně s fakturou.
- 4.4. Objednatel je povinen uhradit veškerý materiál, který bude k výše zmíněné činnosti spotřebován po předchozím souhlasu Objednatele.
- 4.5. K cenám uvedeným v odst. 4.1. – 4.3. bude připočtena DPH v zákonné výši.
- 4.6. Cena za služby je cenou pevnou, stanovenou na základě cenové nabídky Zhotovitele. Zhotovitel je oprávněn po předchozím odsouhlasení a vzájemné domluvě navýšit cenu služby Objednatele meziročně o výši inflace stanovenou Českým statistickým úřadem. V případě změny sazby DPH bude DPH účtována vždy podle platných předpisů.
- 4.7. Cenu poskytnutých služeb zaplatí objednatel převodním příkazem bezhotovostně, na základě řádně vystaveného daňového dokladu vždy k poslednímu dni v měsíci. Splatnost řádně vystaveného daňového dokladu je 14 dnů ode dne doručení objednateli. Dnem splatnosti se rozumí den připsání finančních prostředků na účet dodavatele. Pro případ prodlení s úhradou ceny za poskytnuté služby je poskytovatel oprávněn požadovat po objednateli smluvní pokutu ve výši 0,5 promile z dlužné částky za každý započatý den prodlení.

5.

Práva a povinnosti smluvních stran

- 5.1. Poskytovatel je povinen poskytovat služby sjednané v této smlouvě řádně, včas, s odbornou péčí, podle svých nejlepších znalostí a schopností a v souladu s obecně závaznými právními předpisy, přičemž je povinen sledovat a chránit oprávněné zájmy objednatele.
- 5.2. Poskytovatel zajistí potřebný počet pracovníků s kvalifikací potřebnou pro poskytování služeb.
- 5.3. Poskytovatel odpovídá za kvalitu, všeobecnou a odbornou správnost poskytovaných služeb, za dodržování všech předpisů při používání technických prostředků, dalšího materiálu a věcí používaných při poskytování sjednaných prací a služeb.
- 5.4. Poskytovatel je povinen dodržovat vnitřní pokyny a směrnice Objednatele definující provozně technické a bezpečnostní podmínky pro pohyb pracovníků v prostorách a zařízeních Objednatele v případě, že s těmito byl seznámen.
- 5.5. Poskytovatel se zavazuje oznámit objednateli všechny okolnosti, které zjistil v průběhu plnění této smlouvy a které mohou mít vliv na plnění předmětu této smlouvy.
- 5.6. Poskytovatel se zavazuje, že nepostoupí své pohledávky z této smlouvy vzniklé na třetí osobu, stejně jak ani nesjedná zápočet této pohledávky bez předchozího souhlasu objednatele.
- 5.7. Objednatel má právo kontroly poskytovaných služeb. V případě, že objednatel zjistí vady a nedostatky při poskytování těchto činností, je oprávněn na ně poskytovatele upozornit a požadovat jejich bezplatné odstranění.
- 5.8. Objednatel se zavazuje poskytnout poskytovateli potřebné podklady a nezbytnou součinnost k plnění předmětu této smlouvy a umožnit za účelem provádění sjednaných služeb přístup pracovníkům poskytovatele do svých objektů a k příslušnému hardwaru a softwaru pod správou objednatele.
- 5.9. Objednatel se zavazuje umožnit vzdálený přístup ke všem částem IS/IT infrastruktury prostřednictvím zabezpečeného VPN připojení.
- 5.10. Objednatel je povinen určením kontaktní osoby (osob) pro komunikaci (jméno, e-mail, telefon, mobil). Kontaktní údaje jsou uvedeny v příloze č. 1 této smlouvy.

6.

Záruky

- 6.1. GDPR tech garantuje objednateli, že svoji činnost bude provádět s odbornou péčí dle pokynů objednatele tak, aby byla zajištěna kvalita služeb definovaná v příloze této smlouvy. Podmínkou řádného plnění této smlouvy je povinnost objednatele zamezit neodbornému zásahu třetí osoby do předmětu smlouvy.

7.

Odpovědnost za škodu

- 7.1 Žádná ze smluvních stran neodpovídá za škodu, která vznikla v důsledku věcně nesprávného nebo jinak chybného zadání, které obdržela od druhé smluvní strany.
- 7.2 Žádná ze smluvních stran není odpovědná za škodu způsobenou prodlením druhé smluvní strany s jejím vlastním plněním.
- 7.3 Smluvní strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé okolnosti vylučující odpovědnost bránící řádnému plnění této smlouvy. Smluvní strany se zavazují k vyvinutí maximálního úsilí k odvrácení a překonání okolností vylučujících odpovědnost.
- 7.4 Objednatel odpovídá v plném rozsahu za škodu, způsobenou na zapůjčeném zařízení, které je v majetku Zhotovitele a bylo zapůjčeno Objednateli až do výše aktuální tržní ceny zapůjčeného zařízení obvyklé v místě a čase vzniku škody.
- 7.5 Zhotovitel je povinen po celou dobu trvání této smlouvy udržovat pojištění profesní odpovědnosti ve výši dostatečné k plnému krytí rizik plynoucích z této smlouvy.
- 7.6 Jakákoliv smluvní pokuta uplatněná dle této smlouvy je splatná do 30 dnů od doručení písemné výzvy k její úhradě smluvní straně zavázané k jejímu zaplacení. Smluvní strany prohlašují, že smluvní pokuty sjednané v této smlouvě jsou přiměřené vzhledem k povinnostem, k jejichž splnění se vážou. Zaplacením smluvní pokuty není dotčen nárok příslušné smluvní strany na náhradu vzniklé škody v plné výši; ustanovení § 2050 Občanského zákoníku se v tomto případě nepoužije.

8.

Vyšší moc

- 8.1 Žádná ze smluvních stran není odpovědná za prodlení s plněním povinností stanovených touto smlouvou, pokud bylo způsobeno okolnostmi vylučujícími odpovědnost (dále jen vyšší moc).
- 8.2 Za vyšší moc ve smyslu této smlouvy se považují mimořádné okolnosti bránící dočasně nebo trvale splnění v ní stanovených povinností, pokud nastaly po jejím uzavření nezávisle na vůli povinné strany a jestliže nemohly být tyto okolnosti nebo jejich následky povinnou stranou odvráceny ani při vynaložení veškerého úsilí, které lze rozumně v dané situaci požadovat.
- 8.3 Za vyšší moc se však nepokládají okolnosti, jež vyplývají z osobních, zejména hospodářských poměrů povinné strany, a dále překážky plnění, které byla tato strana povinna překonat nebo odstranit podle této smlouvy, obchodních zvyklostí nebo obecně závazných právních předpisů, nebo jestliže může důsledky své odpovědnosti smluvně převést na třetí osobu, jakož i okolnosti, které se projeví až v době, kdy byla povinná strana již v prodlení, ledaže by se jednalo o prodlení s plněním zcela nepodstatné povinnosti nemající na ostatní plnění ze smlouvy vliv.

8.4. Za vyšší moc se rovněž nepovažuje okolnost, o které mohla a měla povinná strana při uzavírání smlouvy předpokládat, že patrně nastane, ledaže by oprávněná strana dala najevo, že uzavírá smlouvu i přesto, že tato překážka může plnění smlouvy ohrozit, nebo jestliže o této okolnosti oprávněná strana nepochybně věděla a povinnou stranu na ni neupozornila, i když musela důvodně předpokládat, že není tato okolnost povinné straně známa.

9.

Ustanovení o mlčenlivosti

- 9.1. Smluvní strany se zavazují uchovávat v tajnosti všechny informace, které získaly při plnění této smlouvy. Bez předchozího písemného souhlasu druhé smluvní strany je nebudou zveřejňovat ve vztahu k třetím osobám. Tato povinnost trvá i po skončení této smlouvy.
- 9.2. Smluvní strany se zavazují, že bez písemného souhlasu druhé smluvní strany neposkytnou třetím stranám dokumenty, které budou mít přímou souvislost s plněním předmětu této smlouvy a které budou písemně identifikovány jako obchodní tajemství. Tato povinnost trvá i po skončení této smlouvy.
- 9.3. Poskytovatel se zavazuje, že informace získané od objednatele anebo při spolupráci s ním, nebude bez výslovného písemného souhlasu objednatele využívat k vlastní výdělečné činnosti ani neumožní, aby je k výdělečné činnosti využila třetí osoba.
- 9.4. Poskytovatel se zavazuje, že pokud v souvislosti s realizací této smlouvy při plnění svých povinností přijdou jeho pověřeni pracovníci do styku s osobními/citlivými údaji ve smyslu nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů), učiní veškerá opatření, aby nedošlo k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k těmto údajům, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jejich jinému zneužití.
- 9.5. Poskytovatel je zproštěn povinnosti mlčenlivosti v případech stanovených zákonnými předpisy.

10.

Ostatní ujednání

- 10.1. Obě strany se zavazují nejpozději při ukončení smlouvy vrátit druhé straně veškeré písemnosti, technické prostředky a zařízení, které jí náleží. V případě, že nebudou vráceny technické prostředky a zařízení, dohodly se smluvní strany na tom, že osoba povinná uhradí osobě, jíž měly být prostředky a zařízení vrácena za každé takové zařízení cenu, která je rovna ceně za tento prostředek či zařízení, kterou oprávněná osoba vynaloží na koupi nového prostředku či zařízení stejné nebo obdobné konfigurace.

- 10.2. Zhotovitel si vyhrazuje právo pozastavit poskytování služeb, pokud i přes předchozí písemnou upomínku na prodlení Objednatele s úhradou faktury nebo faktur toto prodlení trvá déle než 15 kalendářních dnů od obdržení upomínky Objednatelem. Zhotovitel může pozastavit poskytování služeb dle smlouvy až do doby úplného vyrovnání závazků v prodlení Objednatelem, tedy připsání celkové dlužné částky včetně jejich příslušenství na účet Zhotovitele. Důvodem k pozastavení poskytování služeb je také neplnění smluvních závazků ze strany Objednatele podle této smlouvy, které prokazatelně znemožňuje Zhotoviteli plnění povinností vyplývajících z této smlouvy.
- 10.3. Případné spory obou stran se budou řešit přednostně dohodou.

11.

Závěrečná ujednání

- 11.1. Nastanou-li skutečnosti, které oběma smluvním stranám částečně nebo úplně znemožní plnění jejich povinností podle této smlouvy, jsou smluvní strany povinny se o tom bez zbytečného odkladu informovat. Zároveň jsou obě smluvní strany zavázány společně podniknout veškeré kroky k překonání překážek plnění této smlouvy. Tato smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami
- 11.2. V případech touto smlouvou neupravených se smluvní strany řídí občanským zákoníkem v platném znění.
- 11.3. Vztahuje-li se důvod neplatnosti jen na některé ustanovení této smlouvy, je neplatným pouze toto ustanovení, pokud z jeho povahy nebo obsahu anebo z okolností, za nichž bylo sjednáno, nevyplývá, že jej nelze oddělit od ostatního obsahu smlouvy.
- 11.4. Tato smlouva může být měněna jen písemně, změny a doplňky musí být podepsány jen oprávněnými osobami obou smluvních stran
- 11.5. Tato smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž jeden obdrží objednatel a jeden poskytovatel služby.
- 11.6. Účastníci prohlašují, že tato smlouva byla sepsána na základě jejich informací a požadavků, že si tuto smlouvu před jejím podpisem přečetli, že byla uzavřena po vzájemném projednání, podle jejich pravé a svobodné vůle, vážně a srozumitelně, nikoli v tísní za nápadně nevýhodných podmínek. Smluvní strany potvrzují autentičnost této smlouvy svým podpisem.

V Praze dne 13.4.2023
GDPR tech a.s..

V Lipníku, dne 13.4.2023
Domov pod lípou, poskytovatel
sociálních služeb

Ing. Radek Nezbeda

Ing. Jana Juklová, DiS., MBA
ředitelka

Příloha č. 1 o poskytování externích služeb (IT outsourcing)

Komunikace mezi GDPR tech a odběratelem.

1. Kontaktní osoby:

a. Strana GDPR tech

Na straně GDPR tech budou stanoveny kontaktní místa nebo osoby pro příjem zpráv od odběratele. Kontakty na straně GDPR tech jsou definovány takto:

Typ zprávy nebo komunikace	Kontakt na straně GDPR tech	Činnost
Příjem reklamací, hlášení poruch, chyb ZSW vybavení a dalších zpráv typu Hot-Line	IT specialista xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx Mobil: xxxxxxxxxxxx E-mail: xxxxxxxxxxxxxxxxx Hot-Line Mobil:	Přijatý Hot-line záznam je archivován, je s ním neprodleně seznámen odpovědný výkonný pracovník GDPR tech, který zahájí komunikaci s odběratelem. Je důsledně sledován termín vyřešení

b. Strana odběratele

Za stranu odběratele bude určena jedna kontaktní osoba pro technickou komunikaci a lokalizování poruchových stavů.

Typ zprávy nebo komunikace	Kontakt na straně odběratele	Činnost
Příjem hlášení o provedených kontrolách ze strany GDPR tech (pomocí el. pošty). Hlášení poruchových stavů a požadavků na úpravy SW a opravy HW nad rámec služeb poskytovaných v rámci paušálu. Potvrzování odběratelem vyžádaných služeb nad rámec dohodnutého měs. limitu. Příjem hlášení o termínech a způsobech řešení Hot-Line (pomocí el. pošty)	xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx Mobil: xxxxxxxxxxxx E-mail: xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx	Přijatá hlášení o termínech a způsobech řešení o kontrolách prováděných v rámci služeb v paušálu jsou archivována. objednávání mimořádné služby

Příloha č. 2 o poskytování externích služeb (IT outsourcing)

Specifikace služeb

Služby správy sítě se poskytují prostřednictvím nástrojů vzdálené správy, pokud je to technicky a organizačně možné. V ostatních případech jsou tyto služby poskytovány na místě.

Podpora uživatelů a správa síťové infrastruktury jsou zajišťovány v lokalitách:

- Sídlo společnosti - Čachovice, Lipník 110, PSČ 29443

Rozsah prováděných prací

- Správa serverové farmy
- Správa síťové infrastruktury
- Vzdálená i lokální uživatelská podpora

1. Komplexní správa klientských stanic

Zahrnuje činnosti, které zajišťují spolehlivý provoz klientských stanic provozovaných odběratelem:

- Evidenci servisních požadavků objednatele.
- Servisní a technickou činnost, realizovanou „na místě“.
- Servisní a technickou činnost, realizovanou vzdáleným připojením.
- Administrace, údržba, diagnostika klientských systémů (obecně počítače + příslušenství).
- Spolupráce při administraci aplikačních systémů
- Administrace uživatelů.
- Instalace počítačů v rozsahu průběžné obměny počítačů.
- Odstraňování nalezených závad.
- Poskytování konzultační podpory na úrovni telefonické hot-line.
- Kultivace pracovních míst uživatelů (narovnání a fixace kabelů, nastavení a čištění monitorů apod.) dle časových možností v rámci servisních zásahů

1. Správa síťové infrastruktury

Zahrnuje zajištění provozní bezpečnosti a monitoring infrastruktury

- Provádění monitoringu infrastruktury a síťových služeb
- Zajištění provozu a správy technologií potřebných pro tuto službu
- Provoz systémů pro monitoring a provisioning síťové infrastruktury
- Konfigurace centrálního firewallu
- Konfigurace a správa prvků datové konektivity
- Návrhy a provádění optimalizace provozu datové konektivity a síťových prvků datové konektivity
- Optimalizace nastavení prvků zajišťujících datovou konektivitu

- Vedení evidence jednotlivých prvků datové konektivity
- Evidence konfigurací jednotlivých prvků datové konektivity
- Zajištění monitoringu hraničních prvků
- Vedení provozních deníků k jednotlivým prvkům

Správa se vztahuje jak na aktivní část datové sítě, tak na její pasivní část (kabeláž, zásuvky, patch panely, rackové skříně). Správa datové sítě zahrnuje rovněž i prvky bezpečnostní infrastruktury pro připojení k internetu a ostatním lokalitám společnosti (firewall, směrovače, modemy, apod.)

2. Správa periferních zařízení

- instalace a konfigurace periferních zařízení
- instalace a konfigurace programového vybavení k ovládní periferních zařízení
- spolupráce s dodavateli při odstraňování poruch
- pravidelná údržba zařízení v rozsahu stanoveném výrobcem

3. Podpora uživatelů

- řešení potíží a závad technického a programového systémového vybavení a požadavků obsluhy klientských stanic
- řešení potíží, závad a požadavků obsluh v oblasti aplikačního vybavení

4. Správa serverů

Standardní rozsah nutný pro správnou funkci SSO do Office 365, správa síťové infrastruktury – Firewall, síťové prvky, IPSec, WiFi, RDS, zabezpečení, administrace uživatelů; údržba a administrace fyzických a virtuálních serverů Windows, administrace a verifikace zálohování.

- Provoz a správa Active Directory
- Správa prostředí SSO do Office365 a MS Azure
- Řízení přístupů jednotlivých uživatelů na základě pokynů Zadavatele (zakládání, úprava, rušení uživatelů, přidělování a odebrání oprávnění)
- Nastavení a provoz centrálních politik pro stanice a uživatele
- Provádění reportingu (například: seznam uživatelů a jejich přístupových práv, informace o bezpečnostních incidentech apod.)
- Profylaktické činnosti
- Vedení dokumentace serverové infrastruktury
- Řešení incidentů
- Správa logů a jejich vyhodnocení
- Provoz centrálního dohledu na antivirové řešení ESET Management Center
- Provoz a monitoring dohledového systému

Služby na vyžádání – zásah je proveden na základě telefonické nebo e-mailové objednávky. Ceník dalších služeb je uveden v příloze č. 4

Činnosti nezahrnuté do pravidelné správy systému

- dodávky náhradních dílů, opravy HW
- dodávky nového zařízení
- dodávky software
- servisní zásahy třetích stran

Časový rozsah služeb a cena

Standardní poskytování výše specifikovaného rozsahu služeb bude zajištěno následujícím rozsahem činností, a to v závislosti na odbornostech a časových hladinách.

Služba	Přirážka / časová hladina		
	1 - denní	2 - večerní	3 - noční
	0 %	50%	50%
Správa systémů L1	5		
Správa systémů L2	2		

Smluvní strany se dohodly na měsíčním paušálu: **9500 Kč bez DPH**. Měsíční paušál pokrývá následující služby:

- a) Připravenost Poskytovatele poskytovat smluvní služby dle stanoveného rozsahu služeb uvedeného dle smlouvy v příloze č. 2 a v reakčních časech uvedených dále v příloze č. 3 této VZMR.
- b) Na základě žádosti Objednatele zajištění eskalační procedury pro technické problémy Objednatele na technologiích, které dodal nebo spravuje Poskytovatel.
- c) Pronájem licence vzdálené správy koncových stanic – ScreenConnect, včetně jedné administrátorské licence.
- d) Pronájem služby mailového filtru MailCleaner pro klientské schránky tetantu Office365.
- e) Pronájem centrální správy ESET Security Management Center (vzdálená správa ESET)

Příloha č. 3 o poskytování externích služeb (IT outsourcing)

SLA

Maximální reakční doba pro počátek řešení poruch a problémů

definice zásahu	max. reakční prodleva / zahájení řešení v běžnou pracovní dobu	max. reakční prodleva / zahájení řešení mimo běžnou pracovní dobu
kritické poruchy	2/8 hodin	8/32 hodin
závažné poruchy	16/32 hodin	60/120 hodin
nezávažné poruchy	60/84 hodin	96/144 hodin

Definice poruch

Kritická porucha – stav, který zcela znemožňuje užívání SW nebo HW (počítačové sítě jako celku nebo její rozhodné části nebo její části, bez které je činnost sítě podstatně nebo zcela znemožněna) a/nebo stav který zcela znemožňuje užívání SW nebo HW na více než jednom počítači, který není serverem.

Závažná porucha-stav, který podstatně ztěžuje užívání SW nebo HW (počítačové sítě jako celku nebo její rozhodné části) a/nebo stav, který zcela znemožňuje užívání SW nebo HW na jednom počítači, který není serverem.

Nezávažná porucha-stav, který ztěžuje užívání SW nebo HW, avšak nemá podstatný vliv na funkčnost jednotlivého počítače nebo sítě.

hladina č.	položka	specifikace
1	běžná, denní (pracovní dny)	od 08:00 do 18:00
2	večerní (pracovní dny)	od 18:00 do 20:00
3	noční (pracovní dny)	od 20:00 do 24:00 a od 00:00 do 08:00
4	soboty, neděle a státní svátky (státem uznané dny pracovního klidu platné v ČR)	od 00:00 do 24:00

**Příloha č. 4 o poskytování externích služeb (IT outsourcing)
Ceník jednotlivých úkonů**

Práce prováděné v běžné pracovní době (08:00 až 18:00; časová hladina 1):

Kategorie	Popis	Cena
Správa systémů L1	Podpora koncových uživatelů a zařízení (PC, tiskárny, telefony) Projektové implementační práce L1 Základní školení koncových uživatelů Běžné konzultační činnosti Základní servis výpočetní techniky	900 Kč/h
Správa systémů L2	Administrace a správa serverů, aplikační podpora Správa specifických lékařských periférií Projektové implementační práce L2	1250 Kč/h
Správa systémů L3	Expertní služby správy serverové infrastruktury Projektové implementační práce L3	1400 Kč/h
Správa síťové infrastruktury	Expertní služby konfigurace a správy síťové infrastruktury Projektové implementační práce instalace a konfigurace síťové infrastruktury	1400 Kč/h
ICT management	Průběžná procesní správa a řízení ICT	1250 Kč/h
ICT architektura	Koncepční návrhy a řešení ICT systémů	1400 Kč/h
Řízení bezpečnosti	Návrhové a implementační služby zajištění bezpečnosti provozovaných technologií	1400 Kč/h
Řízení projektů	Vedení implementačních projektů	1400 Kč/h
Expertní konzultační služby	Vysoce specializovaná školení a konzultace (administrace systémů, GDPR, ap.)	1400 Kč/h
Instalační služby	Montážní práce - kabelové systémy, EZS, EPS, docházkové systémy ap.	750 Kč/h
Instalační služby - expertní	Konfigurace a správa kamerových systémů, docházkových systémů, EZS/EPS,...	900 Kč/h
Cestovné	Cena za km	10 Kč/km

Veškeré služby jsou účtovány se zaokrouhlením na půlhodiny směrem nahoru. Veškeré uvedené ceny jsou bez DPH.

Příplatky za práce prováděné mimo běžnou pracovní dobu:

Časová hladina	Příplatek %
Práce v časové hladině 2 (18:00 – 20:00) (večer)	0 %
Práce v časové hladině 3 (20:00 – 24:00, 00:00 – 08:00) (noc)	50 %
Práce v časové hladině 4 (00:00 – 24:00) (soboty, neděle, dny pracovního klidu)	50 %