

Divadla Kladno s.r.o.
Divadelní 1702, Kladno 272 01
IČ: 275 77 708



Příloha č.1 návrhu Smlouvy na zajištění provozu, rozvoje a podpory ICT Divadla Kladno

SMLOUVA NA ZAJIŠTĚNÍ PROVOZU, ROZVOJE A PODPORY ICT DIVADLA Kladno
podle § 2586 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku, v platném znění
(dále jen „Smlouva“)

Smluvní strany

Divadla Kladno s.r.o.

IČO: 27577708
Sídlo: Divadelní 1702, Kladno 27201
Zastoupena: Jan Krafka, jednatel

jako objednatel na straně jedné (dále jen „Objednatel“)

a

OPEN SOLUTION s.r.o

zapsaná v obchodním rejstříku u Městského soudu v Praze oddíl C,
vložka 84959

IČ: 26480379 DIČ: CZ26480379

Sídlo: Dr. Vrbenského 31, 272 01 Kladno

Bankovní spojení: [REDACTED]

Číslo bankovního účtu: [REDACTED]

Číslo datové schránky: [REDACTED]

Zastoupen: David Starý, jednatel

jako poskytovatel na straně druhé (dále jen „Poskytovatel“)



I. Úvod

- 1.1. Objednatel a Poskytovatel budou dále označováni jednotlivě jako „Smluvní strana“, a společně všichni jako „Smluvní strany“.
- 1.2. „Výrobky“ znamenají počítačový hardware a s ním související zboží.
- 1.3. „Software“ znamená jakýkoli software, knihovnu, utilitu, nástroj, nebo jiný počítačový či programovací kód, ve formě strojového (binárního) kódu nebo zdrojového kódu, a dále související dokumentaci.

II. Předmět smlouvy

- 2.1. Předmětem Smlouvy je komplexní zajištění provozu, rozvoje a podpory pro informační a komunikační technologie Divadla Kladno s.r.o. (dále jen „servisní služby ICT Divadla Kladno“). Závazné podklady pro plnění této Smlouvy jsou vymezeny dokumenty poskytnutými v zadávacím řízení veřejné zakázky malého rozsahu na akci s názvem „Zajištění provozu, rozvoje a podpory ICT Divadla Kladno“ předcházejícím uzavření této Smlouvy a dále touto Smlouvou, vč. jejích Příloh.
- 2.2. Poskytovatel prohlašuje, že se před podpisem Smlouvy seznámil se všemi výše uvedenými dokumenty, a tyto považuje pro plnění předmětu Smlouvy za dostatečné a vyhovující. Poskytovatel prohlašuje, že je plně seznámen s rozsahem a povahou předmětu Smlouvy a že jsou mu známy veškeré technické, kvalitativní a jiné podmínky nezbytné k jejímu řádnému plnění.
- 2.3. Specifikace servisovaných technologií a software – Technické požadavky ICT Divadla Kladno a přehled služeb servisní podpory ICT Divadla Kladno poskytované v rámci této Smlouvy, jsou uvedeny příloze č. 2 Smlouvy.
- 2.4. Poskytovatel na konci každého kalendářního měsíce vystaví objednateli výkaz o rozsahu provedené servisní podpory, který po podpisu oběma smluvními stranami bude přílohou faktury za daný měsíc.

III. Doba a místo plnění

- 3.1. Termín, kdy je poskytování servisní podpory ICT Divadla Kladno zahájeno, je určen dnem účinnosti této Smlouvy.
- 3.2. Servisní období je stanoveno v délce 36 měsíců od účinnosti Smlouvy anebo do vyčerpání maximálního finančního závazku Objednatele k zajištění předmětu Smlouvy ve výši 1.990.000 Kč bez DPH.



- 3.3. Místem plnění jsou objekty Objednatele, kde jsou umístěna podporovaná zařízení ICT Divadla Kladno, příp. sídlo Poskytovatele, pokud to forma servisní podpory umožňuje a odsouhlasí-li to zástupce Objednatele.

IV. Součinnost objednatel

- 4.1. Objednatel se zavazuje zabezpečit Poskytovateli potřebnou součinnost při poskytování servisních služeb ICT Divadla Kladno tak, aby ze strany Objednatele nebyly Poskytovateli čineny překážky pro plnění závazků podle této Smlouvy.
- 4.2. Poskytovatel se zavazuje učinit taková opatření, aby byly minimalizovány možnosti neúmyslného porušení ustanovení vnitřních předpisů a směrnic Objednatele ze strany zaměstnanců Poskytovatele při činnostech vyplývajících ze závazků Poskytovatele podle této Smlouvy.
- 4.3. Smluvní strany spolupracují také při úpravách nebo rozšiřování systému Objednatele v zájmu zachování funkčnosti vybavení Objednatele podporovaného Poskytovatelem podle této Smlouvy.

V. Cena a platební podmínky

- 5.1. Smluvní strany dohodly, že cena za poskytnuté služby podle ustanovení této Smlouvy v rozsahu předmětu plnění uvedeného v celém článku čl. II této Smlouvy, je stanovena jako paušální odměna vždy za 1 kalendářní měsíc poskytnuté servisní služby ICT Divadla Kladno.
- 5.2. Odměna za 1 kalendářní měsíc poskytnuté servisní služby ICT Divadla Kladno dle této Smlouvy činí:

53.250,- Kč bez DPH

DPH: 11.182,50 ,-Kč,

tj. 64.432.50 ,-Kč včetně DPH

- 5.3. Uvedená odměna za 1 kalendářní měsíc poskytnutých servisních služeb ICT Divadla Kladno dle Smlouvy je konečná, nejvýše přípustná a pro Poskytovatele závazná po celou dobu trvání smlouvy a zahrnuje veškeré náklady Poskytovatele související s poskytováním servisních



služeb ICT Divadla Kladno dle Smlouvy (např. cestovní náklady, administrativní náklady, přiměřený zisk Poskytovatele apod.).

- 5.4. Odměna za poskytnuté servisní služby ICT Divadla Kladno budou uhrazeny Objednatelem na základě faktur, které Poskytovatel vystaví Objednateli vždy do 15 dnů od skončení příslušného kalendářního měsíce. Faktury budou sloužit jako daňové doklady.
- 5.5. Faktury musí obsahovat veškeré náležitosti daňového dokladu podle ustanovení zákona č. 235/2004 Sb. v platném znění a jejich součástí musí být výkaz provedených prací za daný měsíc, podepsaný technickými zástupci obou smluvních stran a uvedení čísla Smlouvy.
- 5.6. Objednatel je povinen zaplatit Poskytovateli oprávněně fakturovanou částku se splatností uvedenou na faktuře, přičemž lhůta splatnosti faktur je 15 dnů ode dne doručení Objednateli. Pokud den splatnosti připadne na sobotu, neděli nebo svátek, je dnem splatnosti nejbližší následující pracovní den.
- 5.7. V případě, že faktura Poskytovatele nebude obsahovat některou povinnou náležitost dle odstavce (5.5.) Smlouvy nebo ji bude obsahovat neúplně nebo nesprávně, nebude proplacena a bude Objednatelem vrácena Poskytovateli k přepracování. Objednatel je oprávněn vrátit takovou fakturu do data splatnosti. Termín splatnosti nově vyhotovené či doplněné faktury je 15 dnů ode dne jejího doručení Objednateli.
- 5.8. Faktury budou Poskytovatelem zasílány Objednateli v elektronické podobě opatřené zaručeným elektronickým podpisem v souladu s ustanoveními zákona č. 227/2000 Sb., o elektronickém podpisu v platném znění na adresu: fakturace@divadlokkladno.cz.
- 5.9. Všechny platby budou prováděny bezhotovostním bankovním převodem na účet Poskytovatele.
- 5.10. K ceně se připočítá daň z přidané hodnoty podle platných předpisů.

VI. Smluvní sankce

- 6.1. Pro případ nedodržení doby odezvy nebo jiných dohodnutých termínů Poskytovatelem se smluvní strany dohodly na smluvní pokutě ve výši 5.000,- Kč za každý den a případ prodloužení při nesplnění následujících lhůt:
 - 6.1.1. Time to response – časový úsek 6 hodin od přijetí nahlášení požadavku na servisní zásah Objednatelem do okamžiku potvrzení přijetí takového požadavku Poskytovatelem
 - 6.1.2. Time to fix – časový úsek 24 hodin od přijetí nahlášení požadavku na servisní zásah Objednatele do zprovoznění služeb alternativním (dočasným) způsobem Poskytovatelem.
 - 6.1.3. Time to repair – časový úsek 20 dní od smluvními stranami odsouhlasenému technickému řešení – finální způsob opravy do okamžiku odstranění příčiny poruchy Poskytovatelem.



- Rozhodující pro začátek doby odstranění poruchy bude čas nahlášení Objednatelem na pracoviště technické podpory Poskytovatele stanovené v Příloze č.1 Smlouvy.
- 6.2. Smluvní strany se mohou v odůvodněných případech dohodnout na prodloužení výše uvedených lhůt.
 - 6.3. Smluvní pokutu zaplatí Poskytovatel Objednateli na základě faktury vystavené Objednatelem. Pohledávka Objednatele na zaplacení smluvní pokuty může být započítána s pohledávkou Poskytovatele na zaplacení ceny za službu, a to i v případě, že pohledávka Poskytovatele ještě nebude splatná.
 - 6.4. V případě, že Objednatel neumožní pracovníkům servisního pracoviště Poskytovatele zahájit servisní zásah v předem dohodnutém termínu, zaniká právo Objednatele na smluvní pokutu. Objednatel uhradí Poskytovateli prokazatelné náklady, které Poskytovateli v souvislosti s tím vznikly.
 - 6.5. Pro případ prodlení Objednatele s úhradou ceny ve lhůtě splatnosti podle daňového dokladu je Smluvními stranami dohodnutý úrok z prodlení 0,05% z dlužné částky za každý den prodlení, který uhradí Objednatel Poskytovateli.
 - 6.6. Poskytovatel je po dobu prodlení Objednatele s uhrazením faktury oprávněn pozastavit plnění podle této Smlouvy (není povinen poskytovat Objednateli služby podle ustanovení této Smlouvy). Poskytovatel není a nemůže být v prodlení po dobu pozastavení plnění z důvodu uvedeném v předchozí větě.
 - 6.7. Smluvní pokuty a úrok z prodlení jsou splatné do 14 dnů od doručení jejich vyžádání oprávněnou smluvní stranou. Platby budou provedeny bezhotovostním bankovním převodem na účet oprávněné smluvní strany.
 - 6.8. Zaplacením smluvní pokuty není dotčeno právo Smluvních stran na úhradu způsobené škody vzniklé v souvislosti s plněním předmětu Smlouvy.

VII. Ochrana informací

- 7.1. Smluvní strany jsou povinny zachovávat mlčenlivost dle podmínek uzavřené Dohody o utajení důvěrných informací č. ... (uzavřené po skončení VZ)
- 7.2. Smluvní strany se za účelem zpracování osobních údajů a zajištění jejich ochrany zavazují dodržovat závazky z uzavřené Zpracovatelské smlouvy č. (uzavřené po skončení VZ)

VIII. Ukončení platnosti smlouvy a odstoupení

- 8.1. Smlouva se uzavírá na dobu určitou, a to buď na 36 měsíců ode dne zveřejnění Smlouvy v registru smluv, anebo do doby vyčerpání maximálního finančního závazku Objednatele k zajištění předmětu Smlouvy ve výši 1.990.000 Kč bez DPH, podle toho, který z uvedených okamžiků nastane dříve.



- 8.2. Smlouvu lze ukončit k dřívějšímu termínu písemnou dohodou smluvních stran. Smlouva je pak ukončena k dohodnutému termínu.
- 8.3. Každá ze smluvních stran může Smlouvu písemně vypovědět s výpovědní dobou v délce 1 měsíce, která počíná běžet od prvního dne měsíce následujícího po měsíce, ve kterém byla doručena výpověď druhé smluvní straně. V tomto případě bude provedena a fakturována pravidelná měsíční servisní podpora ICT Divadla Kladno. Zároveň má Objednatel právo obdržet aktuální verzi dokumentace k informačním a technologickým systémům ICT Divadla Kladno, včetně předání potřebných přístupových oprávnění.
- 8.4. Odstoupit od této Smlouvy lze v případě podstatného porušení smluvních povinností jednou ze Smluvních stran. Pro účely výkladu této Smlouvy se za podstatné porušení smluvní povinnosti považuje takový stav, kdy kterákoli ze Smluvních stran porušuje povinnost stanovenou pro ni touto Smlouvou a nesjedná nápravu ani dodatečně ve lhůtě nejdéle 15 dnů ode dne, kdy je druhou Smluvní stranou na porušení smluvní povinnosti písemně upozorněna a vyzvána k jejímu odstranění. Odstoupení je účinné dnem doručení oznámení o odstoupení druhé Smluvní straně nebo dnem odmítnutí přijetí oznámení o odstoupení druhou Smluvní stranou, jinak posledním dnem jeho uložení na doručovací poště adresáta.
- 8.5. Dojde-li k ukončení Smlouvy, vypořádají Smluvní strany vzájemné plnění písemnou dohodou nejpozději do jednoho měsíce od skončení účinnosti Smlouvy. Pro odstranění pochybností se uvádí, že vzájemná plnění poskytnutá Smluvními stranami v souvislosti s dodávkou servisních služeb ICT Divadla Kladno třetích stran se nevrací.

IX. Závěrečná ustanovení

- 9.1. Objednatel souhlasí s tím, že Poskytovatel může poskytováním servisních služeb ICT Divadla Kladno nebo jejich částí pověřit třetí osobu. Tím se však Poskytovatel nezbavuje jakýchkoli práv, povinností nebo závazků vyplývajících z této Smlouvy.
- 9.2. Poskytovatel prohlašuje, že je oprávněn uzavřít s objednatелеm Smlouvu v celém rozsahu.
- 9.3. Smlouvu lze měnit a doplňovat po dohodě Smluvních stran, a to pouze písemnými dodatky Smlouvy schválenými oběma Smluvními stranami. K úpravám nebo změnám Smlouvy jsou oprávněni pouze statutární orgán nebo zaměstnanci s odpovídajícím oprávněním (na základě udělené Plné moci).
- 9.4. Pokud jakákoliv ustanovení nebo jakákoliv část ustanovení této Smlouvy budou považovány za neplatné, nebude mít taková neplatnost za následek neplatnost celé Smlouvy, ale celá Smlouva se bude vykládat tak, jako kdyby neobsahovala příslušné neplatné ustanovení.
- 9.5. Smluvní strany prohlašují, že Smlouva byla uzavřena v souladu s pravidly poctivého obchodního styku.
- 9.6. Smlouva je vyhotovena ve třech vyhotoveních s platností originálu, z nichž dva výtisky obdrží Objednatel a jeden výtisk obdrží Poskytovatel.



- 9.7. Smluvní strany berou na vědomí, že tato Smlouva i následné dodatky k ní mohou podléhat informační povinnosti dle zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím ve znění pozdějších předpisů a dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), a prohlašují, že žádné ustanovení této Smlouvy nepovažují za obchodní tajemství ani za důvěrný údaj a Smlouva může být zveřejněna v plném znění včetně jejích příloh a dodatků.
- 9.8. Poskytovatel prohlašuje, že bere na vědomí tu skutečnost, že Objednatel je ve smyslu zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, a Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů) a dle zákona č. 110/2019 Sb. o zpracování osobních údajů správcem osobních údajů subjektů údajů a že zpracovává a shromažďuje osobní údaje Poskytovatele pouze za účelem realizace této Smlouvy. Poskytovatel prohlašuje, že si je vědom všech svých zákonných práv v souvislosti s poskytnutím svých osobních údajů k účelu danému touto Smlouvou. Podrobné informace o ochraně osobních údajů jsou uvedeny na oficiálních webových stránkách Objednatele www.divadlokladno.cz v sekci Ochrana osobních údajů.
- 9.9. Smlouva nabývá platnosti dnem jejího uzavření a účinnosti dnem zveřejnění prostřednictvím registru smluv v souladu s § 6 odst. 1 zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv).
- 9.10. Nedílnou součástí Smlouvy jsou přílohy ke Smlouvě:

Příloha č. 1: Kontaktní údaje a Postupy při poskytování servisní podpory
Příloha č. 2: Technická specifikace předmětu Smlouvy

v Kladně dne: 6.6.2023

V Kladně dne: 6.6.2023

Za Poskytovatele:

Za Objednatele:



Jan Kraška, jednatel



Příloha č. 1

Kontaktní údaje a postupy při poskytování servisní podpory ICT Divadla Kladno

- (1) Servisní podpora ICT Divadla Kladno poskytovatele je zahájena k datu, které určuje smlouva.
- (2) Kontaktní osoby poskytovatele.

Kontaktní osoba poskytovatele:	
Jméno a příjmení	David Starý
Telefon:	
E-mail:	

Kontaktní osoba poskytovatele:	
Jméno a příjmení	Jiří May
Telefon:	
E-mail:	

- (3) Kontaktní osoby objednatele:

Kontaktní osoba objednatele:	
Jméno a příjmení	
Telefon:	
E-mail:	

Kontaktní osoba objednatele:	
Jméno a příjmení	
Telefon:	
E-mail:	

- (4) Servisní podpora ICT Divadla Kladno zahrnuje postupně jeden nebo více způsobů podpory, kterými jsou:
 - a. telefonická podpora a podpora prostřednictvím e-mailové korespondence,
 - b. servisní zásah vzdáleným přístupem k systému objednatele,
 - c. servisní zásah osobně v místě instalace u objednatele.



Podpora dle bodů b. a c. je použita, jestliže potíže nebyly odstraněny, a přitom již byly vyčerpány možnosti podpory dle předchozích bodů.

- (5) Kontaktní pracovník objednatele nahlásí požadavek na servisní podporu kontaktní osobě poskytovatele emailem, na adresu servis@opensolution.cz
- (6) Veškeré servisní zásahy a úpravy technologií a informačních systémů budou zaznamenávány do provozního deníku, který je veden elektronicky Poskytovatelem.
- (7) Průběh řešení servisního případu koordinuje servisní pracovník Poskytovatele.
- (8) Poskytovatel zajistí reakci na nahlášený servisní požadavek v pracovní době od pondělí až pátek od 8:00 do 17:00 dle Smlouvy. Reakcí na nahlášený požadavek se rozumí zaslání potvrzení a jeho přijetí mailem objednateli.
- (9) Poskytovatel zajistí vyřešení nahlášeného požadavku dle Smlouvy.



Příloha č. 2: Technická specifikace předmětu Smlouvy

Objednatel provozuje níže definované ICT Divadla Kladno, které běží na aplikační a technologické architektuře objednatele.

Poskytovatel bude Objednateli poskytovat 8 návštěv měsíčně v rozsahu min 2h/návštěva v sídle objednatele, jejichž obsahem bude podpora uživatelů a řešení uživatelských požadavků.

1) Technologie

- 2x Hypervizor pro hostování virtuálních serverů. (operační systém (dále jen „OS“): Linux CentOS, Virtualizační platforma: KVM)
- Virtuální Server s Money S4 (OS: Windows server 2012 R2, SQL databáze)
- Virtuální mail server s funkcemi Webmail, IMAP, SMTP, spamfilter (OS: CentOS, Postfix, Dovecot, Spamassassin, Roundcube)
- Virtuální server – řadič WiFi access pointů (OS: Ubuntu, Unifi controller)
- Virtuální PC – původní DOS účetnictví (OS: Windows 10)
- Virtuální server – terminal server pro max, 10 uživatelů (OS: Windows Server 2012 R2)
- Virtuální server – cloudový souborový systém (OS: CentOS, Owncloud)
- Virtuální server pro Okdox (OS: Windows server 2012 R2)
- NAS úložiště pro zálohování (QNAP)
- Switche (6ks), Wi-Fi access pointy (Unify)
- Routery (Lampion, MDK, Dílny)
- Propojení MDK – dílny (WiFi spoj – neznáme heslo)
- Propojení MDK – Lampion (tunel přes internet)
- Správa interního i externího DNS
- Pracovní stanice uživatelů MDK a Lampion
- Správa tiskových zařízení
- Správa firewallu (Mikrotik)
- VPN (OpenVPN, ověření certifikátem)
- Podpora mobilních zařízení uživatelů (smartphone, tablety)

2) Dohled

Poskytovatel zajišťuje dohled nad ICT včetně monitorování provozních stavů technologií. Rozsah monitoringu 24x7 obsahující stav technologií a grafy provozních hodnot. Poskytovatel Objednateli zajišťuje nepřetržitý přístup k monitoringu z jeho sítě. V případě zjištění problémů poskytovatel zajistí neprodleně řešení vzniklého stavu a to tak, že v pracovní dny od 8:00 do 17:00 do 4h od zjištění výpadku ICT a mimo pracovní dny či v pracovních dnech mezi 17:00 a 8:00 do 12h.



3) Rozsah prováděné služby pro ICT Divadla Kladno s.r.o.

Poskytovatel provádí profylaxi ICT uvedených v bodu 1) v následujícím rozsahu:

profylaxe serverů, virtuálních serverů, uživatelských stanic (notebook, stolní PC) a aktivních prvků zahrnuje:

- bezpečnostní SW update aktivních prvků (kontrola dostupnosti aktualizace min. 1x 3měsíce)
- bezpečnostní SW update serverů a klientských pracovních stanic
- provádění aktualizace firmware HW serverů v rozsahu min. 1x ročně
- aktualizace programového vybavení na základě požadavku zadavatele pravidelná týdenní kontrola logů serverů
- pravidelná týdenní kontrola konzistence záloh
- profylaxe HW stavu zařízení
- V případě vyhlášení hrozby nebo doporučení Národního centra kybernetické bezpečnosti bez zbytečného odkladu aplikovat doporučení pro provádění aktualizací či nastavení ICT zadavatele.

4) Zálohování

- nastavení a dohled zálohování jak systémových tak i uživatelských dat uložených na serveru na NAS, zálohování Image virtuálních serverů až do kapacity NAS (data jsou uložena jen v prostředí zadavatele)
- nastavení a dohled zálohování SQL databáze
- v případě havárie zajišťuje obnovu dat ze zálohy

5) Údržba pracovních stanic, uživatelských tiskáren, uživatelských mobilních telefonů

- poskytovatel provádí min. 1x týdně profylaxi pracovních stanic s termínem dle dohody, zahrnující zejména bezpečnostní kontrolu stanic centrálním antivirovým systémem. Dále pak řešení požadavků uživatelů, výměnu vadných komponent, nastavení sdílení složek, nastavení emailových klientů, reinstalace systémů, příprava nových PC stanic pro nové či stávající zaměstnance. Nastavení zálohování jednotlivých PC stanic, kontrola záloh, řešení jiných uživatelských požadavků.

6) VPN

- poskytovatel provádí správu OPEN VPN umožňující práci odkudkoliv a zajišťuje správu uživatelů VPN (přidávání, mazání certifikátů, kontrola logů)

7) Ostatní činnosti související s během IT technologií

- spolupráce se správou kamerových systémů Reel Kladno a součinnost nutnou pro chod kamer
- spolupráce se správou sítě AVT



- komunikace se správou budovy a plnění požadavků s tím spojených
- správa pravidel Firewallu, jak na vstupu internetu do MDK, tak i mezi jednotlivými sítěmi, poskytovatel bude v rámci monitoringu situaci průběžně kontrolovat a samostatně upravovat pravidla v rámci potřeby
- sledovat trendy a zajišťovat rozvojové požadavky na zlepšení provozu a práci uživatelů
- globální nastavení mailů, tvorba nových, správa web mail roundcube, mazání starých mailů, blokáce a nastavení spam filtru dle požadavků uživatelů
- správa wifi sítě Unify
- součinnost s dodavatelem DMS OK DOX a úprava ICT prostředí dle požadavků
- vedení servisního deníku

8) Správa WiFi sítě

- spravovat WiFi síť v budově MDK rozdělené do skupiny a zajistit bezpečnost mezi těmito sítěmi

9) Správa terminal serveru

- správa terminal serveru pro vzdálený přístup uživatelů a spravovat uživatele terminal serveru. Terminal server slouží pro virtuální pracovní PC pro vybrané uživatele s přístupem odkudkoliv skrze VPN. Maximální počet uživatelů terminal serveru je 10.

10) Správa souborového cloud systému

- správa systému cloudového úložiště souborů (OwnCloud)
- tvorba uživatelských přístupů
- kontrola logů a provádění pravidelných aktualizací produktu

Reakční doby SLA a sankce za jejich překročení

Předmět reakční doby	Provozní využití	Reakční čas SLA	Rozsah podpory	Sankce za překročení reakční doby SLA
Time to response v pracovních dnech	Služba	6 hodin	5day x 9hour	5000,-Kč za každý den
Time to fix v pracovních dnech	Služba	24 hodin	5 x 9	5000,-Kč za každý den
Time to repair v pracovních dnech	Služba	20 dní	5 x 9	5000,-Kč za každý den