

Servisní smlouva

uzavřená mezi těmito smluvními stranami:

1. objednatel:

Domovy sociálních služeb Litvínov, příspěvková organizace

Litvínov - Janov, Zátíší čp. 177, PSČ 435 42

IČO: 49872541

DIČ: CZ49872541

2. poskytovatel:

GDPR pro Vás s.r.o.

Praha 3, Radhošťská 2278/1, PSČ 130 00

IČO: 06848516

DIČ: neplátce DPH

I.

Předmět smlouvy

Předmětem smlouvy je závazek zhotovitele zajistit pro objednatele servisní činnosti, které jsou nutné pro řádné užití informačního systému, a závazek objednatele tyto činnosti řádně uhradit. Tyto činnosti se budou vztahovat k SW a HW objednatele. Činnosti jsou specifikované v příloze této smlouvy.

II.

Cena servisních činností

Cena za poskytování těchto služeb je stanovena měsíčním paušálem ve výši:

40 990,- Kč bez DPH

0,- Kč 0 % DPH

40 990,- Kč včetně DPH

Změna měsíčního paušálu je možná pouze po předchozí domluvě, a to pouze na základě významné změny poskytovaných služeb, např. navýšení objemu výpočetní techniky o více jak 10 %, případně při významné změně interních informačních systémů. Dále pak při meziroční inflaci vyšší než 5%.

Jednorázově lze účtovat další služby mimo rámec paušálu pouze v případě řešení poskytovatelem neovlivnitelných havarijních situací (např. výměna poškozené ICT, jejíž poškození způsobily externí vlivy, jako např. úder blesku, vytopení atp.).

V případě poskytování služeb mimo rámec paušálu je stanovena hodinová sazba za práci ve výši 500,- Kč bez DPH.

III.

Doba a místo plnění

Tato smlouva se uzavírá na období od **podpisu smlouvy do 31.10.2025.**

Místem plnění jsou:

Litvínov 8 – Křížatecká čp. 16

Litvínov 8 – Zátíší čp. 177

Litvínov – Chudeřín, Husova 104

Litvínov, Tylova 662

IV.

Způsob objednávání a provedení servisních služeb

Poskytovatel zajistí pravidelnou přítomnost svého pracovníka v dohodnutou dobu v objektu objednatele.

Jedná se o jeden den v týdnu v objektu Zátíší 177 a jeden den v týdnu v objektu Křížatecká 16 a to v době minimálně od 9.00 do 15.00 v úterý a ve čtvrtek.

Mimo tuto dobu zajistí poskytovatel nepřetržitou telefonickou pohotovost a plnění služeb pro objednatele dle potřeby, a to buď přímo v místě objednatele, případně pomocí vzdáleného přístupu.

Veškeré požadavky na servisní úkony bude zadavatel zadávat prostřednictvím elektronického objednávkového systému, kde bude specifikována požadovaná činnost a její urgentnost.

V případě nízké naléhavosti bude řešení problému zahájeno při přítomnosti poskytovatele v objektu objednatele dle dohody s dotčeným uživatelem.

V případě střední naléhavosti bude řešení problému zahájeno při nejbližší přítomnosti poskytovatele v objektu objednatele (minimálně 1 týdně v dané lokalitě).

V případě vysoké naléhavosti (situace, kdy problém výrazně znesnadňuje práci zadavatele) bude poskytovatel kontaktovat konkrétního zadavatele požadavku nejdéle do 2 hodin od nahlášení v pracovní dny, v případě nahlášení mimo pracovní dny, následující pracovní den od 8 hodin.

V případě kritické poruchy systému (situace, kdy problém blokuje práci zadavatele) započne poskytovatel s odstraněním problému nejdéle 1 hodinu po jeho nahlášení v pracovní dny, případně do 2 hodin od nahlášení mimo pracovní dny a v noci.

Veškeré reakce na zadané požadavky budou zároveň zaneseny do elektronického objednávkového systému objednatele.

Pokud poskytovatel zjistí, že specifikovaná naléhavost problému je ve skutečnosti nižší než zadaná, upozorní na tuto skutečnost osobu zadavatele, případně jemu nadřízenou osobu a domluví s ní správné zařazení reportovaného druhu problému.

V.

Platební podmínky

Zhotovitel vystaví na začátku každého kalendářního měsíce fakturu za poskytnuté servisní služby poskytnuté objednateli za předcházející měsíc se splatností 14 dní od data vystavení.

VI.

Povinnosti poskytovatele

Poskytovatel je povinen soustavně zabezpečovat pohotovost k plnění této smlouvy.

Poskytovatel je povinen postupovat při servisním zásahu v souladu s touto smlouvou a platnými zákony.

Poskytovatel je povinen na výzvu objednatele obratem potvrdit nebo odmítnout požadovanou součinnost. Přitom je povinen komunikovat bez zbytečných odkladů telefonem, e-mailem, nebo prostřednictvím elektronického objednávkového systému.

Poskytovatel je povinen plnit požadavky objednatele ve vzájemně dohodnutých termínech s ohledem na závažnost problému a ekonomický postup jeho řešení.

Poskytovatel není povinen plnit požadavky objednatele dle této smlouvy, pokud objednatel neplní povinnosti vyplývající z této smlouvy.

Poskytovatel je povinen veškeré důvěrné informace o objednateli a jeho obchodních partnerech, které získal v rámci servisní činnosti dle této smlouvy, uchovat v tajnosti a použít pouze pro potřebu servisního zásahu a dalších služeb pro objednatele.

VII.

Povinnosti objednatele

Objednatel je povinen plnit povinnosti vyplývající z této smlouvy.

Objednatel je povinen na výzvu zhotovitele obratem potvrdit nebo odmítnout jakoukoli formou požadovanou součinnost.

Objednatel je povinen sdělit zjištěné problémy poskytovateli bez zbytečného odkladu a zajistit, aby na základě zjištěné vady nedocházelo k následným škodám.

Objednatel je povinen poskytnout poskytovateli řádně a včas všechny informace nutné pro splnění povinností, které vyplývají z této smlouvy.

Objednatel v případě zjištění jakékoliv závady je povinen provést přiměřená opatření, která minimalizují možné následné škody.

Objednatel je povinen jakékoliv zamýšlené zásahy, změny, opravy a rozšíření HW či SW předem konzultovat s poskytovatelem. Přitom je povinen respektovat ty podmínky, které označí poskytovatel jako podstatné pro zachování spolehlivé funkce systému.

Objednatel uhradí v dohodnutých termínech zhotoviteli faktury za poskytnuté služby dle této smlouvy. V případě prodlení s úhradou vystavených faktur je zhotovitel oprávněn odmítnout poskytování dalších služeb.

VIII.

Sankce

V případě nedodržení termínů reakce na zadané problémy je objednatel oprávněn krátit své finanční plnění o 1000,- Kč za každý pracovní den zpoždění u reakce na požadavek nízké a střední naléhavosti a o 1000,- Kč za každou hodinu zpoždění u reakce na požadavek vysoké a kritické naléhavosti.

Za jakýkoliv nenahlášený přesun majetku ICT příslušnému majetkovému referentovi náleží objednateli smluvní pokuta ve výši 5.000,- Kč za každý případ.

IX.

Ukončení smluvního vztahu

Smlouva může být zrušena písemnou výpovědí bez udání důvodu; výpovědní doba činí 2 měsíce a začíná běžet od prvního dne měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé straně.

Smlouva může být ukončena dohodou smluvních stran.

Od této smlouvy lze odstoupit, pokud druhá smluvní strana poruší smluvní povinnost.

VII.

Další ujednání

Pokud v této smlouvě není stanoveno jinak, řídí se právní vztahy z ní vyplývající příslušnými ustanovení občanského zákoníku.

Tato smlouva se ujednává bez jakýchkoliv vedlejších ujednání. Její změny a doplňky vyžadují písemnou formu.

Smlouva je sepsána ve 3 vyhotoveních, z nichž objednatel obdrží 2 vyhotovení a poskytovatel 1.

Smlouva nabývá účinnosti po podpisu obou smluvních stran.

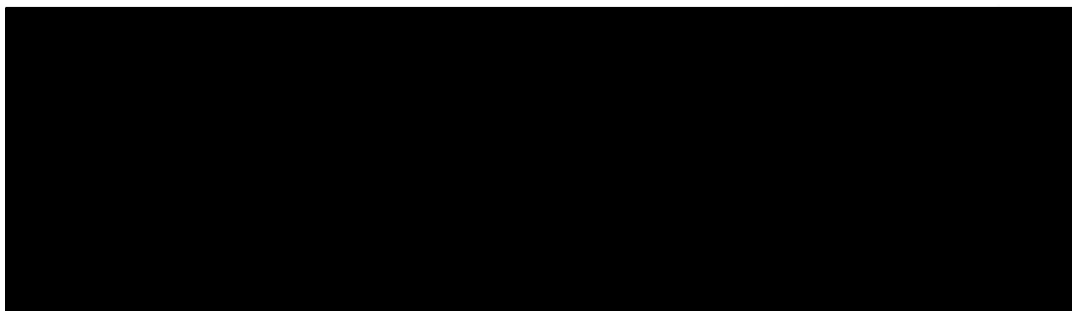
Účastníci po řádném přečtení této smlouvy a seznámení se s jejím obsahem prohlašují, že je jim znám její smysl a účel, že tato odpovídá projevu jejich vůle a že k ní přistupují svobodně a vážně, nikoliv v tísní a za nápadně nevýhodných podmínek.

Tato smlouva nabývá platnosti a účinnosti dnem podpisu oběma účastníky.

Účastníci prohlašují, že skutečnosti uvedené v této smlouvě nepovažují za obchodní tajemství a udělují svolení k jejich zpřístupnění a zveřejnění bez stanovení jakýchkoliv dalších podmínek.

Tato smlouva bude v úplném znění uveřejněna prostřednictvím registru smluv postupem dle zákona č. 340/2015 Sb. Smluvní strany se dohodly na tom, že uveřejnění v registru smluv provede objednatel, který zároveň zajistí, aby informace o uveřejnění této smlouvy byla zaslána zhotoviteli [REDACTED]

Přílohy: specifikace servisních prací
cenová nabídka
výpis z obchodního rejstříku



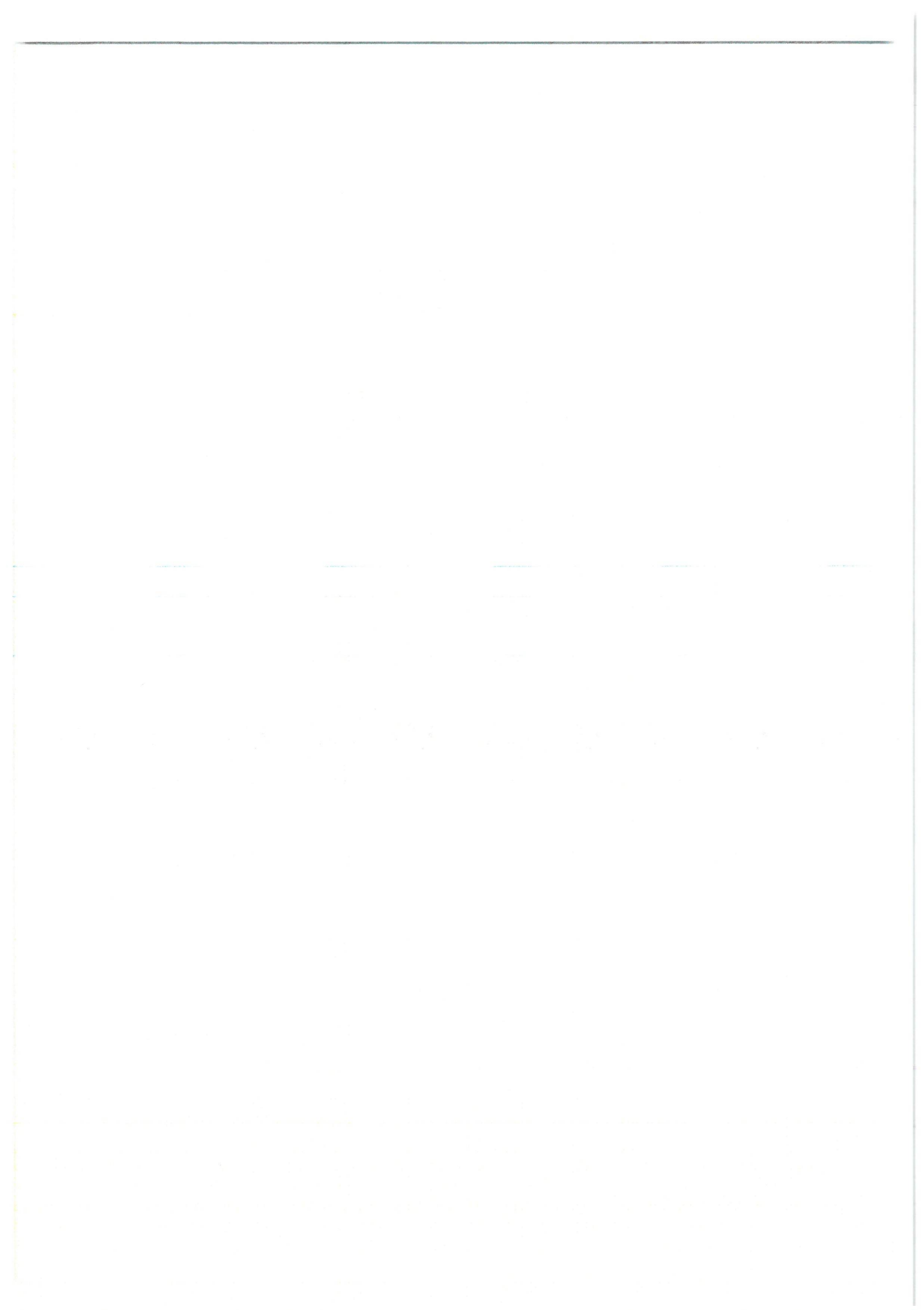
Ing. Vladimír Vopelka

Ing. Oldřich Knížek

Výpis

z obchodního rejstříku, vedeného
Městským soudem v Praze
oddíl C, vložka 290087

Datum vzniku a zápisu:	8. února 2018
Spisová značka:	C 290087 vedená u Městského soudu v Praze
Obchodní firma:	GDPR pro Vás s.r.o.
Sídlo:	Radhošťská 2278/1, Vinohrady, 130 00 Praha 3
Identifikační číslo:	068 48 516
Právní forma:	Společnost s ručením omezeným
Předmět podnikání:	Výroba, obchod a služby neuvedené v přílohách 1 až 3 živnostenského zákona v oborech činnosti: - vydavatelské činnosti, polygrafická výroba, knihařské a kopírovací práce - výroba, rozmnožování, distribuce, prodej, pronájem zvukových a zvukově-obrazových záznamů a výroba nenahraných nosičů údajů a záznamů - výroba elektronických součástek, elektrických zařízení a výroba a opravy elektrických strojů, přístrojů a elektronických zařízení pracujících na malém napětí - velkoobchod a maloobchod - zprostředkování obchodu a služeb - poskytování software, poradenství v oblasti informačních technologií, zpracování dat, hostingové a související činnosti a webové portály - činnost informačních a zpravodajských kanceláří - realitní činnost, správa a údržba nemovitostí - pronájem a půjčování věcí movitých - poradenská a konzultační činnost, zpracování odborných studií a posudků - reklamní činnost, marketing, mediální zastoupení - služby v oblasti administrativní správy a služby organizačně hospodářské povahy - mimoškolní výchova a vzdělávání, pořádání kurzů, školení, včetně lektorské činnosti - poskytování technických služeb Činnost účetních poradců, vedení účetnictví, vedení daňové evidence
Statutární orgán:	
Jednatel:	Ing. OLDŘICH KNÍŽEK , dat. nar. 29. prosince 1944 Radhošťská 2278/1, Vinohrady, 130 00 Praha 3 Den vzniku funkce: 8. února 2018
Počet členů:	1
Způsob jednání:	Jednatel zastupuje společnost samostatně.
Společníci:	
Společník:	Ing. OLDŘICH KNÍŽEK , dat. nar. 29. prosince 1944 Radhošťská 2278/1, Vinohrady, 130 00 Praha 3
Podíl:	Vklad: 10 000,- Kč Splaceno: 100% Obchodní podíl: 100%
Základní kapitál:	10 000,- Kč

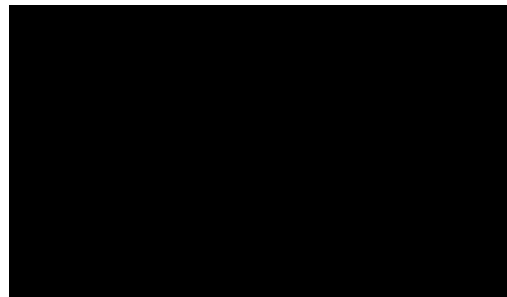


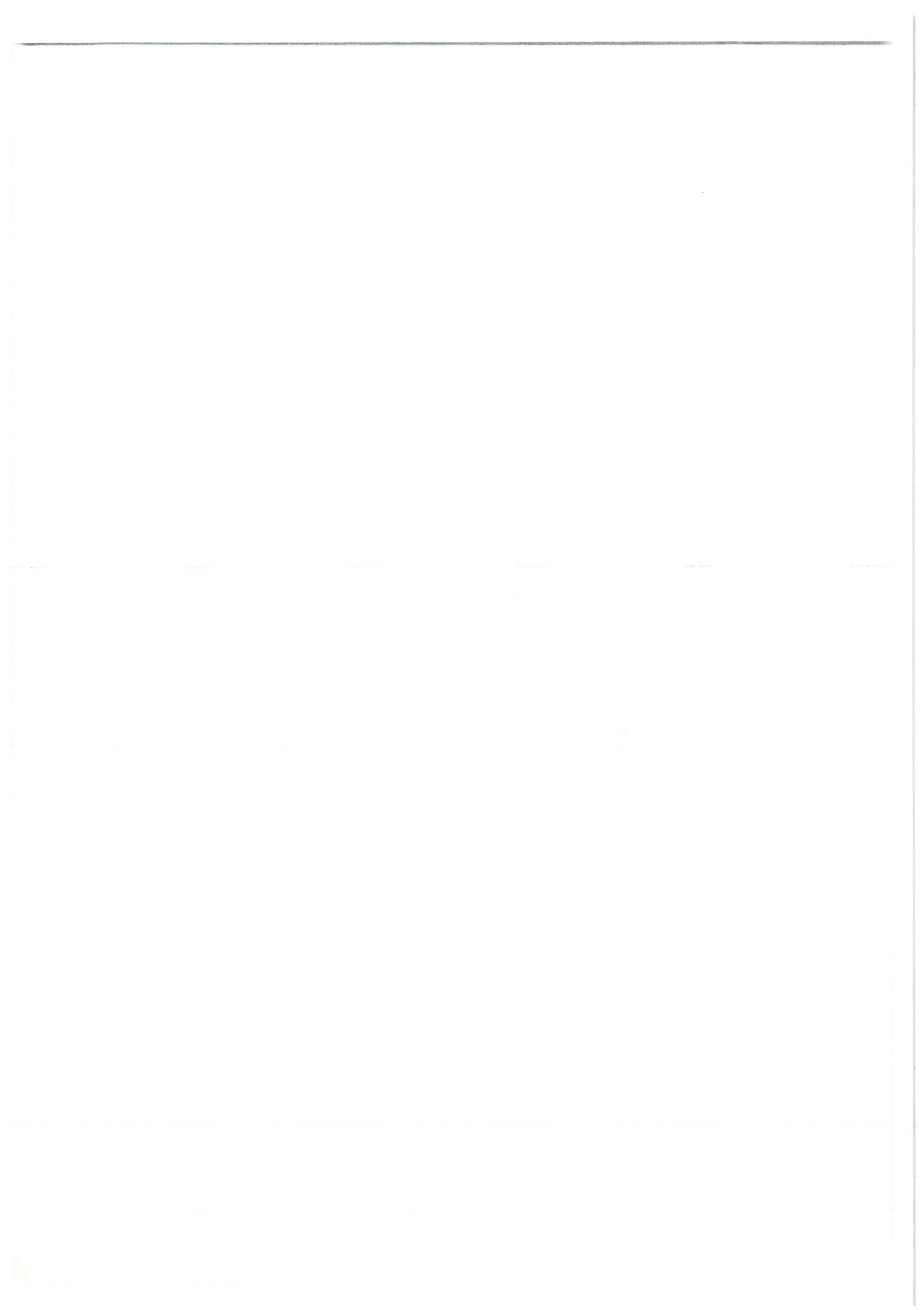
VZ-33914/2024

IT služby na období 11/2024 - 10/2025

Činnost	bez DPH	sazba DPH v %	vč. DPH
Služby za měsíc (paušální poplatek)	40 990,00 Kč	0%	40 990,00 Kč
Cena za smlouvu celkem			40 990,00 Kč

Rozhodující je celková cena vč. DPH.





Specifikace plnění VZMR s názvem „IT služby na období 11/2024 – 10/2025“

Technická a uživatelská podpora na období 11/2023-10/2024 (měsíční paušál)

Místo plnění: Litvínov 8, Křížatecká čp. 16
Litvínov 8, Zátíší čp. 177
Litvínov – Chudeřín, Husova 104
Litvínov, Tylova 662

Specifikace druhu a objemu prací poskytovaných v rámci měsíčního paušálu.

Orientační přehled prvků síťové infrastruktury v objektech zadavatele:

Jedná se o řiditelné datové přepínače na vrstvě L2 s celkovým počtem 720 portů, WiFi přístupové body v celkovém počtu 70ks. Dále správa internetových bran Mikrotik, komponenty pro IP TV (IPTV streamery, server řízení IPTV, IPTV set-top boxy), UHF RFID čteček Zebra, docházkových terminálů Iresoft, výdejních stravovacích terminálů Iresoft, VoIP ústředny a VoIP telefonů.

Činnosti zadavatele, na něž se vztahuje předmět VZ:

Poskytování pobytových a zdravotnických služeb v sociální oblasti.
Provozování sociálně terapeutické dílny (kavárny 2x)

Orientační přehled stávajícího stavu výpočetní techniky zadavatele:

Standardní HW výpočetní techniky:

2ks Windows serverů
2ks NAS úložiště
80ks pracovní PC
20ks notebooků
2ks dotykových pokladen
30ks tiskáren a multifunkčních zařízení
-jedná se o aktuální stav, počet se může v průběhu smluvního vztahu změnit

Podpora koncových cca 250 aktivních uživatelů zadavatele.

Vytváření uživatelských účtů, správa přístupů, bezpečnostní školení, aplikační podpora.

Poskytovatelem podporovaná aktiva:

aktivum	garant / garanti	reference
Windows server	Petr Bílek, Martin Solnař	Apogeya a.s., VOŠ, OA, SPgŠ a SZŠ Most
M365 tenant	Petr Bílek, Martin Solnař	BES s.r.o., VOŠ, OA, SPgŠ a SZŠ Most
Synology DSM	Petr Bílek, Martin Solnař	BES s.r.o., VOŠ, OA, SPgŠ a SZŠ Most
Windows desktop	Petr Bílek, Martin Solnař	Apogeya a.s., BES s.r.o., VOŠ OA
IS Pohoda	Petr Bílek	Apogeya a.s., MUDr. Bláhová s.r.o.
Cygnus2	Petr Bílek, Martin Solnař	SZŠ Most, DSS Litvínov
Avensio	Petr Bílek	DSS Litvínov
BILS UHF RFID	Petr Bílek, Martin Solnař	DSS Litvínov
JASU	Petr Bílek	DSS Litvínov
eSpis Lite	Petr Bílek, Martin Solnař	VOŠ, OA, SPgŠ a SZŠ Most, DSS Litvínov
IS ENVITA	Petr Bílek	DSS Litvínov, Obec Malé Březno
MantisBT	Petr Bílek, Martin Solnař	DSS Litvínov
MS Office	Petr Bílek, Martin Solnař	Apogeya a.s., BES s.r.o., VOŠ OA
Libre Office	Petr Bílek, Martin Solnař	MUDr. Bláhová s.r.o.
Autonomní IPTV systém	Petr Bílek, Martin Solnař	DSS Litvínov
VoIP telefonie	Petr Bílek, Martin Solnař	VOŠ, OA, SPgŠ a SZŠ Most, DSS Litvínov
Ochrana dat (GDPR)	Petr Bílek	Obec Skršín, DDM Duchcov
Kybernetická bezpečnost	Petr Bílek, Martin Solnař	VOŠ, OA, SPgŠ a SZŠ Most, Obec Skršín

Další běžné služby:

správa certifikátů, internetové bankovníctví, e-mailů, eM client správa internetového připojení (VPN, směrování, dělení segmentů) zálohování dat, kybernetická bezpečnost, školení zaměstnanců v oblasti kybernetické bezpečnosti, ochrany dat a základních dovedností v oblasti informačních technologií

U každého aktiva uvede poskytovatel osobu zodpovědnou za podporu aktiva, reference na další zákazníky, kde osoba podporuje dané aktivum, případně další skutečnosti k danému aktivu (např. certifikáty).

Poskytovatel musí disponovat osobou, která má prokazatelné vzdělání a zkušenosti v oblasti GDPR a kybernetické bezpečnosti dle zákona 181/2014 Sb. a vyhlášky č. 82/2018 Sb.

Zadavatel si vyhrazuje před podpisem smlouvy ověřit poskytovatelem uvedené informace, a to především prověření vzdělání garantů aktiv a jejich referencí a certifikací.

Způsob zajištění servisní činnosti:

Poskytovatel zajistí pravidelnou přítomnost svého pracovníka v dohodnutou dobu v objektu objednatele.

Jedná se o jeden den v týdnu v objektu Zátíší 177 a jeden den v týdnu v objektu Křížatecká 16 a to v době minimálně od 9.00 do 15.00.

Mimo tuto dobu zajistí poskytovatel nepřetržitou telefonickou pohotovost a plnění služeb pro objednatele dle potřeby, a to buď přímo v místě objednatele, případně pomocí vzdáleného přístupu.

Veškeré požadavky na servisní úkony bude zadavatel zadávat prostřednictvím elektronického objednávkového systému, kde bude specifikována požadovaná činnost a její urgentnost.

V případě nízké naléhavosti bude řešení problému zahájeno při přítomnosti poskytovatele v objektu objednatele dle dohody s dotčeným uživatelem.

V případě střední naléhavosti bude řešení problému zahájeno při nejbližší přítomnosti poskytovatele v objektu objednatele (minimálně 1 týdně v dané lokalitě).

V případě vysoké naléhavosti (situace, kdy problém výrazně znesnadňuje práci zadavatele) bude poskytovatel kontaktovat konkrétního zadavatele požadavku nejdéle do 2 hodin od nahlášení v pracovní dny, v případě nahlášení mimo pracovní dny, následující pracovní den od 8 hodin.

V případě kritické poruchy systému (situace, kdy problém blokuje práci zadavatele) započne poskytovatel s odstraněním problému nejdéle 1 hodinu po jeho nahlášení v pracovní dny, případně do 2 hodin od nahlášení mimo pracovní dny a v noci.

Veškeré reakce na zadané požadavky budou zároveň zaneseny do elektronického objednávkového systému objednatele.

Nedodržení reakční doby bude sankcionováno (viz závazný vzor smlouvy).

Předpokládaný objem prací v místě objednatele je 90-120 hodin měsíčně a podpora poskytovaná na dálku je 30-50 hodin měsíčně.

Pro poskytnutí kvalitních služeb vzdálené pomoci musí poskytovatel disponovat náležitou licencí programu TeamViewer (případně obdobným SW se stejnou funkcionalitou) pro všechny počítače, případně mobilní zařízení objednatele. Pokud takovým nástrojem nedisponuje a bude si jej dodatečně zajišťovat, nebude náklady na tento SW účtovat zadavateli ani v případě instalace tohoto systému do zařízení zadavatele.

Obsah servisní činnosti:

V rámci podpory SW zajišťuje uchazeč veškeré instalace SW a jejich aktualizací vč. individuální konfigurace programů.

K veškerému SW poskytuje uživatelskou a legislativní podporu, a to buď přímo, případně ve spolupráci s autorem SW.

V případě výměny HW, případně rozšíření o nový HW, zajistí poskytovatel instalaci a nastavení veškerého potřebného SW včetně zaškolení obsluhy (zaměstnanců objednatele) a technické podpory. Plná spolupráce s majetkovým referentem především při umisťování nového HW příp. SW, vyřazování a přesunech hmotného a nehmotného majetku ICT - tzn. vždy bude majetkový referent informován o jakémkoliv přemístění ICT majetku, porušení této povinnosti bude sankcionováno (viz závazný vzor smlouvy).

Odborné konzultace a návrhy na zajištění bezproblémového chodu celého ICT systému.

Správa a údržba datových sítí objednatele.

Individuální konzultace požadavků a problémů a tvorba individuálních pracovních postupů a návodů. Poskytovatel zajistí v rámci měsíčního paušálu veškeré potřebné a požadované služby.

Poruchy systému a reakční doba:

Závažnost	Priorita	Popis	Příklad	Reakční doba Prac. dny 8-20	Reakční doba ostatní
Havárie	Kritická porucha sytému	Nelze provádět funkce kritického provozu. Neexistuje žádná alternativa. Selhala rozhodující část systémů. Nefunguje základní služba u všech.	Nefunguje internetové připojení Nefunguje přihlašování uživatelů Nefunguje poštovní a komunikační server Nefunguje IPTV technologie Napadení hackery	1 hodina	2 hodiny
Servis	Vysoká	Uživatel je postižen problémem, ale může pokračovat v činnosti na jiném dostupném zařízení. Nefunguje základní služba u jednoho uživatele.	Nefunkční PC ředitele, nebo vedoucího úseku.	2 hodiny	řešeno následující pracovní den od 8 hod.
	Střední	Hlavní funkce jsou v provozu. Nefunguje podružná služba.	Výpadek tisku na lokální tiskárně. Lokální omezení funkčnosti aplikace (nahraditelné použitím nejbližšího PC)	Řešeno v nejbližším servisním dnu.	Bez reakce
	Nízká	Situace není naléhavá. Nikdo není pracovní eliminován.	Požadavky jednoho uživatele. Plánované aktualizace. Plánovaná údržba a obměna výpočetní techniky.	Řešeno v servisním dnu po dohodě s dotčeným uživatelem	Bez reakce

Popisy vybraných ICT procesů

Proces	Podpora	Služba	Periodicita
Správa sítí a síťových prvků na všech lokalitách	vzdáleně / na místě	Kontrola zabezpečení sítě	Měsíčně
	vzdáleně / na místě	Záloha konfigurace aktivních prvků	Kvartálně
	vzdáleně / na místě	Kontrola nastavení Firewallu	Kvartálně
	vzdáleně / na místě	Kontrola nastavení VPN	Kvartálně
	vzdáleně / na místě	Kontrola prvku IPTV sítě	Kvartálně
	vzdáleně / na místě	Aktualizace SW aktivních prvků	Ročně
HW a SW správa serverové infrastruktury	vzdáleně / na místě	Konfigurace serverů	Dle potřeby
	vzdáleně / na místě	Správa OS jednotlivých serverů (instalace, aktualizace)	Dle potřeby
	vzdáleně / na místě	Zálohování konfigurace serverů	Dle potřeby
	vzdáleně / na místě	Správa diskových úložišť	Dle potřeby
	vzdáleně / na místě	Monitoring funkčnosti a dostupnosti serverů	Dle potřeby
	vzdáleně / na místě	Údržba a konfigurace IPTV serverů	Dle potřeby
	na místě	Kontrola záložního napájení serverů	Kvartálně
Zálohování	vzdáleně / na místě	Nastavení zálohovacích procesů serverů	Dle potřeby
	vzdáleně / na místě	Nastavení zálohovacích procesů stanic	Dle potřeby
	vzdáleně / na místě	Kontrola zálohovacích procesů serverů	Kvartálně
	vzdáleně / na místě	Kontrola zálohovacích procesů stanic	Kvartálně
Správa systémů			
e-mail server	vzdáleně / na místě	Správa uživatelských účtů, správa antispamových zásad, zálohování	Dle potřeby
IS Pohoda	vzdáleně / na místě	Komunikace a spolupráce s poskytovatelem systému, instalace aktualizací, tvorba uživatelských šablon a reportů, pomoc při sestavování hlášení a uzávěrek	Dle potřeby
IS Avenio	vzdáleně / na místě	Komunikace a spolupráce s poskytovatelem systému, instalace aktualizací, tvorba uživatelských šablon a reportů, pomoc při sestavování hlášení a uzávěrek	Dle potřeby
BILS	vzdáleně / na místě	Komunikace a spolupráce s poskytovatelem systému, instalace aktualizací	Dle potřeby
JASU	vzdáleně / na místě	Komunikace a spolupráce s poskytovatelem systému, instalace aktualizací, tvorba uživatelských šablon a reportů, pomoc při sestavování hlášení a uzávěrek	Dle potřeby
IPTV	vzdáleně / na místě	Konfigurace a správa interního IPTV systému, tvorba uživatelských menu a playlistů, správa interního vysílání.	Dle potřeby
IS ENVITA	vzdáleně / na místě	Komunikace a spolupráce s poskytovatelem systému, instalace aktualizací, tvorba uživatelských šablon a reportů, pomoc při sestavování hlášení a uzávěrek	Dle potřeby
HW a SW správa klientských stanic	na místě	Údržba pracovních stanic a periférií (tiskárny, monitory)	Dle potřeby
	na místě	Pravidelná profylaxe klientských stanic a periférií	Ročně
	vzdáleně / na místě	Aktualizace SW a OS stanic	Dle potřeby
	vzdáleně / na místě	Kontrola nastavení antiviru a firewallu	Dle potřeby
	vzdáleně / na místě	Kontrola instalovaného SW a jeho licencí	Dle potřeby
Uživatelská podpora	Vzdáleně / na místě dle požadavků helpdesku	Osobní pravidelné návštěvy a vzdálená podpora uživatelů, zodpovídání dotazů ohledně provozu a užití VT a IS, osvěta uživatelů ohledně GDPR a kybernetické bezpečnosti.	Dle potřeby

