



## SERVISNÍ SMLOUVA O PODPOŘE A ADMINISTRACI PROSTŘEDÍ PRO BEZPEČNOU MAILOVOU KOMUNIKACI PRO MĚSTO BEROUN

uzavřená dle § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník,  
ve znění pozdějších předpisů („Smlouva“ a „OZ“)

číslo smlouvy

PRO-23-00050

## 1. ÚČASTNÍCI SMLUVNÍHO VZTAHU

---

**Objednatel:** **Město Beroun**  
se sídlem Husovo nám. 68; Beroun-Centrum, 266 01 Beroun

**Zastoupený:** Ing. Pavlem Mouchou, vedoucím odboru hospodářské správy  
MěÚ Beroun

**Kontakt pro technické řešení:** Zdeněk Štěpán, vedoucí oddělení informatiky MěÚ Beroun

**IČ:** 00233129  
**DIČ:** CZ00233129  
**Bankovní spojení:** 326131/0100

**Tel.:**  
**E-mail:**



**Poskytovatel:** **M-COM, s.r.o.**  
se sídlem Jana Růžičky 1165/2A, 148 00 Praha 4  
sp. zn. C 60024 vedená u Městského soudu v Praze

**Zastoupený:** panem Radkem Erbenem, jednatel

**Kontakt pro technické řešení:** Jaromír Martínek, technický specialista

**IČ:** 25672959  
**DIČ:** CZ25672959  
**Bankovní spojení:** Raiffeisenbank, číslo účtu: 19100001/5500

**Tel.:**  
**E-mail:**



## 2. ÚČEL A PŘEDMĚT SMLOUVY

---

- 2.1 Předmětem této Smlouvy je zajištění administrační, technické a servisní podpory Objednateli ze strany Poskytovatele v oblastech spojených s provozem řešení založeného na produktech Forcepoint (FMS|EMS, Forcepoint AMD Cloud, DLP).
- 2.2 Předmětem této Smlouvy je zejména závazek Poskytovatele poskytnout Objednateli služby uvedené níže („**Služby**“) a závazek Objednatele poskytnout veškerou nezbytnou součinnost Poskytovateli a uhradit za Služby Cenu dle čl. 8 níže.
- 2.3 Předmětem této Smlouvy je tak poskytování paušálních služeb, jak jsou tyto blíže vymezeny v příloze č. 1 této Smlouvy („**Paušální služby**“) a poskytování některých dalších konzultačních a programátorských služeb v rozsahu dle požadavků Objednatele a za podmínek dle přílohy č. 1 této Smlouvy („**Služby na objednávku**“).

### 3. TERMÍNY A ZPŮSOB PLNĚNÍ

---

- 3.1 Poskytování Služeb bude zahájeno dne 1. 1. 2024.
- 3.2 Rozsah a podmínky prací, zejm. maximální sjednaná reakční doba pracovníků Poskytovatele, jsou specifikovány v příloze č. 1 této Smlouvy.
- 3.3 Povinnost Poskytovatele reagovat je splněna zejména tím, že Poskytovatel odešle pracovníku Objednatele prostřednictvím portálu Service Desk informaci o zahájení prací dle příslušného oznámení.
- 3.4 Poskytovatel se zavazuje průběžně podle požadavků Objednatele řešit problémy vzniklé v sídle Objednatele v souladu s přílohou č. 1 této smlouvy (lokace) nebo dle své volby formou vzdáleného dohledu prostřednictvím bezpečných tunelů (client VPN / site to site VPN). Termíny řešení budou dohodnuty ve vztahu k jednotlivým incidentům vždy po nahlášení problému ze strany Objednatele.
- 3.5 Objednatel získává následující výhody a přednosti:
  - přednost při řešení servisních problémů před nesmluvními zákazníky,
  - reakce na hlášený incident dle přílohy č. 1 této Smlouvy,
  - telefonická podpora zdarma – v případě požadavku vyhodnocení ze strany zákazníka (tel. podporou se rozumí zásah konzultační povahy netrvajícím déle jak 5 minut). Pokud je zásah delší než 5 minut, bude klasifikován jako vzdálená servisní podpora a vykazován jako servisní zákrok v patřičné délce);
  - sleva **20%** na práce spojené s implementací nových produktů a řešení,
  - sleva **25 %** na lektorské služby a školení pořádaná na míru dle požadavků Objednatele.
- 3.6 Servisní incident je považován za nahlášený a převzatý pouze v případě odeslání poruchového hlášení emailem nebo zápisem na portálu Service Desk v době sjednané jako doba dostupnosti dle přílohy č. 1 této Smlouvy. Pokud daný problém či porucha bude nahlášena mimo tuto dobu, považuje se servisní incident za nahlášený a převzatý v 8:00 hod. nejbližšího následujícího pracovního dne.

### 4. POVINNOSTI POSKYTOVATELE

---

- 4.1 Pracovník Poskytovatele vystaví po skončení práce „Protokol o provedeném servisním zásahu“ v servisní databázi a zašle jej v kopii zodpovědné osobě Objednatele nebo seznam úkonů přiloží k měsíčnímu vyúčtování.
- 4.2 Poskytovatel je povinen Služby provést řádně, dle současných možností techniky, avšak jen v rozsahu a způsobem s limity dle technologických omezení spravovaného hardware a software.
- 4.3 Poskytovatel je povinen zajistit, že se na poskytování Služeb budou podílet pouze kvalifikovaní pracovníci Poskytovatele (např. technici s platným certifikátem potvrzujícím jejich profesionální znalosti apod.).
- 4.4 V případě zájmu Objednatele je Poskytovatel povinen nabídnout Objednateli poskytnutí služeb nad rámec Služeb dle této smlouvy; takové služby budou poskytnuty v rozsahu a za podmínek, zejména cenových, dle další dohody stran.

- 4.5 Poskytovatel je povinen v případě výslovné objednávky ze strany Objednatele zajistit náhradní řešení zprovoznění prostředků Objednatele. Cena takového náhradního řešení není zahrnuta v Ceně dle čl. 8 níže a bude stranami sjednána, jinak určena Poskytovatelem dle jeho standardního ceníku.
- 4.6 Poskytovatel informuje Objednatele o všech změnách nastavení a krocích vedoucích k odstranění poruch a o všech důležitých skutečnostech dotýkajících se předmětu Smlouvy.

## 5. NÁHRADA ŠKODY

---


- 5.1 Každá ze stran nese odpovědnost za škodu příslušnou stranou způsobenou, není-li výslovně ujednáno jinak.
- 5.2 Žádná ze stran neodpovídá za škodu, vzniklou v důsledku vyšší moci nebo okolností, které jinak vylučují odpovědnost strany. Strany se však zavazují upozornit druhou stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé okolnosti vylučující odpovědnost bránící řádnému plnění této Smlouvy.
- 5.3 Smluvní strany výslovně sjednávají, že pro případ, kdy jedna strana způsobí druhé straně porušením této Smlouvy či zákona v souvislosti s plněním této Smlouvy, bude taková škoda nahrazena do celkové výše 100.000 Kč. Ušlý zisk se nenahrazuje.
- 5.4 Objednatel je povinen učinit veškeré kroky směřující k minimalizaci škod případně způsobených Poskytovatelem, zejména se zavazuje řádně zálohovat veškerá data v systémech, jichž se Služby týkají.
- 5.5 Objednatel bere na vědomí, že Poskytovateli může vzniknout podstatná škoda z důvodu nutnosti úhrady ceny (licenční odměny) za počítačové programy, jež Poskytovatel získá pro účely jejich poskytnutí či zajištění jejich poskytnutí Objednateli v případě, kdy Objednatel takové počítačové programy z jakéhokoli důvodu nepřevzme nebo neuhradí. Objednatel bere na vědomí, že takové počítačové programy jsou zpravidla získávány pro účely využití konkrétním koncovým zákazníkem (Objednatelem) a jako takové je Poskytovatel není schopen využít jinak a není zpravidla schopen je ani vrátit. Případnou škodu takto způsobenou se Objednatel odlišně od ujednání v čl. 5.2 výše zavazuje uhradit zcela.
- 5.6 Hovoří-li tato Smlouva o škodě, míní se tím současně újma na jmění (škoda) ve smyslu § 2894 odst. 1 OZ a dále vždy i nemajetková újmu ve smyslu § 2894 odst. 2 OZ.

## 6. POVINNOSTI OBJEDNATELE

---

- 6.1 Objednatel se zavazuje informovat Poskytovatele o svém záměru na nasazení nových technologií v oblastech spojených s hlavním předmětem Smlouvy a konzultovat tento záměr tak, aby případné nasazení nové technologie nemělo negativní vliv na spravovaný systém.
- 6.2 Objednatel je oprávněn objednávat Služby pouze prostřednictvím svých pracovníků, jejichž seznam je uveden v příloze č. 2 této Smlouvy. Změny či doplnění tohoto seznamu pracovníků oprávněných čerpat Služby mohou být provedeny dodatkem k této Smlouvě či prostřednictvím portálu Service Desk. Počet těchto oprávněných osob nepřekročí 4 (manažer podpory a 3 další oprávněné osoby).
- 6.3 Objednatel je povinen poskytnout veškerou Poskytovatelem účelně vyžadovanou součinnost k poskytnutí Služeb; zejména zabezpečí přístup servisního pracovníka Poskytovatele k prostředkům

na nezbytně potřebnou dobu pro poskytnutí příslušných služeb vč. přístupu do prostor Objednatele a přidělení příslušných oprávnění.

- 6.4 Hlášení závady/poruchy je primárně prováděno zápisem do webové aplikace na portálu Service Desk či podáváno emailem na adresu . Hlášení musí obsahovat tyto informace:
- identifikace Objednatele,
  - kdo závadu hlásí,
  - jakého produktu se hlášení týká, kdy se porucha projevila a jak,
  - na kterém zařízení a kde se zařízení nachází.

## 7. TRVÁNÍ A UKONČENÍ SMLOUVY


---

- 7.1 Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou do 31. 12 2025.
- 7.2 Každá ze stran je oprávněna tuto smlouvu vypovědět i bez uvedení důvodu s výpovědní lhůtou 3 měsíců, není-li ujednáno jinak.
- 7.3 Výpovědní lhůta počíná běžet od prvního dne následujícího měsíce, kdy byla výpověď doručena druhé straně.
- 7.4 Poskytovatel je oprávněn tuto smlouvu vypovědět s okamžitou účinností v případě prodlení Objednatele s úhradou Ceny či její části, delšího než 30 dnů, které není napraveno ani v dodatečné lhůtě 15 dnů od dne doručení písemného upozornění a výzvy Poskytovatele k odstranění tohoto porušení

## 8. CENOVÉ A PLATEBNÍ PODMÍNKY

---

- 8.1 Cena Služeb je tvořena cenou za Paušální služby a cenou za Služby na objednávku („Cena“). Jednotlivé části Ceny jsou uvedeny v příloze č. 1 této Smlouvy.
- 8.2 Cena za Paušální služby bude splatná měsíčně zpětně, a to na základě daňového dokladu (faktury) vystavovaného Poskytovatelem vždy po uplynutí příslušného kalendářního měsíce, v němž byly Paušální služby poskytovány. Lhůta splatnosti faktury je 30 kalendářních dní od doručení faktury Objednateli.
- 8.3 Cena za Služby na objednávku bude splatná měsíčně zpětně, a to na základě daňového dokladu (faktury) vystavovaného Poskytovatelem vždy po uplynutí příslušného kalendářního měsíce, v němž byly Paušální služby poskytovány. Lhůta splatnosti faktury je 30 kalendářních dní od doručení faktury Objednateli.
- 8.4 Cena nezahrnuje cenu náhradních dílů, placeného programového vybavení a náklady na dopravu k mimořádným zásahům. Tyto ceny budou fakturovány samostatně při provedení servisního zásahu ve výši skutečně vynaložených nákladů. Dále Cena nezahrnuje částku za případný pronájem prostředků.
- 8.5 Bude-li Objednatel požadovat poskytnutí Služeb v mimopracovní době (pracovní doba je 8:00 – 17:00), v době víkendů a státem uznaných svátků, budou fakturovány samostatně nad rámec ostatních Služeb za speciální sazbu ve výši uvedené v příloze č. 1 této Smlouvy. Tato cena bude hrazena na základě času skutečně stráveného pracovníky Poskytovatele poskytováním Služeb.

- 8.6 Za výjezd servisního technika v rámci poskytování Objednatelům vyžádaných Služeb je Poskytovatel oprávněn účtovat částku ve výši 8 Kč / km cesty mimo Prahu.
- 8.7 Veškeré uvedené ceny jsou bez DPH.
- 8.8 V případě prodlení Objednatele s úhradou faktury je Poskytovatel oprávněn účtovat Objednateli úrok z prodlení ve výši 0,1 % z dlužné částky za každý započatý den prodlení.
- 8.9 Vystavená faktura Poskytovatele musí mít náležitosti účetního a daňového dokladu stanové příslušnými účetními a daňovými předpisy a musí být zaslána na adresu: Město Beroun, Husovo nám. 68, Beroun – Centrum, 266 01 Beroun, nebo v elektronické podobě do datové schránky Objednatele (ID DS: 2gubtq5) nebo e-mailem na e-mailovou adresu . Všechny ceny a DPH budou uvedeny s přesností na haléře zaokrouhlené podle aritmetických pravidel na 2 desetinná místa.
- 8.10 Objednatel je oprávněn ve lhůtě splatnosti fakturu Poskytovateli vrátit bez zaplacení k provedení opravy, jestliže nebude obsahovat zákonem stanovené náležitosti účetního a daňového dokladu (faktury), bude chybně vyúčtována cena, bude vyúčtována DPH v nesprávné výši nebo jestliže ve faktuře uvedený rozsah plnění a na základě toho vyúčtovaná cena neodpovídá skutečně poskytnutému plnění. V takovém případě se Objednatel nedostane do prodlení se zaplacením faktury a lhůta splatnosti počíná běžet znovu od opětovného zaslání opravené faktury Objednateli.

## 9. OCHRANA DŮVĚRNÝCH INFORMACÍ A OBCHODNÍHO TAJEMSTVÍ

---

- 9.1 Obě strany jsou povinny utajit veškeré informace, které se dozvědí v rámci uzavírání a plnění této Smlouvy bez ohledu na formu informace či způsob jejího získání („Důvěrné informace“).
- 9.2 Strany se dohodly, že nesdělí Důvěrné informace žádné třetí straně a přijmou taková opatření, která znemožní jejich přístupnost třetím osobám. Ustanovení předchozí věty se nevztahuje na případy, kdy:
- má strana opačnou povinnost stanovenou zákonem nebo jeho základě,
  - strana sdělí takové Důvěrné informace osobám, které mají ze zákona stanovenou povinnost mlčenlivosti, za předpokladu, že písemně oznámí druhé straně, které třetí osobě byla Důvěrná informace zpřístupněna, a zaváže tuto třetí osobou stejnou povinností mlčenlivosti jako má sama,
  - takové Důvěrné informace stanou veřejně známými či dostupnými jinak než porušením povinností vyplývajících z tohoto ujednání o důvěrnosti; nebo,
  - druhá strana dá k zpřístupnění konkrétní Důvěrné informace souhlas.
- 9.3 Strany se zavazují nakládat s Důvěrnými informacemi jako s obchodním tajemstvím, zejména uchovávat je v tajnosti a učinit veškerá smluvní a technická opatření zabraňující jejich zneužití či prozrazení.
- 9.4 Budou-li údaje, ke kterým strany získají v souvislosti s touto Smlouvou přístup, mít povahu osobních údajů 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 o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů) a zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, jsou strany povinny přijmout veškerá opatření k tomu, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k těmto údajům, jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům či jinému zneužití, a zajistit nakládání s údaji druhé strany

v souladu s tímto zákonem. Takové údaje jsou strany oprávněny zpracovávat výhradně pro účely a po dobu plnění závazků z této Smlouvy.

## 10. AUTORSKÁ PRÁVA

---

- 10.1 Poskytovatel potvrzuje, že vykonává v rozsahu potřebném pro poskytnutí Služeb svým jménem a na svůj účet všechna majetková práva k dílům případně poskytnutým či vytvořeným jako součást Služeb („Díla“).
- 10.2 Poskytovatel uděluje Objednateli právo k užití Díl (licenci) jako nevýhradní, neomezenou co do času, místa, způsobu a počtu užití, s právem Díla měnit a spojovat s dalšími Díly, avšak bez práva sublicence a pouze za účelem dle této Smlouvy. Objednatel zejména není oprávněn Díla dále komerčně užívat jinak než pro vnitřní potřebu Objednatele.
- 10.3 Oprávnění dle tohoto článku je uděleno s rozvazovací podmínkou včasného zaplacení Ceny za příslušnou část plnění. Bude-li tedy Objednatel v prodlení s úhradou kterékoli části Ceny, není oprávněn Díla tvořící součást nezaplacených Služeb užívat až do zaplacení.
- 10.4 Ujednání tohoto čl. 10 o autorských právech se netýká standardního software případně poskytovaného v rámci Služeb; pro takový software se uplatní licenční podmínky poskytovatele daného software.

## 11. SLUŽBY SPOČÍVAJÍCÍ V DODÁVCE ZBOŽÍ

---

- 11.1 V případě, že součástí Služeb bude také dodávka hardware či jiných předmětů hmotné povahy („Zboží“) nabývá vlastnické právo ke Zboží Objednatel úplným zaplacením Ceny za příslušné Služby.
- 11.2 Objednatel není povinen převzít Zboží neodpovídající sjednané specifikaci. V takovém případě Objednatel vystaví Poskytovateli potvrzení, které bude obsahovat zejména následující údaje:
  - prohlášení, že Objednatel odmítá převzít Zboží,
  - důvody pro odmítnutí převzetí Zboží včetně označení zjištěných vad,
  - datum a čas,
  - podpis zástupce Objednatele.
- 11.3 V případě, že převzetí Zboží bylo Objednatelem odmítnuto, je Poskytovatel povinen zjištěné vady na vlastní náklady neprodleně odstranit a vyzvat Objednatele k opětovnému převzetí.
- 11.4 Nebezpečí škody na Zboží přechází na Objednatele okamžikem předání a převzetí takového Zboží.

## 12. OSTATNÍ UJEDNÁNÍ

---

- 12.1 Strany se zavazují vzájemně se neprodleně informovat o všech skutečnostech, které by mohly mít vliv na plnění povinností Poskytovatele a Objednatele nebo mohou mít vliv na další platnost Smlouvy.
- 12.2 Poskytovatel je oprávněn využít pro plnění této Smlouvy subdodavatele.

- 12.3 Veškeré změny a doplňky ve vztahu ke všem článkům této Smlouvy je možné provést pouze formou písemného číslovaného dodatku podepsaného oběma stranami.
- 12.4 Smlouva se řídí a bude vykládána v souladu právním řádem České republiky, zejména OZ. Strany se dohodly, že obchodní zvyklosti nemají přednost před žádným ustanovením zákona, a to ani před ustanoveními zákona, jež nemají donucující účinky.
- 12.5 Strany se zavazují řešit veškeré spory, které mezi nimi mohou vzniknout v souvislosti s prováděním nebo výkladem této Smlouvy jednáním a vzájemnou dohodou.
- 12.6 Je-li nebo stane-li se jakékoli ustanovení této Smlouvy neplatným či nevymahatelným, nebude to mít vliv na platnost a vymahatelnost ostatních ustanovení této Smlouvy. Strany se zavazují nahradit neplatné nebo nevymahatelné ustanovení novým ustanovením, jehož znění bude odpovídat úmyslu vyjádřenému původním ustanovením a touto Smlouvou jako celkem.
- 12.7 Pro případ uzavírání této Smlouvy Strany vylučují použití § 1740 odst. 3 Občanského zákoníku, který stanoví, že Smlouva je uzavřena i tehdy, kdy nedojde k úplné shodě projevů vůle Stran.
- 12.8 Tato Smlouva je vyhotovena v elektronickém originále. Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu obou zúčastněných stran a účinností uveřejněním v registru smluv.
- 12.9. Smluvní strany berou na vědomí, že Smlouva vyžaduje ke své účinnosti uveřejnění v registru smluv podle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (zákon o registru smluv), ve znění pozdějších předpisů. Za účelem splnění povinnosti uveřejnění této Smlouvy se smluvní strany dohodly, že ji do registru smluv zašle město Beroun neprodleně, nejdéle však do 15 dnů, po jejím podpisu všemi smluvními stranami. Smluvní strany se dohodly, že město Beroun uveřejní Smlouvu za stejných podmínek jako v registru smluv také na svém profilu zadavatele.
- 12.10. Plnění předmětu této Smlouvy před její účinností se považuje za plnění podle této Smlouvy a práva a povinnosti z něj vzniklé se řídí touto Smlouvou. Cena dle čl. 8.2 a 8.3 Smlouvy za toto plnění bude vyúčtována Poskytovatelem ve faktuře vystavené dle této Smlouvy za měsíc, ve kterém Smlouva nabyla účinnosti.
- 12.11. Smluvní strany prohlašují, že skutečnosti uvedené v této Smlouvě, nepovažují za obchodní tajemství podle § 504 občanského zákoníku a udělují svolení k jejich užití a uveřejnění bez stanovení jakýchkoliv dalších podmínek.
- 12.12. Smluvní strany souhlasí s tím, aby na oficiálních webových stránkách města Beroun ([www.mesto-beroun.cz](http://www.mesto-beroun.cz)) byly uveřejněny veškeré faktury s finanční částkou nad 50 000,- Kč bez DPH, které budou na základě této Smlouvy, včetně jejich případných dodatků, vystaveny k úhradě městu Beroun, a to bez časového omezení, s výjimkou informací, které nelze poskytnout při postupu podle předpisů upravujících svobodný přístup k informacím.
- 12.13. Tato Smlouva je uzavírána na základě zmocnění v ustanovení čl. 13.2 Vnitřní směrnice pro zadávání veřejných zakázek č. 3/2019, schválené Zastupitelstvem města Beroun dne 18. 12. 2019. Město Beroun potvrzuje ve smyslu ustanovení § 41 zákona č. 128/2000 Sb., o obcích (obecní zřízení), ve znění pozdějších předpisů, že byly splněny všechny podmínky podmiňující platnost tohoto právního jednání.
- 12.14 Součástí Smlouvy jsou:



- Příloha č. 1 – Specifikace Služeb
- Příloha č. 2 – Oprávnění pracovníci Objednatele

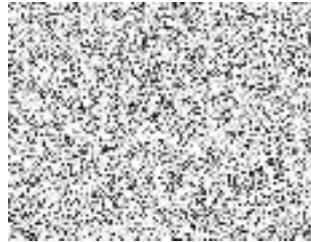
12.15 V případě rozporu mezi ujednáním v těle Smlouvy a v jejích přílohách má přednost ujednání v těle Smlouvy a dále v přílohách sestupně dle jejich čísel.

V Praze:



M-COM s.r.o.  
Jméno: Radek Erben  
Funkce: *Jednatel*

V Berouně:




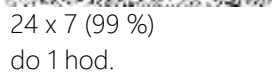
Město Beroun  
Jméno: Ing. Pavel Moucha  
Funkce: *Vedoucí odboru hospodářské správy  
Městského úřadu Beroun*

# PŘÍLOHA Č. 1 – SPECIFIKACE SLUŽEB


## 1. PARAMETRY PAUŠÁLNÍCH SLUŽEB

---



### Služba M-COM Service Desk

- Adresa webového portálu: 
- E-mailová adresa: 
- Dostupnost: 24 x 7 (99 %)
- Automatická reakce: do 1 hod.

### Podpora – operátoři Service Desk

- Dostupnost 5x12 (Po – Pá, 08:00 – 20:00 hod.)
- Reakce operátorů do 2 hod. max. však NBD, je-li možný vzdálený přístup až na koncové body
- Eskalace kritických incidentů na specialisty a řešení jednotlivých incidentů za podmínek pro Služby na objednávku níže
- Maximální rámec řešení problémů s danou technologií bez nutnosti autorizace ze strany zákazníka je 2 hod. na každý jeden incident / případ. Pokračování v řešení incidentu nad tento rámec je možné pouze písemným odsouhlasení v systému podpory nebo objednávkou zaslano do systému na mail 

### Telefonická podpora

- Standardní dostupnost 5 x 9 (Po – Pá, 08:00 – 17:00 hod.)
- Tento druh podpory není v rámci Služeb nabízen ani garantován, ale ve výjimečných případech je možné využít telefonního čísla  zejm. pokud rozsah závady a aktuální okolnosti neumožňují nahlášení incidentu primárními kanály - WEB aplikace hd.m-com.cz nebo mail  Pokud je následně zásah delší než 5 minut, bude klasifikován jako vzdálená servisní podpora (Služby jsou vykázány a čerpány jako paušální služba, anebo Služba na objednávku) a vykázován jako servisní zákrok v patřičné délce, min. však 1/2 hod.

### Monitorované technologie - klíčové technologie definované na pult centrálního monitoringu

- Aktivní automatický monitoring funkčnosti vyjmenovaných technologií – 24 x 7 (99 %).

Seznam monitorovaných technologií (další nevyjmenované služby 30 dní zdarma jinak podle platného ceníku služeb):

1. Systém Forcepoint FSM vč. monitorovatelných souvisejících služeb operačního systému i aplikačních služeb
  2. MS SQL potřebné pro FSM vč. monitorovatelných souvisejících služeb operačního systému i aplikačních služeb
  3. Systém Forcepoint MX1 vč. monitorovatelných souvisejících služeb operačního systému i aplikačních služeb
  4. Systém Forcepoint MX2 vč. monitorovatelných souvisejících služeb operačního systému i aplikačních služeb
  5. Systém Forcepoint AMD Cloud - pokročilá detekce malwaru s ochranou proti hrozbám nultého dne s pokročilým sandboxem
- Reakce operátorů do 2 hod. max. však NBD

Všechny lhůty v této příloze (zejm. lhůt pro reakci operátorů) běží ve sjednané době dostupnosti. Pokud lhůta v době dostupnosti v daném dni neskončí (např. je-li požadavek zaslán v 18:30, doba pro reakci operátorů je sjednána na nejvýše 2 hodiny od zaslání požadavku a sjednaná doba dostupnosti končí v 19:00), běh lhůty se přerušuje, a to až do opětovného počátku doby dostupnosti (např. do 8:00 další pracovní den).

## Další Paušální služby

Součástí dalších Paušálních služeb jsou služby charakteru v rozsahu níže uvedeném poskytované poskytovatelem v rozsahu **8 hodin** práce pracovníka Poskytovatele měsíčně.

1. Monitoring prostředí objednatele a případné eskalace zjištěných problémů
2. Řešení identifikovaných a eskalovaných problémů na straně objednatele
3. Pravidelná kontrola prostředí při plošné změně bezpečnostní situace v internetu a doporučení změn
4. Pravidelná týdenní kontrola bezpečnostních definic a patchů a jejich řízení pro nasazení
5. Pravidelná týdenní kontrola funkčnosti prostředků pro zálohování
6. Správa a provádění aktualizací operačních systémů nutných pro bezproblémový chod prostředí objednatele
7. Správa a provádění aktualizací databázového systému
8. Kontrola funkčnosti na straně Forcepoint Cloudu a integrace se službami FMS|EMS
9. Zajištění řízeného nasazování bezpečnostních patchů a případných nutných souvisejících konfiguračních změn
10. Sledování trendů provozu prostředí, potřebných výkonových prostředků, velikostí databází a jejich správa
11. Vedení statistik nárůstu dat a jejich vyhodnocení s doporučením na případné změny prostředí
12. Kontrola logů operačních systémů, databáze i jednotlivých komponent prostředí Forcepoint
13. Konfigurační změna na vyžádání oprávněnými pracovníky objednatele
14. Komunikace s výrobcem a řízení nutných asistovaných zákroků do prostředí objednatele
15. Pravidelná kvartální návštěva v sídle objednatele (*nebude-li dohodnuta jiná forma*)
  - Konzultační a poradenská činnost při návrhu, rozvoji a dalším vývoji bezpečnostní SMTP infrastruktury
  - Konzultační a poradenská činnosti v oblasti DLP
  - DR testování dle požadavků objednatele a odsouhlaseného harmonogramu
  - Rekapitulace stavu prostředí, prognózy, trendy a management licencí
  - Koordinace a plánování řízeného nasazení nových verzí (běžně 2x ročně)
  - Analýza výsledků nálezů z technologie Forcepoint AMD Cloud (Sandbox) a doporučení úprav na straně systému FMS|EMS.
16. Zajištění veškerých souvisejících kroků a nasazení nových (Major ver.) – max. 2x ročně

**Celková cena paušálních služeb:**

20.000 Kč/měsíc (cena je uvedena bez příslušné sazby DPH).

## 2. PARAMETRY SLUŽEB NA OBJEDNÁVKU

---

Služby nad rámec smlouvy jsou všechny ostatní zásahy, které nesouvisí se službami zahrnutými v měsíčním paušálu. Tedy např. požadavky na rekonfiguraci sítě, zásahy na místě v případě výpadku nebo další služby.

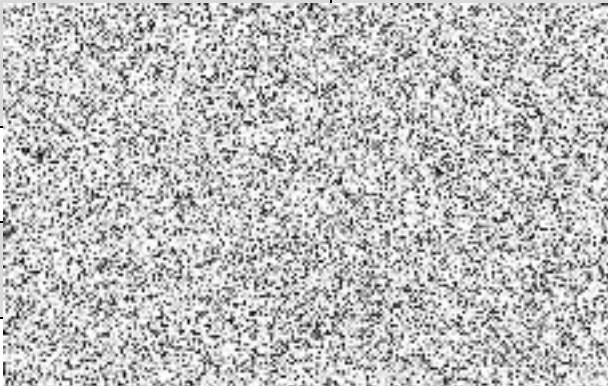
### Cena služeb na objednávku

SLUŽBA	SAZBA PO SLEVĚ 5x9*	SAZBA PO SLEVĚ NAD RÁMEC 5x9*
Hodinová sazba pracovníka (produktový technický specialista)	1 750,- Kč	3 000,- Kč

\*Ceny jsou uvedeny bez příslušné sazby DPH a v případě nutné fyzické přítomnosti bez nákladů na dopravu (zvýhodněná sazba 8,- Kč / km), čas strávený na cestě nebude Objednateli účtován..

## PŘÍLOHA Č. 2 – OPRÁVNĚNÍ PRACOVNÍCI OBJEDNATELE

Níže uvedeným osobám bude zřízen přístup do portálu M-COM ServiceDesk pro účely zadávání a sledování dle bodu 6.2 této Smlouvy:

<i>Jméno Příjmení</i>	<i>Pozice</i>	<i>Role</i>	<i>Mail</i>	<i>Tel. / Mobile</i>
Zdeněk Štěpán	Vedoucí oddělení informatiky	Manažer podpory s právy eskalace		
Jakub Chalupecký	Informatik	Administrátor s právy zadávání ticketů		
Luděk Kratochvíl	Informatik	Administrátor s právy zadávání ticketů		
Filip Vrba	Informatik	Administrátor s právy zadávání ticketů		