

Smlouva o poskytnutí služeb

Vodovody a kanalizace Zlín, a.s.

se sídlem třída Tomáše Bati 383, Louky, 760 49 Zlín

IČO: 49454561

DIČ: CZ49454561

zastoupená: Ing. Miriam Chmelovou Holbovou, MBA, ředitelkou společnosti

zapsaná v OR vedeném u Krajského soudu v Brně, sp. zn. B 1169

dále jen „Objednatel“

a

Vodárna Zlín a.s.

se sídlem třída Tomáše Bati 383, Louky, 763 02 Zlín

IČO: 14237083

DIČ: CZ14237083

zastoupená: Ing. Petr Tejchman, místopředseda představenstva

zapsaná v OR vedeném u Krajského soudu v Brně, sp. zn. B 8672

dále jen „Poskytovatel“

Poskytovatel a Objednatel společně dále jen „**Strany**“, jednotlivě jako „**Strana**“

uzavírají níže uvedeného dne, měsíce a roku ve smyslu § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění (dále jen „**občanský zákoník**“), tuto

SMLOUVU O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

(dále jen „**Smlouva**“)

Článek 1 - Předmět smlouvy

- 1.1 Poskytovatel se zavazuje poskytovat Objednateli služby zajištění, správy a podpory informačních technologií popsané v dokumentech „Definice služeb“, které tvoří přílohy č. 1 této Smlouvy (dále jen „**Služby**“). Objednatel se zavazuje za poskytnuté Služby uhradit Poskytovateli cenu dle článku 8 Smlouvy.
- 1.2 Služby budou poskytovány dálkovým přístupem prostřednictvím sítí elektronických komunikací nebo v případě potřeby v objektech Objednatele.
- 1.3 Služby budou poskytovány jako pravidelné služby od zahájení činnosti dle Smlouvy do jejího ukončení, a to jako fixní služby uvedené v příloze č. 1, jejichž změna je možná pouze dodatkem ke Smlouvě v rámci změnového řízení dle článku 3 Smlouvy;

Článek 2 – Způsob provádění Služeb

2.1 Povinnosti Poskytovatele

Mezi povinnosti Poskytovatele dle této Smlouvy patří mimo jiné:

- a) Poskytovat služby s odbornou péčí.
- b) Spolupracovat s pracovníky Objednatele ve věci realizace této Smlouvy.
- c) Provádět úplnou a přesnou evidenci jednotlivých prací.

Smlouva o poskytnutí služeb

- d) Svolávat po dohodě s Objednatelem pracovní schůzky k řešení sporných otázek souvisejících s plněním předmětu Smlouvy a dále postupovat v souladu s jejich závěry.
- e) Na požádání konzultovat v průběhu realizace plnění předmětu Smlouvy s Objednatelem přijatá řešení. Poskytovatel zajistí pro takovéto konzultace účast svých kvalifikovaných pracovníků.
- f) Bezodkladně a s vyvinutím maximálního úsilí optimálně řešit ve spolupráci s Objednatelem překážky v plnění dle této Smlouvy.
- g) Pověřovat realizaci plnění předmětu Smlouvy pouze ty pracovníky, kteří jsou k tomu odborně způsobilí.
- h) V případě, že bude mít jakékoliv informace, které mohou vést k tomu, že dojde k omezení rozsahu nebo dynamiky jím poskytovaných Služeb, neprodleně o tom informovat Objednatele.

Článek 3 – Změna Služeb

- 3.1 Smluvní strany se dále dohodly, že Poskytovatel je oprávněn vznést požadavek na změnu předmětu plnění dle odstavce 3.3 Smlouvy v případě, že výsledkem vyhodnocení služeb bude nedosažení nebo překročení limitů Služeb stanovených v přílohách Definice služeb nebo nutnost jiné změny předmětu plnění.
- 3.2 Poskytovatel je oprávněn vznést požadavek na změnu předmětu plnění služeb také v případě, že dojde k:
 - podstatným změnám v infrastruktuře Objednatele;
 - změně ve způsobu poskytování služeb provozu a rozvoje dalších systémů mající vliv na poskytování Služeb;
 - k podstatné změně nebo rozvoji systému, k němuž jsou poskytovány Služby.
- 3.3 Objednatel je oprávněn kdykoliv během plnění této Smlouvy požádat Poskytovatele o změnu v předmětu plnění zejména parametrů Služby uvedených v přílohách Definice služeb. Požadavek na změnu předmětu plnění musí mít písemnou formu a musí být doručen odpovědné osobě Poskytovatele. Poskytovatel sdělí písemně Objednateli do 2 týdnů od obdržení požadavku, zda jsou požadované změny proveditelné a jaký vliv budou mít změny na cenu a další parametry Služeb uvedené v přílohách. Změny předmětu plnění může navrhnout též Poskytovatel na základě výsledků vyhodnocení služeb. Objednatel navrhované změny buď schválí do 2 týdnů od obdržení písemného návrhu na změnu předmětu plnění, nebo sdělí důvody, pro které navrhované změny schválit nemůže. Pro vyloučení pochybností se za změnu Smlouvy nepovažují změny prováděné v rámci limitů Služby uvedené v přílohách Definice Služeb pro jednotlivé Služby. Pokud nebude oběma stranami podepsán dodatek k této smlouvě s novou přílohou se změnami dle požadavku resp. schválení Objednatele, bude Poskytovatel pokračovat v poskytování Služeb dle přílohy původní.

Článek 4 - Povinnosti objednatel

4.1 Povinnosti Objednatele

Mezi povinnosti Objednatele dle této Smlouvy patří mimo jiné:

- a) Závazek poskytnout Poskytovateli součinnost nezbytnou pro poskytování Služeb.
- b) Na požádání poskytovat Poskytovateli podklady a informace, související s realizací předmětu plnění této Smlouvy.
- c) Svolávat po dohodě s Poskytovatelem pracovní schůzky k řešení sporných otázek souvisejících s realizací plnění předmětu Smlouvy a dále postupovat v souladu s jejich závěry.

Smlouva o poskytnutí služeb

- d) Na požádání konzultovat v průběhu realizace plnění předmětu Smlouvy s Poskytovatelem přijatá řešení. Objednatel zajistí pro takovéto konzultace účast svých kvalifikovaných pracovníků.
 - e) Bezodkladně a s vyvinutím maximálního úsilí řešit ve spolupráci s Poskytovatelem překážky v plnění dle této Smlouvy.
- 4.2 Objednatel bere na vědomí a souhlasí s tím, že Poskytovatel je oprávněn poskytovat Služby sám nebo prostřednictvím třetích osob. V takovém případě však odpovídá za jejich poskytování tak, jako by je poskytoval sám.

Článek 5 - Ochrana důvěrných informací

- 5.1 Obě Smluvní strany se zavazují, že neposkytnou žádné třetí osobě důvěrné informace, které jim byly nebo budou zpřístupněny o druhé Smluvní straně v souvislosti s plněním podle této Smlouvy. Porušením tohoto článku smlouvy není zpřístupnění informací osobám, které se jakýmkoliv způsobem podílejí na předmětu plnění Smlouvy. Poskytnutí informací je možné pouze v rozsahu nezbytném pro plnění smlouvy. Poskytovatel se zavazuje zajištění ochrany důvěrných informací poskytnutým těmto osobám ve stejném rozsahu jako v této Smlouvě.
- 5.2 Nedohodnou-li se Smluvní strany písemně jinak, považují se za důvěrné informace podle čl. 5.1 všechny informace, které jsou součástí obchodního tajemství příslušné Smluvní strany, například popisy nebo části popisů technologických procesů a vzorců, technických vzorců a know-how, informace o provozních metodách, procedurách a pracovních postupech, obchodní nebo marketingové plány, jejichž zveřejnění přijímací stranou by předávající straně mohlo způsobit škodu.
- 5.3 Za důvěrné informace dle předchozích odstavců se nepovažují informace, které se staly veřejně známými, aniž by to zavinila záměrně či opomenutím přijímací strana, a dále ty informace, které měla přijímací strana legálně k dispozici před uzavřením této Smlouvy, nebo které jsou výsledkem postupu, při kterém k nim přijímací strana dospěje nezávisle a je to schopna doložit svými záznamy nebo informacemi třetí strany. Za porušení povinnosti dle tohoto článku se nepovažuje, pokud Smluvní strana poskytne důvěrné informace svým odborným poradcům (např. právním či daňovým), pokud jsou tito na základě obecně závazných právních předpisů nebo smluvně zavázání povinností mlčenlivosti.

Článek 6 - Odpovědné osoby

- 6.1 Každá ze smluvních stran jmenuje odpovědné osoby. Odpovědné osoby zastupují smluvní strany ve věcech obchodních a ve věcech technických, týkajících se plnění Smlouvy. Odpovědné osoby jsou uvedeny v příloze č. 2 této smlouvy.
- 6.2 Smluvní strany jsou oprávněny změnit odpovědné osoby, jsou však povinny na takovou změnu druhou smluvní stranu písemně upozornit bez zbytečného odkladu.
- 6.3 Smluvní strany jsou povinny si vzájemně neprodleně předávat informace o skutečnostech, které mohou mít vliv na plnění předmětu této Smlouvy.
- 6.4 Nestanoví-li tato Smlouva jinak nebo nedohodnou-li se Smluvní strany jinak, jakékoliv oznámení učiněné podle této Smlouvy musí být učiněna v písemné podobě a může být příslušné Smluvní straně doručeno osobně, prostřednictvím elektronické pošty nebo jakéhokoli jiného telekomunikačního prostředku nebo jako doporučená zásilka (včetně kurýrní služby). Oznámení se

Smlouva o poskytnutí služeb

považuje za doručené okamžikem doručení druhé Smluvní straně, v případě poštovní zásilky třetím dnem od jejího odeslání.

- 6.5 Nedohodnou-li se Smluvní strany jinak, budou oznámení Smluvní strany doručována na adresy jejich sídel.

Článek 7 - Vyšší moc

- 7.1 Pro účely této Smlouvy se za „vyšší moc“ považují okolnosti vylučující odpovědnost podle § 2913 odst. 2 občanského zákoníku. V souladu s citovaným ustanovením se Strany dohodly, že vyšší moc znamená událost, která je mimo kontrolu Strany a která nastala po podpisu Smlouvy, kterou nebylo možno předvídat a ke které došlo bez zavinění této Strany, pokud nebyla způsobena její chybou či nedbalostí. Takovými událostmi se rozumí zejména války a revoluce, teroristické útoky, přírodní katastrofy, epidemie, karanténní omezení, dopravní embarga a vyhlášené generální stávky v příslušných průmyslových odvětvích.
- 7.2 Strany jsou povinny se informovat o překážce podle odst. 7.1 nejpozději do pěti (5) pracovních dnů od jejího vzniku a společně hledat možnosti realizace té části plnění, které překážka nebrání. Pokud by podmínky vyšší moci trvaly déle než devadesát (90) dnů, je Objednatel oprávněn od Smlouvy odstoupit s účinností ode dne doručení oznámení o takovémto odstoupení Poskytovateli.

Článek 8 - Cena a platební podmínky

- 8.1 Strany se dohodly na ceně za Služby, která je uvedena v přílohách Specifikace služby. Cena je hrazena měsíčně paušální částkou ve výši 11.400,- Kč bez DPH u Služeb dle přílohy č. 1
- 8.2 Objednatel uhradí sjednanou cenu za Služby na základě faktury vystavené Poskytovatelem. K ceně bude připočtena DPH v zákonné výši. Cena za plnění podle této Smlouvy bude Objednatелеm uhrazena dále v souladu s níže uvedenými platebními podmínkami.
- 8.3 Poskytovatel se zavazuje Objednateli zaslat fakturu v elektronické podobě ve formátu PDF. Poskytovatel zašle tuto elektronickou fakturu na e-mailovou adresu ucetni@vakzlin.cz nebo prostřednictvím datové schránky. Splatnost všech faktur je 30 dnů ode dne jejich doručení druhé Straně.
- 8.4 Dostane-li se Objednatel do prodlení s plněním svého peněžitého závazku vůči Poskytovateli podle této Smlouvy, zavazuje se zaplatit Poskytovateli úrok z prodlení ve výši 0,05 % denně z dlužné částky.
- 8.5 V kalendářním roce následujícím po roce, ve kterém nabude tato Smlouva účinnosti, a v každém dalším následujícím kalendářním roce, je Poskytovatel oprávněn jednostranným písemným oznámením automaticky navýšit poplatek za služby o koeficient, který odpovídá míře inflace vyhlášené Českým statistickým úřadem za rok, který tomuto zvýšení poplatku předcházet s účinností od prvního dne měsíce následujícího po zveřejnění Českým statistickým úřadem.

Článek 9 - Trvání Smlouvy

- 9.1 Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou a nabývá platnosti dnem podpisu poslední ze Smluvních stran. Smlouva vstupuje v účinnost dne 1.1.2025. Smlouva může být ukončena kteroukoliv Smluvní stranou výpovědí i bez udání důvodu. Výpovědní doba činí 3 měsíce a začíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po jejím doručení druhé Smluvní straně.
- 9.2 Ukončit Smlouvu lze dohodou smluvních stran, která musí mít písemnou formu.

Smlouva o poskytnutí služeb

- 9.3 Za podstatné porušení této Smlouvy se, ve smyslu § 2002 občanského zákoníku, považují zejména dále uvedené případy, za kterých lze v souladu s výše uvedeným ustanovením okamžitě jednostranně odstoupit od Smlouvy:
- 9.3.1 Objednatel je v prodlení s úhradou faktury za provedené Služby vystavené na základě této Smlouvy déle než třicet dnů a nesjednal nápravu ani v Poskytovatelem dodatečně písemně poskytnuté lhůtě.
 - 9.3.2 Poskytovatel je v prodlení s plněním jakéhokoli závazku z této Smlouvy po dobu déle než patnáct dnů od původně dojednaného termínu realizace předmětného závazku a přes písemnou výzvu závazek v přiměřené lhůtě nesplní.
 - 9.3.3 Poskytovatel porušuje Pravidla chování 3. stran na pracovištích ve vztahu k BOZP, PO a OŽP a porušování nenapraví ani v Objednatelem poskytnuté přiměřené lhůtě.
- 9.4 Odstoupení nabývá účinnosti dnem doručení písemného oznámení o odstoupení druhé Straně.
- 9.5 Smluvní strany jsou povinny vzájemnou dohodou písemně vypořádat dosavadní přijaté smluvní plnění nejpozději do jednoho (1) měsíce od skončení platnosti Smlouvy.
- 9.6 V případě změny doby trvání smlouvy na dobu neurčitou, je Smlouvu možné ukončit výpovědí a to tak, že kterákoliv Strana může tuto Smlouvu vypovědět bez uvedení důvodu v tříměsíční výpovědní době, která počíná běžet od prvního dne měsíce následujícího po doručení výpovědi druhé Straně.

Článek 10 – Protikorupční doložka

- 10.1 Při plnění této Smlouvy se smluvní strany zavazují striktně dodržovat všechny aplikovatelné a platné právní předpisy týkající se etiky podnikání, včetně předpisů zakazujících uplácení veřejných činitelů a soukromých osob, protiprávní ovlivňování a praní špinavých peněz, a to zejména:
- a) francouzský protikorupční zákon č. 2016-1691 ("Sapin II law") o transparentnosti, boji proti korupci a modernizaci hospodářského života ze dne 9. prosince 2016.
 - b) zákon ČR č. 418/2011 Sb., o trestní odpovědnosti právnických osob a řízení proti nim, ve znění pozdějších předpisů.
- 10.2 Smluvní strany se zavazují zavést a provádět všechna nezbytná a přiměřená opatření k zabránění korupce.
- 10.3 Objednatel se zavazuje, že částky zaplacené v rámci plnění této Smlouvy budou určeny výhradně jako úhrada za dodání dohodnutých dodávek a/nebo služeb. Objednatel prohlašuje, že podle jeho vědomí, žádný z jeho zástupců ani osob, které se podílejí na plnění podle této smlouvy, nenabízí, nedává, nevyžaduje od veřejné nebo soukromé právnické nebo fyzické osoby (včetně veřejných činitelů) jakoukoli výhodu s úmyslem dopustit se některého z porušení uvedeného v prvním odstavci výše ani výhodu od takových osob se stejným úmyslem nepřijímá.
- 10.4 Pokud Poskytovatel má oprávněné důvody domnívat se, že Objednatel porušil jakékoliv ustanovení této doložky, je Poskytovatel oprávněn pozastavit plnění této Smlouvy prostým oznámením bez předchozího upozornění na tak dlouho, jak je dle mínění Poskytovatele nezbytné k vyšetření předmětného jednání, aniž by vznikla jakákoliv odpovědnost Poskytovatele za toto přerušení nebo jakákoliv povinnost Poskytovatele vůči Objednateli. Smluvní strany se zavazují spolupracovat v dobré víře na potřebném ověření a vyšetření předmětného jednání.

Smlouva o poskytnutí služeb

- 10.5 Pokud Objednatel prokazatelně poruší jakoukoli povinnost uvedenou výše v této doložce, může Poskytovatel okamžitě ukončit tuto Smlouvu odstoupením nebo výpovědí s okamžitou účinností a bez vzniku jakékoli odpovědnosti vůči Objednateli.
- 10.6 Dodržování této doložky je jednou ze základních povinností této Smlouvy.

Článek 11 - Ostatní a závěrečná ustanovení

- 11.1 Tato Smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž každý má platnost originálu. Každá strana obdrží jeden stejnopis.
- 11.2 Strany jsou povinny se bezodkladně vypořádat o změnách veškerých skutečností týkajících se plnění této Smlouvy. Rovněž jsou povinny se bezodkladně vypořádat o tom, že proti nim bylo zahájeno insolvenční řízení, nebo že vstoupily do likvidace, anebo že proti nim je veden výkon rozhodnutí.
- 11.3 Podmínky a otázky neupravené touto Smlouvou se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku.
- 11.4 Jakékoli změny nebo dodatky této Smlouvy musí být učiněny písemně a schváleny všemi smluvními stranami.
- 11.5 Neplatnost či nevymahatelnost jakéhokoli ustanovení této Smlouvy nemá vliv na ostatní ustanovení, která zůstávají platná a účinná a smluvní strany se tímto zavazují k nahrazení neplatného či nevymahatelného ustanovení ustanovením platným a vymahatelným, jehož znění se bude co nejvíce blížit vůli smluvních stran vyjádřené v původním neplatném ustanovení tak, aby účel a podstata této Smlouvy byly zachovány.
- 11.6 Strany prohlašují, že tuto Smlouvu uzavřely po vzájemném projednání a že před podpisem si Smlouvu řádně přečetly a s jejím obsahem souhlasí.
- 11.7 Součástí Smlouvy jsou následující přílohy:

Příloha č. 1: Definice pravidelných služeb s paušální cenou

Příloha č. 2: Odpovědné osoby

Ve Zlíně dne

Ve Zlíně dne

Vodovody a kanalizace Zlín, a.s.
Ing. Miriam Chmelová Holbová, MBA
ředitelka společnosti

Vodárna Zlín a.s.
Ing. Petr Tejchman
generální ředitel a místopředseda představenstva

Příloha číslo 2: Odpovědné osoby

Za Poskytovatele ve věcech obchodních a technických:

Jméno a Příjmení	Štefan Holásek
Adresa	třída Tomáše Bati 383, Louky, 763 02 Zlín
Email	stefan.holasek@vodarnazlin.cz
Telefon	+420 725 327 839

Za Objednatele ve věcech obchodních a technických:

Jméno a Příjmení	Ing. Miriam Chmelová Holbová, MBA
Adresa	třída Tomáše Bati 383, Louky, 763 02 Zlín
Email	miriam.holbova@vakzlin.cz
Telefon	+420 775 992 271

Příloha číslo 1: Specifikace pravidelných služeb s paušální cenou

Seznam služeb uvedených v této příloze:

Označení služby	Název služby
<u>INFRA/LAN</u>	Provoz a správa síťové infrastruktury LAN
<u>INFRA/PRINT</u>	Provoz a správa systému tiskových služeb
<u>OPS/EUC</u>	Administrace koncových stanic
<u>INFRA/WIFI</u>	Provoz a správa bezdrátové síťové infrastruktury WiFi
<u>INFRA/ANTIVIR</u>	Provoz a správa systému ANTIVIR
<u>INFRA/Email</u>	Zajištění služeb Email

Definice služby		
Označení služby	INFRA/LAN	
Název služby	Provoz a správa síťové infrastruktury LAN	
Poskytované činnosti		
1) Provoz aktivních síťových prvků LAN a) kontrola logů, b) návrh preventivních opatření s cílem předejít možným výpadkům snížení výkonu v infrastruktuře, c) odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti, d) provádění pravidelných záloh SW konfigurací LAN zařízení. 2) Správa aktivních síťových prvků LAN v lokalitách popsaných níže. a) Správa aktivních prvků, konfigurace VLAN, správa ACL s souladu s pravidly bezpečnosti sítě, b) udržování aktuálního stavu SW zejména z pohledu možných bezpečnostních a funkčních hrozeb, tj. aplikace aktualizací (hotfix, patch, Service Pack, apod.), a to v souladu s procesem řízení změn. c) implementace schválených požadavků na změnu konfigurace aktivních prvků, d) předkládání návrhů na optimalizaci provozu a správy síťové infrastruktury, e) správa aktualizace privilegovaných hesel (root, admin, apod.) ke všem předmětným zařízením. 3) Zajištění HW servisu aktivních prvků (u výrobce/dodavatele) včetně případného zajištění náhrady v případě poruchy (v rozsahu smluvně zajištěné maintenance Objednatele) 4) Správa a aktualizace provozní dokumentace v rozsahu: a) Aktuální schéma fyzického umístění zařízení a kabelových rozvodů b) Aktuální schéma logického zapojení síťových zařízení		
Úroveň poskytované služby (SLA)		
Období pro vyhodnocení	1 kalendářní měsíc	
Cena služby		
Typ odměny za službu	Paušální	
Položka	500,-Kč Cena bez DPH	
Paušální cena za 1 kalendářní měsíc		
Podmínky a omezení služby		
Měrná jednotka služby	1 aktivní prvek	
Základní objem služby	1 aktivní prvek	
Limity služby	+/- 1	

Omezení	Služba nezahrnuje správu a provoz linek WAN
Poznámka	
--	

Definice služby	
Označení služby	INFRA/PRINT
Název služby	Provoz a správa systému tiskových služeb
Poskytované činnosti	
Služba zahrnuje činnosti související se zajištěním zabezpečených tiskových služeb v rámci sítě Objednatele. Služba provoz a správa systému tiskových služeb pokrývá činnosti umožňují Objednateli: • Zabezpečení tiskových front • Evidence čipových karet • Statistiky tisku Služba zahrnuje: 1) Provoz a správu systému tiskových služeb a) Kontrola běhu všech komponent systému b) Kontrola logů a analýza chybových událostí c) Správa uživatelů a spárování čipových karet s účty systému d) Návrh preventivních opatření s cílem předejít možným výpadkům, případně snížení výkonu e) Odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti f) Provádění pravidelných záloh. Zálohování bude realizováno prostřednictvím služby INFRA/BACKUP g) Instalace a provedení změn dle schválených návrhů opatření h) Implementace schválených požadavků na změnu konfigurace i) Správa a aktualizace privilegovaných hesel (root, admin, apod.) ke všem předmětným serverům/systémům. 2) Udržování aktuálního stavu SW zejména z pohledu možných bezpečnostních a funkčních hrozeb, tj. aplikace aktualizací (hotfix, patch, Service Pack, apod.), a to v souladu s procesem řízení změn. 3) Správa a aktualizace provozní dokumentace v rozsahu: a) Postupy pro provoz a správu systému b) Postupy pro obnovu systému ze záloh	
Úroveň poskytované služby (SLA)	
Období pro vyhodnocení	1 kalendářní měsíc
Cena služby	
Typ odměny za službu	Paušální
Položka	900,-Kč Cena bez DPH
Paušální cena za 1 kalendářní měsíc	
Podmínky a omezení služby	

<i>Měrná jednotka služby</i>	1 tiskové zařízení
<i>Základní objem služby</i>	3 tisková zařízení
<i>Limity služby</i>	+/- 1
<i>Omezení</i>	--
Poznámka	
--	

Definice služby	
Označení služby	OPS/EUC
Název služby	Administrace koncových stanic
Poskytované činnosti	
Služba zajišťuje Objednateli řízení a vykonávání centrální správy koncových stanic pomocí standardních nástrojů, řešení incidentů a požadavků vzniklých na stanicích a poskytování uživatelské podpory první a druhé úrovně. Základem služby je péče o koncové uživatele a o jejich zařízení. Služba pokrývá především následující činnosti: 1) Instalace nových stanic, zprovoznění v prostředí Objednatele 2) Zajištění veškeré manipulace se stanicemi (distribuce, stěhování, uskladnění) 3) Evidence HW/SW včetně řízení a optimalizace životního cyklu 4) Údržba a provádění oprav HW včetně případné spolupráce s externí servisní firmou 5) Školení uživatelů, komunikace s uživateli při poruchách a odstávkách HW, SW 6) Komunikace s podporou třetích stran, řízení procesu odstranění vad u dodavatele 7) Nastavení a správa síťových služeb 8) Podpora instalace a připojení dalších zařízení – monitor, klávesnice, kamera, atd. 9) Odstraňování problémů s kompatibilitou 10) Řešení nestandardních situací Služba se vztahuje na zařízení koncových uživatelů, jako jsou: 1) stolní počítače, 2) přenosné počítače, 3) tablety a další chytrá zařízení 4) ICT vybavení konferenčních místností a počítačových učeben	
Úroveň poskytované služby (SLA)	
Období pro vyhodnocení	1 kalendářní měsíc
Cena služby	
Typ odměny za službu	Paušální
Položka	6 000,-Kč Cena bez DPH
Paušální cena za 1 kalendářní měsíc	
Podmínky a omezení služby	
Měrná jednotka služby	1 koncový uživatel
Základní objem služby	12 koncových uživatelů
Limity služby	+/- 2

Omezení	--
Poznámka	
--	

Definice služby		
Označení služby	INFRA/WIFI	
Název služby	Provoz a správa bezdrátové síťové infrastruktury WiFi	
Poskytované činnosti		
1) Provoz bezdrátových síťových prvků WiFi a) kontrola logů, b) návrh preventivních opatření s cílem předejít možným výpadkům snížení výkonu v infrastruktuře, c) odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti, d) provádění pravidelných záloh SW konfigurací LAN zařízení. 2) Správa bezdrátových síťových prvků WiFi v lokalitách popsaných níže. a) Správa konfigurace bezdrátových síťových prvků, zejména pak: i) konfigurace SSID, ii) zabezpečení WiFi, iii) ověřování uživatelských účtů, b) udržování aktuálního stavu SW zejména z pohledu možných bezpečnostních a funkčních hrozeb, tj. aplikace aktualizací (hotfix, patch, Service Pack, apod.), a to v souladu s procesem řízení změn, c) správa aktualizace privilegovaných hesel (root, admin, apod.) ke všem předmětným zařízením. 3) Zajištění HW servisu aktivních prvků (u výrobce/dodavatele) 4) Správa a aktualizace provozní dokumentace v rozsahu: a) Aktuální schéma fyzického umístění zařízení a kabelových rozvodů b) Aktuální schéma logického zapojení bezdrátových síťových zařízení		
Úroveň poskytované služby (SLA)		
Období pro vyhodnocení	1 kalendářní měsíc	
Cena služby		
Typ odměny za službu	Paušální	
Položka	400,-Kč Cena bez DPH	
Paušální cena za 1 kalendářní měsíc		
Podmínky a omezení služby		
Měrná jednotka služby	1 bezdrátový přístupový bod	
Základní objem služby	2 bezdrátových přístupových bodů	
Limity služby	+/- 1	

<i>Omezení</i>	V případě výměny zařízení za jiný typ/technologie je nové zařízení považováno za náhradu původního a je spravováno v rámci služby.
Poznámka	
--	

Definice služby	
Označení služby	INFRA/ANTIVIR
Název služby	Provoz a správa systému ANTIVIR
Poskytované činnosti	
Služba zajišťuje centrální správu a podporu aplikace poskytující antivirové řešení (dále jen „ANTIVIR“) pro počítače a servery u Objednatele tak, jak je popsáno dále. - Antivirové řešení představuje aplikaci pro rozšířené zabezpečení koncových bodů Objednatele, jako jsou notebooky, počítače a servery. Rozšířené zabezpečení spočívá ve schopnosti odhalovat a reagovat na tzv. „pokročilé trvalé hrozby“ (advanced persistent threat) nebo na útoky typu „zero day“ (0-day attack). Cílem této služby je upozornit a poskytnout nástroje, které usnadní vyšetřování možných kybernetických útoků (někdy též nazýváno jako „lov hrozeb“ - “threat hunting”) pomocí korelace různých akcí probíhajících na koncovém bodě. Služba pokrývá především následující činnosti: 1. Centrální management a standardizace politik jako je: a. definice chování aplikace, b. definice white-listů, c. definice vlastních (custom) pravidel, a další 2. Analýza nálezů na jednotlivých koncových bodech, zejména pak: a. Analýza podezřelých aktivit b. Správa falešných nálezů (false positives) c. Podpora při řešení incidentů na straně Objednatele, aj. 3. Předdefinované instalační balíčky pro využití v různých systémech pro automatizované nasazení aplikace ANTIVIR 4. Centrální reporting 5. Evidence změnových požadavků na systém	
Úroveň poskytované služby (SLA)	
Období pro vyhodnocení	1 kalendářní měsíc
Cena služby	
Typ odměny za službu	Paušální
Položka	2 400,-Kč Cena bez DPH
Paušální cena za 1 kalendářní měsíc	
Podmínky a omezení služby	
Měrná jednotka služby	1 koncové zařízení
Základní objem služby	12 koncových zařízení
Limity služby	+/- 2 koncových zařízení
Omezení	--
Poznámka	
--	

Definice služby		
Označení služby	INFRA/Email	
Název služby	Zajištění služeb Email	
Poskytované činnosti		
Služba pokrývá zajištění přístupu k aplikacím Email, včetně jejich správy a podpory. Jedná se zejména o následující činnosti: 1) Zajištění provozu e-mailové služby, která poskytuje webové rozhraní pro práci s elektronickou poštou. 2) Tvorba uživatelských Email účtů a jejich správa. 3) Řešení komunikačních vazeb na další systémy Objednatele.		
Úroveň poskytované služby (SLA)		
Období pro vyhodnocení	1 kalendářní měsíc	
Parametry SLA	Příloha č.3 Parametry SLA	
Cena služby		
Typ odměny za službu	Paušální	
Položka		1 200,-Kč Cena bez DPH
Cena za správu jednoho účtu za 1 kalendářní měsíc		
Podmínky a omezení služby		
Měrná jednotka služby	1 email účet	
Základní objem služby	12 email účtů	
Limity služby	+/- 2 email účty	
Omezení	--	
Poznámka		