

## SERVISNÍ SMLOUVA O SPRÁVĚ IT

v souladu s občanským zákoníkem zák. č. 89/2012 Sb. České republiky, v platném znění

### Zhotovitel:

ARION spol. s r.o.  
IČO: 45795576, DIČ: CZ45795576

zapsaná v Obchodním rejstříku vedeném u Městského soudu v Praze v oddílu C, vložka 11440, se sídlem Praha 10 - Vršovice, Kubánské náměstí 1391/11, PSČ 100 00

jednající [REDACTED]

### Objednatel:

Zařízení následné rehabilitační a hospicové péče, příspěvková organizace  
IČO: 69979821

zapsaná v Obchodním rejstříku vedeném u Krajského soudu v Plzni v oddílu Pr, vložka 542, se sídlem Nejdek, Perninská 975, PSČ 362 22

jednající [REDACTED]

dále také označené jako „Smluvní strany“ uzavřely dnešního dne tuto smlouvu označenou SSH\_REH\_231801 (dále jen „Smlouva“). Smlouva nahrazuje v plném znění smlouvu označenou SSH\_REH\_221230, která byla uzavřena dne 01.02.2023.

### Čl. I. Předmět Smlouvy

1. Zhotovitel se zavazuje provádět servisní práce v oblasti informačních technologií dle Přílohy č. 2 této Smlouvy na provozovně a na pobočkách Objednatele uvedených v Příloze č. 1 této Smlouvy anebo podle určení Objednatele (dále jen „Servisní úkony“) a Objednatel se zavazuje k zaplacení ceny za provedení Servisních úkonů Zhotoviteli podle Čl. II. této Smlouvy na bankovní účet Zhotovitele uvedený v Příloze č. 1 této Smlouvy. Zhotovitel prohlašuje, že se jedná o účet, který je ohlášen finančnímu úřadu.
2. Rozsah Servisních úkonů a termíny pravidelných Servisních úkonů jsou uvedeny v Příloze č. 2 této Smlouvy.
3. Zhotovitel prohlašuje, že je podnikatelem vyvíjejícím činnost v oblasti informačních technologií, že má vytvořeny podmínky pro splnění předmětu plnění podle této Smlouvy a je odborníkem v této oblasti podnikání a předmětu činnosti. Zhotovitel prohlašuje, že má odbornou způsobilost pro činnost, která je předmětem této Smlouvy, a že k výkonu této činnosti má potřebná povolení a licence.

### Čl. II. Cena

1. Smluvní strany si ujednaly základní měsíční odměnu Zhotovitele za pravidelné Servisní úkony a výjezdy Zhotovitele dle Přílohy č. 2 této Smlouvy. Základní měsíční odměna Zhotovitele obsahuje garance Servisní odezvy a řešení Servisních úkonů v rozsahu stanoveném v Příloze č. 2 této Smlouvy. Pokud dojde k vyčerpání stanoveného počtu hodin pro Servisní úkony a výjezdy podle Přílohy č. 2 této Smlouvy, budou Servisní úkony a výjezdy nad rozsah pravidelných Servisních úkonů účtovány dle Přílohy č. 3 této Smlouvy jako vícepráce.
2. Cena náhradních dílů a materiálu, které budou Objednateli vyměněny na informačních technologiích z důvodu nezpůsobilosti k provozu, není v Čl. II. odst. 1. této Smlouvy obsažena. Náhradní díly a materiál budou Objednateli účtovány dle aktuální nabídky Zhotovitele s předcházejícím písemným souhlasem od oprávněných osob Objednatele.
3. Práce prováděné na základě neodborného zásahu Objednatele jsou účtovány podle Přílohy č. 3 této Smlouvy.
4. Objednatel je povinen zaplatit Zhotoviteli oprávněně fakturovanou částku ve lhůtě splatnosti za veškeré Servisní úkony dle Čl. II. odst. 1. této Smlouvy. Splatnost je nastavena na 14 kalendářních dní od vystavení daňového dokladu, daňový doklad (faktura) je doručován elektronickou poštou. Faktura musí obsahovat údaje podle § 435 občanského zákoníku České republiky a splňovat náležitosti daňového dokladu.
5. V případě prodlení Objednatele s úhradou platby za vystavené faktury je Zhotovitel oprávněn pozastavit poskytování předmětu této Smlouvy až do zaplacení pohledávky a účtovat smluvní pokutu ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý i započatý den prodlení.

6. Zhotovitel je oprávněn zohlednit legislativní změny, které nastanou po nabytí platnosti této Smlouvy, v ceně služby. V případě nesouhlasu Objednatele se změnou cen a následně nedohodě Smluvních stran o ceně Servisních úkonů se postupuje dle Čl. VII odst. 2 b) této Smlouvy při zachování původních ujednání a cen Zhotovitele.
7. Zhotovitel je oprávněn zohlednit změnu kurzu a valorizaci cen, a to minimálně ve výši inflace za předcházející období. V případě nesouhlasu Objednatele se změnou cen a následně nedohodě Smluvních stran o ceně Servisních úkonů se postupuje dle Čl. VII odst. 2 b) této Smlouvy při zachování původních ujednání a cen Zhotovitele.

### Čl. III. Práva a povinnosti

1. Při zjištění závad na informačních technologiích Objednatele se Zhotovitel zavazuje informovat kontaktní osobu Objednatele a s její pomocí řešit vzniklou situaci. Zhotovitel je povinen zajistit, aby jím pověřené osoby či zaměstnanci dodrželi smluvní Servisní odezvu dle Přílohy č. 2 této Smlouvy. Dále, není-li vada odstranitelná bezodkladně, uvede Zhotovitel také dobu, za kterou bude odstranění závady uskutečněno. Požadavek na odstranění závady hlásí Objednatel přednostně do Helpdesku Zhotovitele uvedeného v Příloze č. 1 této Smlouvy.
2. Zhotovitel je povinen zapojovat, nastavovat a spravovat informační technologie Objednatele dle platných odborných zásad a dodržovat doporučení výrobce jednotlivých produktů, obzvláště v oblasti licenční politiky instalovaného software. Zhotovitel ručí za odbornou způsobilost svých zaměstnanců. Škody způsobené funkcí software jsou plně v garanci výrobce software a řídí se licenčním ujednáním konkrétního software.
3. Doba Servisní odezvy pro řešení požadavků je stanovena v Příloze č. 2 této Smlouvy.
4. Objednatel musí umožnit Zhotoviteli vzdálené připojení k zařízením. Pokud Objednatel neumožní Zhotoviteli vzdálený přístup, není Zhotovitel povinen dodržet Servisní odezvy uvedené v Příloze č. 2 této Smlouvy. Popis vzdáleného připojení je uveden v Příloze č. 4 této Smlouvy.
5. Zhotovitel je oprávněn přiměřeně prodloužit Servisní odezvu v případě, kdy není dostupné vzdálené připojení na zařízení Zhotovitele a současně mu ve splnění Servisní odezvy zabránila dočasně nebo trvale vyšší moc, nepředvídatelná nebo neodvratitelná překážka vzniklá nezávisle na jeho vůli.
6. Zhotovitel neodpovídá Objednateli za jakoukoli škodu, která vznikne Objednateli v důsledku omezení, přerušení, neposkytnutí nebo nedodržení úrovně kvality služeb v případě, kdy není zaviněno úmyslem nebo nedbalostí Zhotovitele, zejména v důsledku pochybení nebo ovlivnění třetími stranami, například poskytovateli telekomunikačních a internetových služeb.

### Čl. IV. Reklamáce

1. V případě nespokojenosti Objednatele s dodávkou služby nebo řešením opravy je povinen Objednatel kontaktovat vedoucího oddělení kvality Zhotovitele prostřednictvím e-mailové adresy reklamáce@arion.cz nebo poštou na adresu Zhotovitele, uvedenou v Příloze č. 1 této Smlouvy.

### Čl. V. Ostatní ustanovení

1. Tato Smlouva se řídí právem České republiky.
2. Žádná ze Smluvních stran nebude odpovědná za porušení svých povinností vyplývajících ze Smlouvy, pokud jim v jejich plnění brání zásah vyšší moci.
3. Vyšší mocí se rozumí jakákoli nepředvídatelná výjimečná situace či událost mimo kontrolu Smluvních stran, jež kterékoli z nich brání v plnění jakýchkoli jejich závazků vyplývajících ze Smlouvy, která nebyla zapříčiněna chybou nebo nedbalostí Smluvní strany a prokáže se, že ji nelze překonat ani s vynaložením veškeré řádné péče, dále jen „Zásah vyšší moci“. Smluvní strana, jež porušila své závazky, nemůže jako Zásah vyšší moci uplatňovat pracovní spory, stávky a finanční obtíže.
4. Smluvní strana dotčená Zásahem vyšší moci neprodleně vyrozumí druhou Smluvní stranu doporučeným dopisem nebo odpovídajícím způsobem a uvede povahu příslušné události, pravděpodobnou délku trvání a předpokládané důsledky.

5. Předpokladem pro vyloučení odpovědnosti za Zásah vyšší moci je splnění podmínky, že Zásah vyšší moci není zaviněn úmyslem nebo nedbalostí příslušné Smluvní strany. Smluvní strana, která informuje o Zásahu vyšší moci, je povinná vynaložit přiměřené a obvyklé úsilí na vyhnutí se Zásahu vyšší moci, minimalizaci jeho případných následků a doby trvání. Při trvání okolnosti Zásahu vyšší moci více než tři měsíce Smluvní strany dohodnou odpovídající změny této Smlouvy.

Nedojde-li k dohodě, je kterákoli Smluvní strana oprávněna jednostranným prohlášením zaslaným doporučeným dopisem druhé Smluvní straně nebo odpovídajícím způsobem tuto Smlouvu ukončit.

6. Spory nebo neshody vyplývající z této Smlouvy nebo v souvislosti s ní nebo porušení, ukončení, zrušení nebo neplatnost této Smlouvy (dále jen „Spor“) budou Smluvní strany řešit nejdříve v dobré víře vzájemným jednáním s cílem vyřešit Spor bez soudního řízení. V případě Sporu je Smluvní strana povinná doručit druhé Smluvní straně písemné oznámení o Sporu, ve kterém musí vymezit předmět Sporu a navrhnout termín jednání. Pokud Smluvní strany Spor nevyřeší do 30 (třiceti) dnů od doručení písemného oznámení Sporu druhé Smluvní straně, předloží Spor soudnímu řízení.

7. Zhotovitel neodpovídá Objednateli za jakoukoli škodu, která vznikne Objednateli v důsledku omezení, přerušení, neposkytnutí nebo nedodržení úrovně kvality služeb způsobené třetí stranou.

### **Čl. VI. Zasilání dokumentů v elektronické podobě**

1. Dokumenty Zhotovitele budou zasílány Objednateli prostřednictvím elektronické pošty.
2. Dokumenty se rozumí především faktury vystavené Zhotovitelem na Objednatele.
3. Dokumenty budou zasílány na Fakturační e-mail uvedený v Příloze č. 1 této Smlouvy.
4. Dokumenty budou považovány za doručené v okamžiku fyzického uložení na poštovní server Objednatele, které bude stvrzeno elektronickou doručenkou generovanou poštovním serverem Objednatele.
5. V případě dlouhodobé nefunkčnosti e-mailové komunikace jedné ze stran budou dokumenty doručeny jiným způsobem, tj. prostřednictvím držitele poštovní licence, do datové schránky nebo osobně.

### **Čl. VII. Závěrečná ustanovení**

1. Tato Smlouva se uzavírá na dobu určitou. Nabývá účinnosti dnem 1.8.2023 a končí dnem 31.1.2024.
2. Tuto Smlouvu je možné ukončit vždy písemně takto:
  - a) dohodou Smluvních stran;
  - b) výpovědí jedné nebo druhé Smluvní strany; výpovědní lhůtu sjednávají Smluvní strany dvouměsíční s tím, že tato počíná běžet prvního dne měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé Smluvní straně;
  - c) kterákoli ze Smluvních stran je oprávněna Smlouvu ukončit bez výpovědní doby v případě hrubého porušení smluvních povinností založených touto Smlouvou druhou Smluvní stranou. Za hrubé porušení Smlouvy se považuje nevratná ztráta nebo zničení dat způsobené neodborným zásahem Zhotovitele a nezaplátí-li Objednatel vystavený daňový doklad Zhotovitelem, který je více jak 30 dnů od data splatnosti;
  - d) kterákoli ze Smluvních stran je oprávněna Smlouvu ukončit kdykoli po dni zahájení insolvenčního řízení na majetek druhé Smluvní strany, nebo po zahájení konkurzního nebo restrukturalizačního řízení vůči druhé Smluvní straně, nebo po zamítnutí návrhu na vyhlášení konkurzu na majetek druhé Smluvní strany pro nedostatek majetku, nebo v případě, že se druhá Strana dostane do likvidace nebo se stane jinak platebně neschopnou. Ukončení Smlouvy nabývá účinnost dnem doručení písemného oznámení o ukončení této Smlouvy druhé Smluvní straně; e) uplynutím dnem účinnosti této Smlouvy uvedené v čl. VII. odst. 1.
3. Výpovědí této Smlouvy nejsou dotčena práva a povinnosti Smluvních stran vzniklá před ukončením smluvního vztahu, zejména právo Zhotovitele na řádné uhrazení částek vyúčtovaných za poskytnuté služby a povinnost Objednatele dlužné částky řádně uhradit.
4. Výpověď Smlouvy bez výpovědní doby není možná bez udání důvodů.

5. Smluvní strany tímto prohlašují, že skutečnosti upravené touto Smlouvou budou považovat za důvěrné informace ve smyslu příslušných ustanovení občanského zákoníku a zavazují se, že text této Smlouvy neposkytnou v jakékoli formě třetím osobám.
6. Vztahy Smluvních stran, které nejsou upraveny touto Smlouvou, se řídí přiměřeně ustanoveními občanského zákoníku zák. č. 89/2012 Sb. České republiky, v platném znění a ostatními obecně závaznými právními předpisy.
7. V případě rozporu mezi ustanoveními Smlouvy a jejich dodatků mají přednost ustanovení dodatků. V případě rozporu mezi vícero dodatky má přednost ten dodatek, který byl podepsaný nejpozději.
8. Pokud by kterékoli ustanovení této Smlouvy bylo nebo se stalo nevynutitelným, neaplikovatelným, zdánlivým nebo nezákonným, nemění to nic na platnosti ostatních ustanoveních této Smlouvy, která zůstanou platná a vykonatelná podle podmínek stanovených touto Smlouvou. Pokud by se nevynutitelnost, neaplikovatelnost, neplatnost nebo nezákonnost týkala jen části některého ustanovení této Smlouvy, bude původní text platit tak, jako by část ustanovení způsobující jeho neplatnost byla vypuštěna. Pokud není takovýto postup možný, Smluvní strany budou postupovat podle odstavce č. 9 tohoto článku Smlouvy.
9. Smluvní strany souhlasí, že v případě, kdy jsou nebo se stanou některá ustanovení Smlouvy na základě změny právních norem, rozhodnutí soudu nebo jiného obdobného orgánu nevynutitelná, neaplikovatelná, neplatná nebo nezákonná, budou jednat v dobré víře a zabezpečí všechny kroky potřebné na to, aby takto neplatná ustanovení nahradily jiným tak, aby toto nové ustanovení splňovalo minimálně požadavky rozhodujícího právního řádu a bylo v souladu s účelem této Smlouvy a mělo obdobný právní a obchodní smysl.
10. Tato Smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech. Každá ze Smluvních stran obdrží jeden podepsaný stejnopis Smlouvy.
11. Tato Smlouva může být pozměňována nebo doplňována vždy písemně, a to formou číslovaných oboustranně podepsaných dodatků.
12. Smluvní strany prohlašují, že tato Smlouva je projevem jejich pravé a svobodné vůle, že nebyla uzavřena v tísní ani za nápadně nevýhodných podmínek, což stvrzují svými podpisy.
13. Nedílnou součástí této Smlouvy jsou následující přílohy:
  - Příloha č. 1 - Všeobecné informace
  - Příloha č. 2 - Rozsah služeb
  - Příloha č. 3 - Ceník služeb
  - Příloha č. 4 - Systém aktivního dohledu pro vzdálenou správu IT

---

**Podpis Zhotovitele:**

████████████████████

.....

V Praze dne: 19.7.2023

ARION spol. s r.o.

**Podpis Objednatele:**

████████████████████

.....

V Nejdku dne: 19.7.2023

Zařízení následné rehabilitační  
a hospicové péče,  
příspěvková organizace

Příloha č. 1 - Všeobecné informace

Zhotovitel	Provozovna Zhotovitele
ARION spol. s r.o. IČO 45795576, DIČ CZ45795576 číslo účtu: ██████████	Kubánské náměstí 1391/11, 100 00 Praha 10
Pobočky Zhotovitele	
Kubánské náměstí 1391/11, 100 00 Praha 10	Ostrava – zajišťuje smluvní partner
Příkop 838/6, 602 00 Brno	Bratislava – zajišťuje smluvní partner
Masarykovo náměstí 1544, 530 02 Pardubice	
Zákaznická linka	██████████
Helpdesk	██████████

Objednatel	Provozovna Objednatele
Zařízení následné rehabilitační a hospicové péče, příspěvková organizace IČO 69979821, DIČ	Perninská 975, 362 22 Nejdek
Pobočky Objednatele	
Fakturační e-mail č.1	██████████
Fakturační e-mail č.2	██████████

Příloha č. 2 - Rozsah služeb

Pravidelný servis IT	Cena bez DPH / měsíčně
<p>Servisní práce v následujícím rozsahu</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>6 h Práce systémového správce</li> <li>3 h Práce technika IT</li> <li>1 h Práce bezpečnostního manažera.</li> </ul> <p>Přístup do portálu Helpdesk.</p> <p>Přehledné reporty provedené práce.</p> <p>Dodávky HW &amp; SW na základě předem schváleného postupu.</p> <p>Stálý tým IT administrátorů s dlouholetou praxí, zastupitelnost zajištěna.</p> <p>Pravidelné Servisní úkony budou realizovány z hodinového fondu. Po vyčerpání hodinového fondu jsou Servisní úkony účtovány dle platného ceníku na základě jednotlivých objednávek.</p> <p>Servisní úkony nad rámec výše uvedených se objednávají a schvalují předem dohodnutým postupem a fakturují se na základě výkazů práce.</p> <p>Zhotovitel účtuje při výjezdu technika vždy první celou započatou hodinu.</p>	<p>8 100 Kč</p> <p>2 550 Kč</p> <p>1 250 Kč</p>
<p>Výjezd – servis na místě Objednatele (Nejde)k</p>	<p>Na vyžádání</p>
<p>Servisní odezva následující pracovní den Po – Pá 8:00 – 18:00 s garantovanou dobou zahájení řešení</p>	<p>Nesjednáno</p>
<p>Hotline servisní odezva do 4h Po – Pá 8:00 – 18:00 s garantovanou dobou zahájení řešení</p>	<p>Nesjednáno</p>
<p><b>Cena celkem bez DPH / měsíčně</b></p>	<p><b>11 900,00 Kč</b></p>

### Příloha č. 3 - Ceník služeb

<b>Ceník REHOS Servisních úkonů a výjezdů platný od 1.8. 2023 – 31.1.2024</b>		
<b>Název</b>	<b>Denní režim: 8:00 - 18:00</b>	<b>Noční režim: 8:00 -18:00 Víkendy 0:00 – 24:00</b>
Práce systémového správce (správa serverové infrastruktury, síťové prvky, zálohování, DRP procesy a plány)	1 350 Kč bez DPH / hod.	1 822,00 Kč bez DPH / hod.
Práce technika IT (správa stanic a periferií, podpora uživatelů)	850,00 Kč bez DPH / hod.	1 147,00 Kč bez DPH/ hod.
Pracovník na cestě v rámci poboček Zhotovitele	500,00 Kč bez DPH / výjezd	675,00 Kč bez DPH / výjezd
Čas na cestě mimo pobočky Zhotovitele	600,00 Kč bez DPH / hod.	810,00 Kč bez DPH / hod.
Amortizace (mimo pobočky Zhotovitele)	15,00 Kč bez DPH / km.	15,00 Kč bez DPH / km.

Příplatek za práce v noci (pracovní dny 18:00 – 8:00), sobota, neděle, svátky a režim hotline je 35% navíc k hodinovým sazbám.

<b>Ceník doplňkových služeb platný od 1. 1. 2023</b>	
<b>Název</b>	<b>Cena bez DPH / měsíčně</b>
RMM - Monitorovací a řídicí systém pro vzdálenou správu IT – počítače (licence pro jeden počítač)	60,00 Kč / 1 počítač
RMM - Monitorovací a řídicí systémy pro vzdálenou správu IT – servery (licence pro jeden server)	500,00 Kč / 1 server
SAM – Systém aktivního dohledu pro vzdálenou správu IT - servery a aktivní prvky	250,00 Kč / 1 zařízení
SAM – Systém aktivního dohledu pro vzdálenou správu IT - počítače	30,00 Kč za 1 stanici

Poznámka: doplňkové služby jsou účtovány na základě reálně využívaného počtu licencí každý měsíc.

<b>Ceník Servisní odezvy s garantovanou dobou zahájení řešení platný od 1. 1. 2023</b>	
<b>Název</b>	<b>Cena bez DPH / měsíčně</b>
Servisní odezva následující pracovní den Po – Pá 8:00 – 18:00 (do 50 uživatelů včetně)	3 500,00 Kč
Servisní odezva následující pracovní den Po – Pá 8:00 – 18:00 (nad 50 uživatelů)	individuální cena

**Ceník Hotline odezva s garantovanou dobou zahájení řešení platný od 1. 1. 2023**

Název	Cena bez DPH / měsíčně
Servisní odezva do 4h Po – Pá 8:00 – 18:00	individuální cena
Servisní odezva do 2h Po – Pá 8:00 – 18:00	individuální cena
Rozšířená servisní podpora Po – Ne 0:00 – 24:00 s garancí Servisní odezvy 4h	individuální cena
Rozšířená servisní podpora Po – Ne 0:00 – 24:00 s garancí Servisní odezvy 2h	individuální cena



#### Příloha č. 4 - Systém aktivního dohledu pro vzdálenou správu IT

1. Objednatel povoluje Zhotoviteli vzdálené připojení k výpočetní technice Objednatele a monitorování výpočetní techniky Objednatele, kterými jsou především stanice, notebooky, servery, aktivní prvky a tiskárny, dále jen „Zařízení“ a monitorování stavu Zařízení, za účelem plnění této Smlouvy, a to především za účelem vzdálené správy hardware a software a řešení požadavků zadaných na Helpdesk Zhotovitele uvedeného v Příloze č. 1 této Smlouvy, pomocí dohledového systému pro vzdálenou správu IT, dále jen „RMM“.
2. Objednatel povoluje Zhotoviteli odesílání informací uvedených v Příloze č.4 odst. 9. z monitorovaných Zařízení pomocí RMM.
3. Servisní úkony prováděné přes vzdálené připojení jsou účtovány podle Přílohy č. 3 této Smlouvy.
4. Zhotovitel prohlašuje, že automaticky odesílané informace z RMM jsou pouze technického charakteru a nejsou odesílána žádná data Objednatele a jeho obchodních partnerů pomocí funkce na automatické odesílání informací z RMM.
5. Zhotovitel a Objednatel se dohodli na možnosti upravovat počty monitorovaných Zařízení.
6. Smluvní strany se dohodly na možnosti vzdáleného připojení šifrovaným přenosem na Zařízení, které nevyžaduje další ověření pro navázání přenosu na Zařízení. Zhotovitel pro přihlášení na Servery využívá přihlašovací údaje splňující nastavené bezpečnostní politiky na Zařízeních. Zhotovitel při vzdáleném připojení může používat veškeré funkce na Zařízení stejným způsobem jako správce systému, a to na základě přidělených oprávnění k přidělenému nebo přihlášenému účtu.
7. Objednatel souhlasí se vzdáleným připojením, ke kterému je využívána služba třetí strany.
8. Zhotovitel je povinen zajistit splnění následujících požadavků:
  - 8.1. Vzdálený přenos informací musí být zabezpečen šifrováním.
  - 8.2. Vzdálené připojování Zhotovitelem do centrální správy RMM je zabezpečeno dvoufázovým ověřováním.
  - 8.3. Zhotovitel se vzdáleně připojuje na Zařízení monitorované RMM pouze na dobu nezbytně nutnou k provedení Servisních úkonů.
  - 8.4. Vzdálené připojení na servery a aktivní prvky za účelem správy IT vyžaduje ověření pro přihlášení zadáním uživatelského jména a hesla.
  - 8.5. Kopírování dat přes vzdálené připojení je možné pouze v rámci řešení požadavku Objednatele zadaných na Helpdesk Zhotovitele uvedeného v Příloze č. 1 této Smlouvy nebo v rámci Servisních úkonů prováděných na základě plnění předmětu této Smlouvy.
  - 8.6. Zhotovitel je povinen vést evidenci o vzdáleném připojení na Zařízení a na žádost Objednatele ji kdykoli předložit.
9. Specifikace služby RMM.
  - 9.1. Součástí služby RMM pro servery a počítače jsou následující funkce:
    - 9.1.1. Monitorování systémových služeb.
    - 9.1.2. Monitorování dostupnosti Zařízení.
    - 9.1.3. Monitorování dostupnosti dalších Zařízení pomocí ping checků.
    - 9.1.4. Monitorování systémových prostředků serverů, např. kontrola velikosti databází.
    - 9.1.5. Monitorování a kontrola zaplnění diskových úložišť a disků serverů a počítačů.
    - 9.1.6. Monitorování zatížení systémových prostředků serverů, tj. procesoru, diskového úložiště, paměti serveru.
    - 9.1.7. Monitorování nastavených podmínek a podmínek požadovaných Objednatelem v Monitorovacím systému.

- 9.1.8. Monitorování neautorizovaných přístupů.
- 9.1.9. Možnost vzdáleného připojení na servery a počítače.
- 9.1.10. Kontrola aktualizací virové databáze pro podporované antivirové programy.
- 9.1.11. Kontrola zálohování pro podporované zálohovací software.
- 9.1.12. Inventarizace hardware a software pro počítače a servery.

9.2. Součástí služby RMM pro aktivní prvky jsou následující funkce:

- 9.2.1. Monitorování dostupnosti a systémových prostředků aktivních prvků, tj. procesoru a paměti aktivních prvků.
- 9.2.2. Monitorování sítě podle podmínek požadovaných Objednatelem.
- 9.2.3. Monitorování aktivních prvků podporující komunikaci přes protokoly SNMP nebo ICMP.

10. Specifikace Systému aktivního dohledu pro vzdálenou správu IT (dále jen „SAM“).

10.1. Podmínky pro objednání služby SAM.

- 10.1.1. Objednání Servisní odezvy s garantovanou dobou zahájení řešení min. ve variantě Servisní odezva následující pracovní den Po-Pá 8:00 – 18:00 nebo Hotline odezvy.
- 10.1.2. Objednání služby RMM.
- 10.1.3. Servisní úkony prováděné k odstranění závad detekovaných službou SAM budou účtovány dle ceníku Servisních úkonů a výjezdů uvedeném v Příloze č.3 této Smlouvy.
- 10.1.4. Při zjištění závad na monitorovaných Zařízeních službou RMM se Zhotovitel zavazuje provést analýzu chyby a je-li to možné její odstranění v časové odezvě specifikované v Příloze č. 2 této Smlouvy v části Servisní odezva nebo Hotline odezva. V případě, kdy není možné chybu vyřešit vzdáleně, se bude Zhotovitel řídit podle postupu domluveného s Objednatelem pro tyto situace. Informace o výsledku Servisních úkonů předá oprávněné osobě Objednatele.

10.2. Řešené Servisní úkony jsou evidovány v rámci Helpdesku Zhotovitele uvedeného v Příloze č. 1 této Smlouvy.

10.3. Služba SAM se Servisní odezvou.

- 10.3.1. Službu řeší technický tým Zhotovitele v rámci Servisní odezvy následující pracovní den Po-Pá 8:00 – 18:00.

10.4. Služba SAM s Hotline odezvou.

- 10.4.1. Službu řeší Hotline oddělení Zhotovitele v režimu 24x7x365 dle Hotline odezvy specifikované v Příloze č. 2 této Smlouvy.
- 10.4.2. Alarmy z RMM jsou eskalovány dohledovým centrem na příslušného technika Hotline oddělení každý den včetně víkendů a svátků.

---

**Podpis Zhotovitele:**

██████████

.....

V Praze dne: 19.7.2023

ARION spol. s r.o.

**Podpis Objednatele:**

██████████

.....

V Nejdku dne: 19.7.2023

Zařízení následné rehabilitační a hospicové péče, příspěvková organizace