Pilsedu Dohledové centrum (PilseDoC)

# Smlouva o poskytování služeb č. DOC/2025/03

## Smluvní strany

**Domov Harmonie, centrum sociálních služeb Mirošov, příspěvková organizace**

**Adresa sídla:** Skořická 314, 33843 Mirošov

**IČO:** 48379808

**DIČ:** CZ48379808

**Za kterou jedná:** Mgr. Radmila Dortová, ředitelka

**Kontaktní osoba:**

**ID DS:** qfskh7c

**Bankovní spojení:** Česká spořitelna a.s.

**Číslo účtu:** 6632723319/0800

**Fakturační email:**

(dále jen jako „**objednatel**“), na straně jedné

a

**Středisko služeb školám, Plzeň, Částkova 78**

příspěvková organizace zapsaná v Rejstříku škol a školských zařízení vedeném MŠMT,

RED IZO: 600033228

Adresa sídla: Částkova 691/78, Lobzy, 326 00 Plzeň

IČO: 49777700

DIČ: CZ49777700

**Za kterou jedná:** Mgr. Martina Dismanová, ředitelka

Kontaktní osoba:

ID DS: 5qxgw49

Bankovní spojení: Československá obchodní banka, a.s.,

Číslo účtu: 344338961/0300

(dále jen jako „**poskytovatel**“), na straně druhé

uzavírají níže uvedeného dne, měsíce a roku dle ust. § 1746 a násl. zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů,

tuto smlouvu o poskytování služeb Dohledového centra (dále jen „smlouva“).

## Předmět smlouvy

* 1. Předmětem této smlouvy je závazek poskytovatele, že v rozsahu a za podmínek stanovených touto smlouvou poskytne objednateli služby uvedené v „Příloha č. 1 – Technická specifikace a rozsah služeb“ této smlouvy a závazek objednatele tyto služby od poskytovatele převzít a zaplatit mu za ně smluvní cenu blíže specifikovanou v článku 3. této smlouvy v „Příloha č. 2 – Ceník služeb“.
	2. Službami uvedenými v článku 2. bod 2.1. se rozumí činnosti Dohledového centra a poskytování služeb specifikovaných v „Příloha č. 1 – Technická specifikace a rozsah služeb“.

## Cena a způsob úhrady

* 1. Za poskytování služeb dle článku 2. této smlouvy, objednatel zavazuje hradit poskytovateli odměnu vypočtenou z měsíční paušální částky ve výši **2667 Kč (dva tisíce šest set šedesát sedm korun českých) bez zákonné sazby DPH, a to způsobem uvedeným v bodě 3.6. tohoto článku.**
	2. V případě rozsáhlejší činnosti, vysoké odborné náročnosti či složitosti, se mohou smluvní strany dohodnout na jiné výši nebo jiném způsobu stanovení odměny, než je uvedeno v této smlouvě a její „Příloze č. 2 – Ceník služeb“. Individuální odměna takto stanovená bude uhrazena objednatelem na základě poskytovatelem předložené faktury (daňového dokladu) dle předem individuálně dohodnutých podmínek.
	3. Cena náhradních dílů nebo dodávek materiálu a služeb poskytovaných třetími stranami, které jsou potřebné pro zajištění poskytovaných služeb, není součástí odměny za plnění této smlouvy a bude poskytovatelem vyúčtována na základě domluvy v každém jednotlivém případě samostatně.
	4. V případě překročení rozsahu předmětu smlouvy definovaného v článku 2. této smlouvy, se po vzájemné dohodě obou stran objednatel zavazuje uhradit poskytovateli práci vykonanou poskytovatelem na základě sazby dle „Příloha č. 2 – Ceník služeb“.
	5. Poskytovatel si vyhrazuje právo upravit cenu měsíční paušální odměny v případě navýšení služby, změny počtu připojených zařízení k Dohledovému centru nebo změny cen za služby subdodavatelů. Každá takováto změna podléhá vzájemnému odsouhlasení smluvních stran formou dodatku této smlouvy.
	6. Sjednaná odměna za poskytované služby uvedená v bodech 3.1. až 3.5. tohoto článku 3. bude objednatelem hrazena na základě faktur (daňových dokladů) vystavených poskytovatelem se splatností čtrnáct (14) kalendářních dnů ode dne jejich doručení objednateli. Odměna dle bodu 3.1 tohoto článku bude fakturována poskytovatelem jednou ročně ve výši 32000 Kč (třice dva tisíc korun českých) bez DPH, vždy v 5. kalendářním měsíci v daném roce. Objednatel bere na vědomí, že poskytovatel je plátcem DPH. Ke sjednané odměně bude vždy připočtena částka odpovídající DPH v zákonem stanovené výši. Úhradu provede objednatel bezhotovostním převodem na bankovní účet poskytovatele. Objednatel splní svoji platební povinnost v den, kdy příslušná částka bude připsána ve prospěch účtu poskytovatele.
	7. Objednatel souhlasí se zasílám faktur (daňových dokladů) elektronickou cestou. Faktura (daňový doklad) se považuje za doručenou odesláním na emailovou adresu objednatele uvedenou v rubrice této smlouvy v části „Kontaktní osoba“, popř. jinou smluvními stranami sjednanou emailovou adresu.

## Místo plnění

* 1. Místem plnění této smlouvy je sídlo poskytovatele. V případě nutnosti servisního zásahu na zařízeních připojených do Dohledového centra je místem plnění sídlo objednatele, případně místo fyzického umístění servisovaného zařízení.

## Doba plnění a její ukončení

* 1. Doba trvání této smlouvy je stanovena na dobu neurčitou s platností ode dne podpisu této smlouvy.
	2. Platnost smlouvy je možné ukončit pouze písemnou formou na základě dohody obou smluvních stran, nebo při porušení podmínek smluvních stran specifikovaných v článcích 6. a 7. této smlouvy, s výpovědní lhůtou dva (2) měsíce počínaje 1. dnem měsíce následujícího od po podání písemné výpovědi.
	3. Poskytovatel má nárok na poměrnou část z roční částky před ukončením platnosti této smlouvy i v případě, že ještě nebyla objednatelem uhrazena.
	4. Objednatel má nárok na vrácení poměrné části z roční částky, která již byla uhrazena a nebude plněna v důsledku ukončení platnosti této smlouvy.

## Práva a povinnosti poskytovatele

* 1. Poskytovatel se zavazuje dodávat veškeré činnosti, dodávky a služby v patřičné kvalitě, v termínech sjednaných v „Příloze č. 1 – Specifikace a rozsah služeb“ této smlouvy.
	2. Poskytovatel provádí činnost Dohledového centra zpravidla na dálku, nebo v místě plnění specifikovaném v článku č. 4, pokud je to k plnění dané činnosti bezpodmínečně nutné.
	3. Poskytovatel je povinen bez prodlení informovat objednatele o všech skutečnostech a stavu prováděných služeb.
	4. Poskytovatel nese veškerou odpovědnost za škodu na zařízeních, materiálu a dalších věcech objednatele, způsobených v důsledku svého zavinění.
	5. Poskytovatel neodpovídá za škodu, která objednateli vznikne v důsledku ztráty, nebo poškození dat s výjimkou prokazatelně způsobené ztráty nebo poškození dat, které nastanou v bezprostřední souvislosti s plněním této smlouvy.
	6. Poskytovatel neodpovídá za včasnost zahájení plnění předmětu této smlouvy, pokud nejsou objednatelem zajištěny podmínky a plná součinnost nutná k realizaci plnění této smlouvy.
	7. Poskytovatel je povinen zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech souvisejících s plněním této smlouvy.

## Práva a povinnosti objednatele

* 1. Objednatel je povinen zajistit poskytovateli vhodné pracovní podmínky, poskytovat mu veškeré informace a podklady nezbytné k řádnému plnění předmětu této smlouvy, především pak přístup k zařízením připojených k Dohledovému centru.
	2. Objednatel je povinen v předstihu informovat poskytovatele o změnách na zařízeních monitorovaných Dohledovým centem, které mohou mít vliv na tento monitoring, zvláště pak na vypínání a odpojování či změny v konfiguraci monitorovaných zařízení, úpravy monitorovaných portů, výpadky připojení k Dohledovému centru apod.
	3. Objednatel se zavazuje zajistit součinnost svých pracovníků k úkonům souvisejícím s řádným plněním této smlouvy, především vlastních odborných pracovníků a správců výpočetní techniky a sítě.
	4. Objednatel je povinen komunikovat se poskytovatelem za účelem plnění této smlouvy pomocí komunikačních kanálů specifikovaných v “Příloze č. 1 -Technická specifikace a rozsah služeb“.
	5. Objednatel je povinen zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech souvisejících s plněním této smlouvy.
	6. Objednatel má právo kontrolovat činnosti a kvalitu prováděných služeb, které poskytovatel vykonává na základě této smlouvy.
	7. Objednatel je povinen řádně a včas hradit své závazky vůči poskytovateli.

## Závěrečná ustanovení

* 1. Obsah smlouvy může být měněn či doplňován pouze vzájemnou dohodou obou smluvních stran, a to vždy písemným dodatkem této smlouvy.
	2. Tato smlouva nabývá účinnosti dnem uveřejnění v registru smluv dle § 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), ve znění pozdějších předpisů. Uveřejnění v registru smluv provede poskytovatel.
	3. Tato smlouva a vztahy z ní vyplývající se řídí právním řádem České republiky, zejména příslušnými ustanoveními zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů.
	4. Tato smlouva je v případě jejího tištěného provedení vyhotovena ve dvou rovnocenných stejnopisech, z nichž každá strana obdrží po jednom vyhotovení, a v případě jejího elektronického provedení každá smluvní strana obdrží originální vyhotovení smlouvy podepsané kvalifikovanými či zaručenými elektronickými podpisy osob oprávněných za ně jednat, založenými na kvalifikovaném certifikátu pro elektronický podpis dle zákona č. 297/2016 Sb., o službách vytvářejících důvěru pro elektronické transakce, ve znění pozdějších předpisů.
	5. Smluvní strany této smlouvy, resp. osoby oprávněné za ně jednat, prohlašují, že se seznámily s obsahem této smlouvy, který je dostatečně určitý a srozumitelný a že s touto smlouvou souhlasí v plném rozsahu. Smluvní strany uzavírají tuto smlouvu na základě své vážné a svobodné vůle, nikoliv v tísni či za nápadně nevýhodných podmínek a na důkaz toho připojují své podpisy. Smluvní strany současně prohlašují, že osoby podepisující tuto smlouvu jsou k tomu úkonu oprávněny.

## Seznam příloh

* 1. Nedílnou součástí této smlouvy jsou následující přílohy:
* Příloha č. 1 – Technická specifikace a rozsah služeb
* Příloha č. 2 – Ceník služeb

|  |
| --- |
|  |
|  |
| **objednatel** |  | **poskytovatel** |

# Příloha č. 1 – Technická specifikace a rozsah služeb

## Rozsah služeb Dohledového centra

Dohledové Centrum (DoC) je centralizovaný systém proaktivního IT monitoringu, vyhodnocování rizik a incidentů a odborné technické pomoci pro IT zařízení, připojených v rámci projektu Pilsedu Dohledové Centrum (PILSEDOC).

### Jednotlivé služby jsou:

* **Helpdesk**
* Email nebo web, telefonické spojení pro urgentní situace.
* Technická pomoc při správě a konfiguraci síťových prvků a síťových pravidel. Technická pomoc je poskytována zpravidla vzdáleně, případně na místě, pokud to situace bezpodmínečně vyžaduje.
* Konzultace k řešení bezpečnostních a technických incidentů.
* Konzultace, plánování a pomoc s bezpečnostní architekturou pro eliminaci kybernetických rizik v jednotlivých organizacích.
* Jednotný návrh konfigurací a topologie podle tzv. Best Practice.
* **Analýza hrozeb**
* Sběr dat z jednotných NG firewallů a následná analýza hrozeb pro jednotlivá připojená místa.
* Sběr logů z připojených zařízení (Graylog), archivace.
* **Proaktivní monitoring zařízení**
* Sledování dostupnosti a zdraví (kondice) jednotlivých zařízení na základě parametrů poskytujících jednotlivými zařízeními.
* Kontaktování správce IT v organizaci při zaznamenání incidentu (predikce problému, problém, porucha), nebo na základě analýzy hrozeb na zařízeních v organizaci a následné řešení incidentu s návrhem opatření pro minimalizaci následných či opakujících se rizik.
* **Aktualizace a zálohy**
* Sledování aktuálních hrozeb a proaktivní informování provozovatele, pokud je na sledovaných zařízeních (minimálně zapojených NG firewallech) detekována bezpečnostní chyba a plánování jejího odstranění.
* Pravidelné aktualizace firmware a software na zařízeních, okamžité, pokud to riziko situace vyžaduje.
* Automatické ukládání záloh a konfigurací síťových prvků. Možnost obnovy konfigurací v případě havárie zařízení nebo jejich špatného nastavení.
* **Proaktivní úpravy konfigurací**
* Proaktivní úpravy konfigurací zařízení, pokud to aktuální vývoj kybernetických hrozeb vyžaduje. Typicky zákazy komunikace z/do napadených sítí (případně i celých zemí), napadených aplikací, služeb, portů apod.
* **Sklad náhradních dílů**
* Firewally, switche, optické prvky pro potřeby rychlé výměny "kus za kus".

U všech poskytovaných služeb platí, že jsou poskytované vzdáleně – skrze helpdesk, telefonicky, emailem nebo za pomocí softwaru vzdáleného přístupu a vzdálené pomoci (TeamViewer, Microsoft Rychlý pomocník). V případě, že to situace vyžaduje, a nebo se tak smluvní strany dohodnou, jsou služby poskytovány v místě určeném odběratelem.

### Funkce helpdesku

Incidenty a závady musí být hlášeny bez zbytečného prodlení na helpdesk Dohledového centra na adrese: jako nový požadavek, případně emailem na adresu. Velmi závažné a neodkladné incidenty je možné hlásit telefonicky na číslo .

Na helpdesk je také možné pokládat technické dotazy týkající se zařízení připojených k Dohledovému centru, případně žádat o pomoc s konfigurací či konzultací k řešení kybernetických hrozeb.

### Reakční doby

Standardní reakční doba od obdržení žádosti o činnost pomocí helpdesku (emailu) k zahájení činnosti je do jednoho (1) pracovního dne.

Pro urgentní, závažné a neodkladné incidenty je reakční doba k zahájení činnosti do 12 hodin od nahlášení v pracovních dnech. Závažnost a neodkladnost incidentu určuje technik Dohledového centra.

Součástí sjednané odměny za poskytované služby jsou maximálně dva (2) servisní výjezdy za rok do sídla objednatele, nebo na místa fyzického umístění zařízení připojených k Dohledovému centru po Plzeňském kraji.

Maximální čas technika, který je součástí sjednané odměny za poskytované služby podle této přílohy jsou 4 hodiny měsíčně. Jakýkoli další čas technika v daném kalendářním měsíci je nutné vzájemně si předem odsouhlasit a může být zpoplatněn podle „Přílohy č. 2 – ceník služeb“.

### Pracovní doba

Pracovní doba techniků Dohledového centra je zpravidla v pracovních dnech od 8 do 16 hodin. Individuálně je možné domluvit jiný termín poskytování služeb (obvykle při upgradech, updatech a velkých rekonfiguracích kdy by provádění těchto činností v pracovní době významně omezovalo nebo zasahovalo do činnosti objednatele).

### Technický kontakt objednatele

**Jméno:**

**Funkce:**

**Telefon:**

**E-mail:**

## Seznam zařízení připojených k Dohledovému Centru

# Příloha č. 2 – Ceník služeb

Ceník služeb a servisních prací nad stanovený rámec smlouvy.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Položka | Jednotka | Cena za jednotku |
| Servisní činnost technika | hod | 1200,- Kč |
| Konzultační činnost technika | hod | 1200,- Kč |
| Dopravné (nepočítá se čas technika na cestě) | km | 15,- Kč |

Všechny uvedené ceny jsou bez zákonné sazby DPH.