

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

Níže uvedeného dne, měsíce a roku uzavírají následující smluvní strany v souladu se zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění (dále jen „ObčZ“), tuto smlouvu o poskytování služby (dále jen „Smlouva“).

1. Fakultní nemocnice Ostrava,

sídlo: 17. listopadu 1790/5, 708 52 Ostrava

IČ: 00843989

DIČ: CZ00843989 (je plátcem DPH)

zastoupena:

bankovní spojení: Česká národní banka; č. ú: 66332761/0710

řizovací listina MZ ČR ze dne 25. listopadu 1990 č.j. OP-054-25.11.90

(dále jen „Objednatel“)

a

2.

firma: OVANET a.s.

sídlo: Hájkova 110/13, Ostrava Přívoz, 702 00

IČ: 25857568

DIČ: CZ25857568

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě, oddíl B, vložka 2335

zastoupena: Ing. Michal Hrotík, člen představenstva

bankovní spojení: ČSOB a.s., pobočka Ostrava; č. ú: 8010-0209268403/0300

(dále jen „Dodavatel“)

(Objednatel a Dodavatel budou v této Smlouvě označováni jednotlivě také jako „smluvní strana“ a společně jako „smluvní strany“)

Preambule

- A. Podkladem pro uzavření této Smlouvy je nabídka Dodavatele ze dne 27.4.2026 (dále jen „**Nabídka**“), která tvoří přílohu č. 1 této Smlouvy – Nabídka, na základě které se Dodavatel zavazuje provádět pro služby zajišťující komplexní technickou podporu IT infrastruktury Rehabilitačního ústavu Hrabyně pro Objednatele Fakultní nemocnice Ostrava (dále také jen „**Služba**“).
- B. Dodavatel prohlašuje a garantuje, že je právně a odborně způsobilý ke splnění všech jeho závazků vyplývajících mu z této Smlouvy a jejím plněním nedojde k zásahu do práv třetích osob.
- C. Dodavatel dále prohlašuje a garantuje, že veškeré služby a produkty, které Objednateli poskytuje, jsou zcela v souladu s požadavky příslušných obecně závazných právních předpisů, platných na území České republiky.

1. Předmět plnění Smlouvy

- 1.1 Předmětem Smlouvy je závazek Dodavatele poskytovat Objednateli Službu v následujícím rozsahu a parametrech:

Monitoring HW a SW infrastruktury (7x24)

- Proaktivní dohled nad dostupností a stavem serverů, síťových prvků, úložišť, aplikačních služeb a konektivity
- Automatizovaná detekce incidentů, eskalace kritických stavů dle SLA
- Součástí služby jsou všechny potřebné licence monitorovacích nástrojů

Podpora provozu IT infrastruktury

- Pravidelné (periodické) administrátorské činnosti dle SLA listů (sítě, servery, virtualizace, storage, zálohování)
- Měsíční reporting provedených činností
- Řešení požadavků a incidentů prostřednictvím Service Desk systému OVANET
- Paušální rozsah zahrnuje až 14 hodin odborných činností měsíčně

Činnosti na vyžádání objednatel

- Odborné práce nad rámec paušálu (incidenty, změny konfigurací, rozvoj IT)
- Konzultace v oblasti IT strategie, infrastruktury a aplikací

Zástup pracovníka ICT objednatel

- Zajištění zástupu ICT pracovníka při jeho nepřítomnosti
- Dálková nebo místní forma dle požadavku objednatel

Servisní pohotovost

- Servisní pohotovost v režimu 24x7 pro řešení kritických a nestandardních stavů IT infrastruktury

a závazek Objednatele zaplatit Dodavateli za poskytování Služeb sjednanou odměnu v souladu s platebními podmínkami specifikovanými touto Smlouvou.

- 1.2 Účelem provedení Služby je zajištění provozní podpory IT infrastruktury v Rehabilitačním ústavu Hrabyně a poskytování služeb a konzultací dle požadavků Objednatele.
- 1.3 Objednatel se zavazuje zaplatit Dodavateli za poskytování Služby sjednanou cenu v souladu s platebními podmínkami specifikovanými touto Smlouvou.
- 1.4 Smluvní strany se zavazují dodržovat mlčenlivost o veškerých údajích, které se dozví v souvislosti s plněním dle této Smlouvy. Smluvní strany se zavazují při zpracování osobních údajů dodržovat nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679 ze dne 27. dubna 2016, obecného nařízení o ochraně osobních údajů (dále jen „GDPR“). Smluvní strany berou na vědomí, že cílem této Smlouvy není zpracování osobních údajů třetích osob (ve smyslu tohoto odstavce jsou třetími osobami chápáni i zaměstnanci smluvních stran). Za předpokladu, že se i přes tuto skutečnost dostane Dodavatel do kontaktu s osobními údaji třetích osob, zavazuje se tyto zpracovávat v minimálním možném rozsahu a v souladu se smlouvou o zpracování osobních údajů.
- 1.5 V případě okolností, za kterých Dodavatel bude zpracovávat osobní údaje třetích osob, jichž je Objednatel správce, zavazuje se Dodavatel tuto skutečnost Objednateli bez zbytečného odkladu ohlásit a poskytnout součinnost k uzavření smlouvy o zpracování osobních údajů. Návrh smlouvy o zpracování osobních údajů předloží Objednatel na výzvu Dodavatele.
- 1.6 Dodavatel se dále zavazuje zajistit povinnost mlčenlivosti dle tohoto článku Smlouvy také u svých zaměstnanců či případných poddodavatelů.
- 1.7 Smluvní strany se dohodly v případě výkladových sporů na tom, že pořadí přednosti je následující:
 - 1) Smlouva
 - 2) přílohy Smlouvy

2. Cena

- 2.1 Cena za poskytování Služby je stanovena jako nejvýše přípustná a nepřekročitelná a zahrnuje veškeré náklady, rizika, zisk a finanční vlivy (např. inflace nebo vývoj kurzu české měny vůči zahraničním měnám), a to po celou dobu realizace plnění v souladu s podmínkami uvedenými v této Smlouvě. Ceny jsou závazné a nejvýše přípustné.
- 2.2 Objednatel se zavazuje platit Dodavateli za poskytování Služeb paušálně, v intervalu jednoho měsíce na základě faktury vystavené Dodavatelem.

ev. č. Objednatele:

ev. č. Dodavatele: **SO/20260017**

2.3 Cena za dohodnuté období zahrnuje veškeré náklady spojené s realizací Služby dle této Smlouvy včetně dopravy do místa plnění. V souladu se zněním zákona č. 526/1990 Sb., o cenách, ve znění pozdějších předpisů, se smluvní strany dohodly na **ceně, která je součástí Nabídky.**

- a. **Nabídková cena za měsíční paušální poplatek bez DPH** 19 200,- Kč
- b. **Nabídková cena za servisní pohotovost 24x7** 4 000,- Kč
- c. **Hodinová sazba nad rámec 14h/měsíc** 1 050,- Kč/hod.
- d. **Zástup ICT pracovníka (4 h, dálkově) bez DPH** 2 100,- Kč
- e. **Zástup ICT pracovníka (4 h, na místě včetně dopravy) bez DPH** 6 000,- Kč

2.4 Za předpokladu, že součástí poskytování Služby je povinnost Dodavatele provést školení, zavazuje se Dodavatel provést školení bezplatně, popřípadě bude-li faktura zahrnovat položku školení, pak tato položka musí být na faktuře uvedena a vyčíslena zvlášť v souladu s Nabídkou.

2.5 Faktura je splatná do **30 dnů** od jejího doručení Objednateli na elektronickou adresu: efakturace1@fno.cz mailto: a musí obsahovat

- a. číslo této Smlouvy,
- b. IČ a DIČ Objednatele i Dodavatele,
- c. předmět plnění,
- d. označení peněžního ústavu a číslo účtu, na který má být placeno,
- e. náležitosti dle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů,
- f. přílohy dle Smlouvy.

2.6 V případě, že faktura bude obsahovat nesprávné nebo neúplné náležitosti, je Objednatel oprávněn ji do doby její splatnosti vrátit Dodavateli. Ten ji podle charakteru nedostatků buď opraví, nebo vystaví novou. U této nové nebo opravené faktury běží nová lhůta splatnosti.

3. Místo a doba poskytování Služby

3.1 Místem poskytování Služby je Fakultní nemocnice Ostrava (dále jen „**Místo plnění**“). Veškeré náklady na dopravu do Místa plnění hradí Dodavatel.

3.2 Dodavatel se zavazuje poskytovat Službu v období od **1.5.2026 do 30.4.2027**, nejdříve však ode dne účinnosti této Smlouvy.

4. Odpovědnost za vady

4.1 Poskytnutá Služba vykazuje vady, nemá-li vlastnosti sjednané v této Smlouvě včetně jejich příloh, tj. zejména neodpovídá-li předmětu plnění Smlouvy. Jakékoliv chyby či vady, které se projeví v době poskytování služby, je Objednatel povinen oznámit Dodavateli bez zbytečného odkladu

poté, co je zjistil nebo mohl zjistit, nejpozději však do 10 pracovních dnů ode dne jejich zjištění, a to písemně nebo prostřednictvím service desku Dodavatele..

- 4.2 Dodavatel odpovídá za to, že jím poskytnutá plnění dle této Smlouvy nebudou zatíženy právem třetí osoby. V případě, že k plněním poskytnutým Objednateli na základě této Smlouvy uplatní právo jakákoliv třetí osoba, zavazuje se Dodavatel nahradit Objednateli veškerou újmu takto způsobenou, jakož i náklady vynaložené na obranu práv Objednatele.
- 4.3 Dodavatel neodpovídá za vady, které vznikly:
- a. v důsledku zásahů Objednatele nebo třetích osob,
 - b. v důsledku vad hardware, software či infrastruktury neprovozované Dodavatelem,
 - c. v důsledku porušení pokynů Dodavatele Objednatel,em,
 - d. v důsledku vyšší moci.
- 4.4 Jakákoliv reklamacie poskytnuté Služby musí být vyřízena bez zbytečného odkladu, nejpozději do 15 dnů, co se Dodavatel o vadě dozvěděl, pokud nestanoví Smlouvy či dohoda smluvních stran jiný termín. Uplynutím této lhůty nedochází ke ztrátě nároků Objednatele z vadného poskytnutí Služby.

5. Sankční ujednání

- 5.1 Objednatel je povinen při prodlení se zaplacením faktury zaplatit Dodavateli zákonný úrok z prodlení z dlužné částky ve výši 0,05 % z dlužné částky včetně DPH, a to za každý započatý den prodlení..
- 5.2 Dodavatel se zavazuje zaplatit Objednateli v případě prodlení Dodavatele s provedením Služby podle předmětu smlouvy smluvní pokutu ve výši 0,2 % z ceny uvedené v čl. 2 odst. 2.3 Smlouvy, včetně DPH, a to za každý započatý den nebo hodinu prodlení podle toho, zdali je lhůta stanovena počtem dnů nebo hodin. Smluvní pokuty uplatněné dle tohoto odstavce smlouvy, mohou být Dodavateli uloženy pouze do celkové maximální výše odpovídající měsíčnímu paušálu bez DPH uvedeného v čl. 2. odst. 2.3. písm. a. této smlouvy.
- 5.3 Dodavatel se zavazuje zaplatit Objednateli jednorázovou smluvní pokutu ve výši 20.000,- Kč za každé jednotlivé porušení povinnosti uvedené v čl. 1 odst. 1.4, 1.5 a 1.6 Smlouvy.
- 5.4 Dohodnuté smluvní pokuty budou uhrazeny vedle náhrady škody v plné výši, která vznikne porušením povinnosti, na níž se smluvní pokuta vztahuje. Smluvní pokuty jsou splatné do čtrnácti (14) dnů od doručení písemné výzvy k úhradě oprávněnou smluvní stranou druhé smluvní straně.

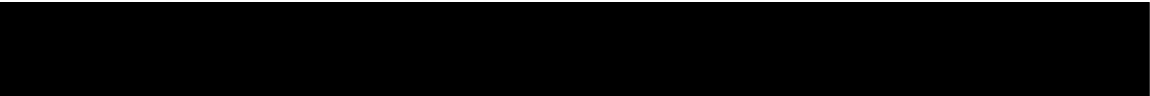
6. Trvání a ukončení Smlouvy

- 6.1 Tato Smlouva může být ukončena písemnou dohodou smluvních stran, která bude obsahovat vypořádání všech závazků, které vznikly ke dni jejího uzavření a které jsou smluvním stranám

známy nebo vyčerpáním služeb definovaných touto smlouvou do celkové výše 499 999,- Kč bez DPH.

- 6.2 Objednatel a Dodavatel mají právo odstoupit od této Smlouvy z důvodů a v souladu s příslušnými ustanoveními Občanského zákoníku. Účinky odstoupení nastanou okamžikem doručení písemného odstoupení druhé smluvní straně.
- 6.3 Podstatným porušením této Smlouvy je zejména (avšak nikoliv výlučně):
- a. prodlení Dodavatele s poskytováním Služby o více než 14 dnů;
 - b. v případě, že se kterékoli prohlášení (nebo garance) Dodavatele uvedené v této Smlouvě ukáže jako nepravdivé;
 - c. v případě, že na majetek druhé smluvní strany je vedeno insolvenční řízení nebo je insolvenční návrh zamítnut proto, že majetek nepostačuje k úhradě nákladů insolvenčního řízení.
- 6.4 Každá ze smluvních stran je oprávněna tuto smlouvu vypovědět i bez uvedení důvodu. Výpovědní doba činí jeden (1) měsíc a počíná běžet prvním dnem kalendářního měsíce následujícího po doručení písemné výpovědi druhé smluvní straně.
- 6.5 Ukončením smlouvy nevzniká žádné ze smluvních stran právo na náhradu škody, ušlý zisk ani jiné kompenzace s výjimkou nároku na vypořádání již poskytnutých služeb.

7. Závěrečná ustanovení

- 7.1 Veškeré právní vztahy touto Smlouvou neupravené se řídí ustanoveními ObčZ a ostatními obecně závaznými právními předpisy.
- 7.2 Postoupení pohledávky vzniklé na základě této Smlouvy, nebo v souvislosti s ní, třetí straně bez předchozího písemného souhlasu Objednatele, je neplatné. Totéž platí pro zastavení pohledávek za Objednatelem či jejich zatížení.
- 7.3 Kontaktní osoba ve věcech plnění této Smlouvy je:
- a. 
 - b. 
- 7.4 Smluvní strany se zavazují písemně a e-mailem oznámit bez zbytečného odkladu druhé smluvní straně jakékoliv změny kontaktních údajů uvedených v této Smlouvě. Doručením tohoto oznámení druhé smluvní straně dojde ke změně kontaktních údajů dotčené smluvní strany bez nutnosti uzavření písemného dodatku ke Smlouvě.
- 7.5 Jakákoliv ústní ujednání, která nejsou písemně potvrzena oprávněnými zástupci obou smluvních stran, jsou absolutně neplatná. Smlouvu lze měnit pouze písemnými dodatky, podepsanými oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
- 7.6 Dodavatel prohlašuje a odpovídá za to, že finanční prostředky (platby) hrazené Objednatelem na základě této Smlouvy přímo nebo nepřímě ani jen zčásti **neposkytne a nebudou zpřístupněny**

osobám, subjektům či orgánům, vůči kterým platí tzv. **individuální finanční sankce** ve smyslu čl. 2 odst. 2 Nařízení Rady (EU) č. 208/2014 ze dne 5. 3. 2014 o omezujících opatřeních vůči některým osobám, subjektům a orgánům vzhledem k situaci na Ukrajině a Nařízení Rady (ES) č. 765/2006 ze dne 18. 5. 2006 o omezujících opatřeních vůči prezidentu Lukašenkovi a některým představitelům Běloruska a které jsou uvedeny na tzv. **sankčních seznamech** (dle příloh č. 1 obou nařízení); bude-li kterékoliv z těchto nařízení v budoucnu doplněno, změněno či nahrazeno jinou legislativou obdobného významu, uvedená povinnost se uplatní obdobně.

7.7 Dodavatel dále prohlašuje a odpovídá za to, že po dobu trvání Smlouvy **nejsou a nebudou porušeny zákazy** uvedené v nařízení Rady (EU) 2022/576 ze dne 8. dubna 2022, kterým se mění nařízení (EU) č. 833/2014 o omezujících opatřeních vzhledem k činnosti Ruska destabilizující situaci na Ukrajině, a že Dodavatel **není**:

- a. ruským státním příslušníkem, fyzickou nebo právnickou osobou (subjektem či orgánem) se sídlem v Rusku,
- b. právnickou osobou (subjektem či orgánem), která je z více než 50 % přímo či nepřímo vlastněna některou z osob uvedených v písmenu „a“ tohoto odstavce, nebo
- c. fyzickou nebo právnickou osobou (subjektem či orgánem), která jedná jménem nebo na pokyn některé z osob uvedených v písmenech „a“ nebo „b“ tohoto odstavce.

Dodavatel současně odpovídá za to, že po dobu trvání Smlouvy žádný z výše uvedených zákazů není a nebude porušen ani u jeho poddodavatele (nebo jiné osoby prokazující za poskytovatele kvalifikaci), který se případně bude na plnění této Smlouvy podílet. Dodavatel dále prohlašuje a odpovídá za to, že **neobchoduje** v rozporu s evropskými sankcemi se sankcionovaným zbožím, které se nachází v Rusku nebo Bělorusku či z Ruska nebo z Běloruska pochází, a nenabízí takové zboží v rámci plnění veřejných zakázek.

7.8 Dojde-li k porušení výše uvedených sankčních opatření, jedná se o podstatné porušení Smlouvy ze strany Dodavatele; v tomto případě je Objednatel oprávněn odstoupit od Smlouvy. Odstoupení od Smlouvy se však nedotýká povinností Dodavatele vyplývajících z odpovědnosti za vady, povinnosti zaplatit smluvní pokuty, povinnosti nahradit škodu a povinnosti zachovat důvěrnost informací souvisejících s plněním dle této Smlouvy.

7.9 Pokud Dodavatel bude využívat vzdálený přístup, zavazuje se plnit povinnosti uvedené v příloze č. 3 Smlouvy – Dohoda o využívání vzdáleného připojení do počítačové sítě Fakultní nemocnice Ostrava..

7.10 Tato Smlouva je vyhotovena v elektronické podobě, přičemž obě smluvní strany obdrží její elektronický originál opatřený elektronickými podpisy. V případě, že se smluvní strany na elektronické podobě neshodnou, bude Smlouva vyhotovena ve dvou stejnopisech s platností originálu, z nichž po jednom obdrží každá ze smluvních stran.

7.11 Smluvní strany souhlasí, že Smlouva bude uveřejněna včetně jejích změn a dodatků dle zákona č. 340/2015 Sb., o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**Registr smluv**“).

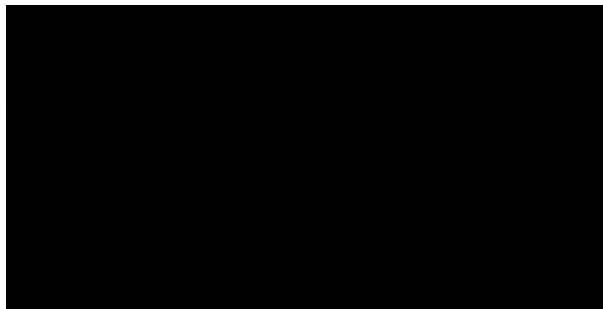
ev. č. **Objednatele:**

ev. č. **Dodavatele:** SO/20260017

- 7.12 Tato Smlouva nabývá platnosti dnem podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti nejdříve dnem uveřejnění v Registru smluv.
- 7.13 Jestliže jednotlivá ustanovení této Smlouvy jsou nebo se stanou zcela nebo částečně neplatnými nebo jestliže v této Smlouvě nějaké ustanovení zcela chybí, není tím dotčena platnost ostatních ustanovení. Namísto neplatného či chybějícího ustanovení dohodnou smluvní strany takové platné ustanovení, které nejvíce odpovídá smyslu a účelu neplatného či chybějícího ustanovení.
- 7.14 Nedílnou součástí této Smlouvy je:
- a. **Příloha č. 1** - Nabídka.
 - b. **Příloha č. 2** - Specifikace činností
 - c. **Příloha č. 3** - Dohoda o využívání vzdáleného připojení do počítačové sítě Fakultní nemocnice Ostrava

Smluvní strany výslovně prohlašují, že tuto Smlouvu před jejím podepsáním přečetly, a že byla uzavřena po vzájemném projednání podle jejich pravé a svobodné vůle, nikoliv v tísní nebo za zjevně nepříznivých podmínek. Toto potvrzují svými vlastnoručními podpisy.

V Ostravě dne _____



V _____ dne _____

Ing.
Michal
Hrotík

Podpis:

Digitálně podepsal
Ing. Michal Hrotík
Datum: 2026.05.13
15:06:24 +02'00'

Dodavatel

Ing. Michal Hrotík
člen představenstva

Obchodní nabídka služeb poskytovaných společnostmi OVANET a.s. pro Fakultní nemocnici Ostrava



Vypracoval:

Datum vypracování: 27. 04. 2026

1 PŘEDMĚT NABÍDKY

Předmětem této nabídky je zajištění komplexní technické podpory IT infrastruktury Rehabilitačního ústavu Hrabyně, zahrnující HW a SW prostředí objednatele, včetně souvisejících konzultačních a dohledových činností.

Rozsah poskytovaných služeb:

a) Monitoring HW a SW infrastruktury (7×24)

- Proaktivní dohled nad dostupností a stavem serverů, síťových prvků, úložišť, aplikačních služeb a konektivity
- Automatizovaná detekce incidentů, eskalace kritických stavů dle SLA
- Součástí služby jsou všechny potřebné licence monitorovacích nástrojů

b) Podpora provozu IT infrastruktury

- Pravidelné (periodické) administrátorské činnosti dle SLA listů (sítě, servery, virtualizace, storage, zálohování)
- Měsíční reporting provedených činností
- Řešení požadavků a incidentů prostřednictvím Service Desk systému OVANET
- Paušální rozsah zahrnuje až 14 hodin odborných činností měsíčně

c) Činnosti na vyžádání objednatele

- Odborné práce nad rámec paušálu (incidenty, změny konfigurací, rozvoj IT)
- Konzultace v oblasti IT strategie, infrastruktury a aplikací

d) Zástup pracovníka ICT objednatele

- Zajištění zástupu ICT pracovníka při jeho nepřítomnosti
- Dálková nebo místní forma dle požadavku objednatele

e) Servisní pohotovost

- Servisní pohotovost v režimu 24×7 pro řešení kritických a nestandardních stavů IT infrastruktury

2 CENA

- **Měsíční paušální poplatek:** 19 200 Kč bez DPH
- **Hodinová sazba nad rámec 14 h/měsíc:** 1 050 Kč bez DPH / hod
- **Servisní pohotovost 24x7:** 4 000 Kč bez DPH / měsíc
- **Zástup ICT pracovníka (4 h, dálkově):** 2 100 Kč bez DPH
- **Zástup ICT pracovníka (4 h, na místě vč. dopravy):** 6 000 Kč bez DPH

Veškeré ceny jsou uvedeny bez DPH. Fakturace probíhá měsíčně zpětně na základě akceptovaného reportu činností.

3 DOBA A MÍSTO PLNĚNÍ

- **Doba plnění:** 1. 5. 2026 – 30. 4. 2027.
- **Místo plnění:** Rehabilitační ústav Hrabyně a detašované pracoviště Chuchelná.

4 PLATNOST NABÍDKY

Tato nabídka je platná do **31.05.2026**.

Na spolupráci s vámi se těší společnost OVANET a.s. provozovatel Metropolitní sítě, městského integrovaného kamerového systému a poskytovatel služeb outsourcingu, telekomunikačních a IT služeb


člen představenstva | OVANET a.s.

SLA listy, specifikace činností

Popis konfigurační jednotky	Služba – Operation management	Popis činnosti	Co danou činnost startuje	četnost
Monitoring HW a SW infrastruktury				
Monitoring				
Proaktivní monitoring prostřednictvím dohledových nástrojů Nagios a LibreNMS. Monitoring je prováděn s využitím protokolů ICMP, SNMPv2c, případně SNMPv3 (pokud to zařízení umožňuje), vždy v režimu read-only.				
Chuchelná <--> Hrabyně	Monitoring WAN spojení	Spojení do internetu a přes VPN	automatická kontrola systémem	kontinuálně
UPS 1-3	monitoring UPS	Monitoring stavu	automatická kontrola systémem	kontinuálně
HV1, HV2, HV3, HV4, HV5, RU00VH01	monitoring fyzických serverů	Monitoring CPU, diskový prostor, ping, time, pomocí automatizovaných nástrojů monitoring zdraví disků	automatická kontrola systémem	kontinuálně
Aktivní virtuální servery	monitoring virtuálních serverů	Monitoring CPU, diskový prostor, ping, time, pomocí automatizovaných nástrojů	automatická kontrola systémem	kontinuálně
L2 infrastruktura	monitoring switchů	Monitoring ping, pomocí automatizovaných nástrojů	automatická kontrola systémem	kontinuálně
L3 infrastruktura (Router/FW) - Hrabyně, Chuchelná	monitoring routerů/ FW (Mikrotik)	Monitoring ping, pomocí automatizovaných nástrojů	automatická kontrola systémem	kontinuálně
Wifi infrastruktura	monitoring wifi AP	Monitoring ping, pomocí automatizovaných nástrojů	automatická kontrola systémem	kontinuálně
Dohled nad dostupností SW aplikací	Monitoring SW a služeb	Služby na serverech – aplikací např. SharePoint, Exchange, NIS, FTP, http, aj.	automatická kontrola systémem	kontinuálně
	Připojení k nástroji pro automatický dohled nad provozem definovaných technologií	Součástí služby musí být licence pro dohled		dle požadavků

Podpora provozu			
Pravidelné (periodické) činnosti			
Administrace a dohled nad sítí			
Provoz monitorovacího systému	-Kontrola funkčnosti, testy chyb, kontrola logů a spuštěných služeb -úpravy a rekonfigurace dohledových nástrojů -součinnost při incidentech (nezahrnuje samotné odstranění incidentů)	pravidelná činnost	2 x měsíčně
L2 infrastruktura	revize konfigurace switchů: -vytvoření zálohy konfigurace, zálohování na určené místo -kontrola konzistence -porovnání změn konfigurace oproti výchozímu stavu -zhodnocení možných následků do reportu	pravidelná činnost	1x za 3 měsíce
	fyzická prohlídka infrastruktury -kontrola kabeláže v místě zapojení do zařízení -kontrola stavu zařízení – čistota, teplota, bezpečnost umístění	pravidelná činnost	1 x ročně
	aktualizace od výrobce HW -vyhledání aktualizací -zhodnocení nové verze a naléhavosti nasazení vs. možné potíže způsobené nasazením -naplánování výpadku zařízení -samotný výpadek služby, nasazení updatu, kontrola funkčnosti	pravidelná činnost	průběžně dle potřeby
L3 infrastruktura (router/FW) – Hrabyně, Chuchelná	Revize konfigurace routerů: -vytvoření zálohy konfigurace, zálohování na určené místo - porovnání změn konfigurace oproti výchozímu stavu	pravidelná činnost	1x za 3 měsíce
	fyzická prohlídka infrastruktury -kontrola kabeláže v místě zapojení do zařízení -kontrola stavu zařízení – čistota, teplota, bezpečnost umístění	pravidelná činnost	1 x ročně
	aktualizace od výrobce HW -vyhledání aktualizací -zhodnocení nové verze a naléhavosti nasazení vs. možné potíže způsobené nasazením -naplánování výpadku zařízení -samotný výpadek služby, nasazení updatu, kontrola funkčnosti	pravidelná činnost	průběžně dle potřeby

set 2 FC switchů FC/SAN		kontrola logů FC/SAN switchů: -kontrola funkčnosti – pravidelné záznamy o chodu -kontrola závad nebo kolizí, vyhodnocení typu a potřeby reakce na nalezené závady	pravidelná činnost	1 x týdně
		revize konfigurace switchů -vytvoření zálohy konfigurace, zálohování na určené místo -porovnání změn -zhodnocení možných následků	pravidelná činnost	1 x pololetně
		aktualizace firmware/OS zařízení od výrobce HW -vyhledání aktualizací -zhodnocení nové verze a naléhavosti nasazení vs. možné potíže způsobené nasazením -naplánování výpadku zařízení -samotný výpadek služby, nasazení updatu, kontrola funkčnosti	pravidelná činnost	průběžně dle potřeby
Administrace a dohled nad server a storage infrastrukturou				
Seraery	Seraery (fyzické i virtuální) s OS MS Windows	procházení logů OS	pravidelná činnost	1 x týdně
		instalace MS aktualizací -vyhledání aktualizací -zhodnocení nové verze a naléhavosti nasazení vs. možné a/nebo známé potíže způsobené nasazením -naplánování výpadku zařízení -samotný výpadek služby, nasazení updatu, kontrola funkčnosti	pravidelná činnost	průběžně dle potřeby
		dohled nad licencemi SW + HW carepacky -revize aktuálního stavu -porovnání se zakoupenými licencemi v daných verzích -návrh řešení nesouladu nebo změny na základě výhodnějších podmínek MS	pravidelná činnost	1 x pololetně
1 server	Backup server (fyzický)	kontrola provádění záloh – kontrola ze strany servisního partnera	pravidelná činnost	1x v pracovní den
		aktualizace plánu zálohování dle aktuálního stavu provozovaných aplikací, jejich objemu evidovaných dat, řešení případných kolizí harmonogramu zálohování, ověření, že aktuální plán odpovídá realitě a potřebě	pravidelná činnost	1 x měsíčně

		aktualizace zálohovacího SW -vyhledání aktualizací -zhodnocení nové verze a naléhavosti nasazení vs. možné a/nebo známé potíže způsobené nasazením -naplánování výpadku zařízení -samotný výpadek služby, nasazení updatu, kontrola funkčnosti	pravidelná činnost	průběžně dle potřeby
		test obnovy a konzistence dat	pravidelná činnost	1x ročně
HV1, HV2, HV3, HV4, HV5, VH_01	Servery pro virtualizaci (Host servery)	aktualizace firmware/bios/drivery od výrobce serveru -vyhledání aktualizací -zhodnocení nové verze a naléhavosti nasazení vs. možné a/nebo známé potíže způsobené nasazením -naplánování výpadku zařízení -samotný výpadek služby, nasazení updatu, kontrola funkčnosti	pravidelná činnost	průběžně dle potřeby
HV1, HV2, HV3, HV4, HV5, VH_02	Servery pro virtualizaci (Host servery)	profylaxe (fyzické vyčištění a odstávka zařízení) -naplánování odstávky -odstavení systému -demontáž, rozborka, vyčištění -sborka, montáž, zapojení -spuštění zařízení a návazných systémů -kontrola funkčnosti ve spolupráci s příslušnými	činnost na vyžádání*	dle potřeby, max. 1x ročně
Diskové pole DELL 24 disků	Datová úložiště	kontrola logů -kontrola funkčnosti management nástroje -kontrola stavu zařízení v managementu -výpis logů různých úrovní a jejich kontrola -zhodnocení závažnosti nalezeného a doporučení, jak reagovat	pravidelná činnost	1 x týdně
		revize konfigurace	pravidelná činnost	1 x pololetně
		aktualizace od výrobce HW -vyhledání aktualizací -zhodnocení nové verze a naléhavosti nasazení vs. možné a/nebo známé potíže způsobené nasazením -naplánování výpadku zařízení -samotný výpadek služby, nasazení updatu, kontrola funkčnosti	pravidelná činnost	průběžně dle potřeby

		profylaxe (fyzické vyčištění a odstávka zařízení) -naplánování odstávky -odstavení systému -demontáž, rozborka, vyčištění -sborka, montáž, zapojení -spuštění zařízení a návazných systémů -kontrola funkčnosti ve spolupráci s příslušnými	činnost na vyžádání*	dle potřeby, max. 1x ročně
služby serverů – set	revize logu DHCP, AD, DNS, Terminal services	revize logu služeb DHCP, AD, DNS, TS -kontrola funkčnosti služeb a přítomnost závažných událostí nebo selhání -DHCP – kontrola využití IP rozsahů, funkčnost přidělování IP adres -kontrola funkčnosti managementu AD, DNS a Terminal services	pravidelná činnost	1 x týdně
		operace s DNS -ověření aktuálního stavu DNS managementu a služby -ověření, zda je požadavek úplný a nekoliduje s aktuálním stavem -případně komunikace o změně nebo upřesnění požadavku -změna v DNS konfiguraci, potvrzení nebo reload konfigurace, vyzkoušení -ověření propagace změny	pravidelná činnost	1 x týdně
Služba – Application management		Popis činnosti	Co danou činnost startuje	
set serveru RUH	Aktualizace	-kontrola MS aktualizací, zhodnocení jejich závažnosti -zjištění dopadu ze zkušenosti z praktického nasazení jinde -na základě zjištěného povolení, pozdržení nebo zakázání distribuce	pravidelná činnost	dle potřeby (dle vydání MS aktualizací)
reporting	měsíční report	strukturovaný měsíční report o vykonaných úkonech s údaji o čase a druhu služby, popisu provedených úkonů s popisem změn, a časové náročnosti.	pravidelná činnost	1x měsíčně
Činnosti odborné podpory při správě serverové infrastruktury				
Popis konfigurační jednotky	Služba – Operation management	Popis činnosti	Co danou činnost startuje	četnost
DB01 (SQL) RU00EX01 (MS Exchange) Mailgw (MS Exchange Edge Server) RU00SP01 (Sharepoint)	Aktualizace MICROSOFT aplikací	provádění doporučené aktualizace, které zveřejňuje společnost Microsoft po jejich předchozím otestování v případě, že má Objednatel smluvně zajištěno jejich aplikování.	Aktualizační upozornění	Po aktualizaci

RU00SP02 (Sharepoint)				
reporting	měsíční report	strukturovaný měsíční report o vykonaných úkonech s údaji o čase a druhu služby, popisu provedených úkonů s popisem změn, a časové náročnosti.	pravidelná činnost	1x měsíčně
Činnosti prováděné na základě požadavků zadavatele				
Monitoring				
přidání zařízení do Monitoringu	přidání zařízení do Monitoringu – na vyžádání, doporučení	požadavek RUH na instalaci nového zařízení/projekt s novým zařízením		dle požadavků
Administrace a dohled nad server a storage infrastrukturou				
Servery (fyzické i virtuální) s OS MS Windows	řešení HW a OS Windows incidentů (restart, služby, chyby OS, systémové logy)	požadavek RUH na řešení incidentu		dle požadavků
Servery (fyzické i virtuální) s OS MS Windows	instalace a konfigurace virtuálního serveru	požadavek RUH na řešení incidentu		dle požadavků
Datová úložiště	řešení poruch HW + reklamační řízení	požadavek RUH na řešení incidentu		dle požadavků
Administrace doménového prostředí RUH.local				
Doménová politika RUH.local	Definice a nastavení doménové politiky – doména RUH.local	Požadavek na změnu / požadavek RUH na řešení incidentu		dle požadavků
Active Directory	Administrace objektů v Active Directory – doména RUH.local	Požadavek na změnu / požadavek RUH na řešení incidentu		dle požadavků
Administrace síťového prostředí L2/L3 infrastruktura				
L2/L3 infrastruktura, FireWall	Konfigurace aktivních prvků L2/L3 síťové infrastruktury a FireWall prvků	Požadavek na změnu / požadavek RUH na řešení incidentu		dle požadavků
Rozvoj IT				
IT strategie a architektura	Konzultace, dokumentace	požadavek RUH		dle požadavků
Rozvoj infrastruktury	Konzultace, dokumentace	požadavek RUH		dle požadavků
Rozvoj aplikací	Konzultace, dokumentace	požadavek RUH		dle požadavků
Konzultace	Konzultace k problémům	požadavek RUH		dle požadavků
Zástup ICT pracovníka				

Zástup ICT (při nepřítomnosti)	telefonický helpdesk – funkčnost serverů, HW problémy, vyhodnocení problému a předávání kontaktů na support uživatelům (případně předání k řešení ICT po ukončení nepřítomnosti).	objednávka RUH na konkrétní 4 hodiny	7-15:30
	výjezd v případě HW poruchy, která se nedá řešit dálkově	Požadavek RUH	po dohodě
	Zajištění náhradního řešení v případě havárie systému	Požadavek RUH	po dohodě

HW incidenty			
Podpora a konzultace při řešeních HW incidentů na klientských stanicích	konzultace a podpora k problému	Požadavek RUH	Dle požadavku

Servisní pohotovost – režim 24x7		
Servisní pohotovost 24x7		
Servisní pohotovost pro řešení nestandardních provozních stavů a kritických výpadků IT infrastruktury	Poskytování servisní pohotovosti v režimu 24x7. -Reakce na nestandardní provozní stavy IT infrastruktury – proaktivní dohledový systém -technická podpora na telefonu	24x7
	Výjezd servisního technika v případě kritické závady nebo nestandardního stavu IT infrastruktury, která se nedá řešit dálkově *	po dohodě 24x7

Dohoda o využívání vzdáleného připojení do počítačové sítě Fakultní nemocnice Ostrava

Fakultní nemocnice Ostrava

se sídlem: 17. listopadu 1790/5, Ostrava-Poruba 708 52

IČ: 00843989

zastoupená [REDACTED]

dále jen „Fakultní nemocnice Ostrava“ na straně jedné

a

OVANET a.s.

se sídlem Hájkova 110/13, Ostrava Přívoz, 702 00

zastoupená Ing. Michal Hrotík, člen představenstva

IČ: 25857568

dále jen „uživatel“ na straně druhé

uzavírají tuto

dohodu o využívání vzdáleného připojení do počítačové sítě Fakultní nemocnice Ostrava

(dále jen „dohoda“)

I.

1. Předmětem této dohody je vymezení podmínek při vzdáleném připojení (přístupu) uživatele do počítačové sítě Fakultní nemocnice Ostrava prostřednictvím šifrovaného datového tunelu.
2. Fakultní nemocnice Ostrava umožní uživateli bezplatné vzdálené připojení do své počítačové sítě:
☒ **za účelem plnění předmětu výše uvedené Smlouvy o poskytování služby technické podpory IT infrastruktury, uzavřené mezi Fakultní nemocnicí Ostrava a uživatelem, a to do konce platnosti a účinnosti předmětné smlouvy.**

II.

1. V rámci umožnění vzdáleného přístupu uživatele do počítačové sítě Fakultní nemocnice Ostrava mohou do této sítě přistupovat oprávněné osoby uvedené v seznamu oprávněných osob (dále jen „**oprávněné osoby**“), který je uveden na konci této dohody.
2. Za případné porušení povinností stanovených touto dohodou ze strany oprávněných osob odpovídá primárně uživatel.

III.

1. Uživatel se zavazuje využívat vzdálené připojení do počítačové sítě Fakultní nemocnice Ostrava pouze za účelem stanoveným v čl. I. odst. 2 této dohody.
2. Uživatel bere na vědomí, že Fakultní nemocnice Ostrava neodpovídá za to, zda dodávaný klient (software) pro vzdálené připojení do počítačové sítě Fakultní nemocnice Ostrava spolupracuje s uživatelem používanými programy.
3. Uživatel odpovídá za správnou volbu a užívání software na zařízeních, jejichž prostřednictvím bude přistupovat do počítačové sítě Fakultní nemocnice Ostrava a také odpovídá za případnou škodu, kterou svou činností v počítačové síti Fakultní nemocnice Ostrava způsobí. Mimo jiné k servisním zásahům nebo kontrole předmětu smlouvy smí používat pouze počítač, který je vybaven antivirovým programem s aktuální virovou databází a s výrobcem podporovaným operačním systémem.
4. Fakultní nemocnice Ostrava neodpovídá za škody, jako jsou ztráty dat a informací, finanční ztráty a přerušení provozu, které mohou nastat v souvislosti s připojením uživatele do počítačové sítě Fakultní nemocnice Ostrava nebo s instalací nebo užíváním programového vybavení, které je k připojení do počítačové sítě Fakultní nemocnice Ostrava potřeba.
5. Fakultní nemocnice Ostrava je oprávněna kdykoliv zrušit vzdálené připojení uživatele nebo jednotlivých oprávněných osob do počítačové sítě Fakultní nemocnice Ostrava, a to i bez udání důvodu a bez nutnosti předchozího upozornění.

IV.

1. Uživatel se zavazuje zachovávat mlčenlivost o všech osobních údajích, k nimž získá přístup v souvislosti se vzdáleným připojením do počítačové sítě Fakultní nemocnice Ostrava a zavazuje se zajistit závazek

mlčenlivosti i u oprávněných osob. Povinnost mlčenlivosti trvá i po skončení pracovního poměru oprávněných osob k uživateli nebo po zrušení vzdáleného připojení uživatele.

2. Uživatel prohlašuje, že si je vědom povinností podle 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; dále jen „GDPR“), a že při přístupu do počítačové sítě Fakultní nemocnice Ostrava bude dodržovat zásady ochrany osobních údajů.
3. Uživatel je povinen přijmout taková opatření, aby do počítačové sítě Fakultní nemocnice Ostrava na základě poskytnutého připojení neměly přístup jiné osoby než oprávněné osoby. Oprávněné osoby nesmí sdělovat přístupové údaje ke vzdálenému přístupu do počítačové sítě Fakultní nemocnice Ostrava dalším osobám.
4. Uživatel je dále povinen přijmout opatření, aby v souvislosti s jeho vzdáleným připojením do počítačové sítě Fakultní nemocnice Ostrava nedošlo k neoprávněnému přístupu k osobním údajům, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněnému zpracování, zneužití nebo ohrožení či porušení jejich zabezpečení.
5. Uživatel bere na vědomí, že v případě, že by prostřednictvím vzdáleného přístupu do počítačové sítě Fakultní nemocnice Ostrava docházelo ke zpracování osobních údajů ve smyslu GDPR je povinen vedle této dohody uzavřít s Fakultní nemocnicí Ostrava také smlouvu o zpracování osobních údajů nebo jinou smlouvu tak, aby byly naplněny požadavky GDPR. Na případné zpracování osobních údajů prostřednictvím vzdáleného přístupu je uživatel povinen Fakultní nemocnici Ostrava písemně (včetně e-mailu) upozornit.
6. V případě porušení povinností uvedených v tomto článku této dohody uživatel uhradí Fakultní nemocnici Ostrava veškerou vzniklou škodu.

V.

1. Uživatel prohlašuje že, oprávněné osoby jsou jeho zaměstnanci, kteří plní pracovní úkoly související s účelem pro zřízení vzdáleného přístupu do počítačové sítě Fakultní nemocnice Ostrava, jak uveden v čl. I. odst. 2 této dohody.
2. Uživatel se zavazuje nejpozději poslední pracovní den zaměstnaneckého poměru oprávněné osoby oznámit Fakultní nemocnici Ostrava ukončení tohoto pracovního poměru tak, aby Fakultní nemocnice Ostrava mohla této osobě znemožnit další využívání vzdáleného přístupu do počítačové sítě Fakultní nemocnice Ostrava.

VI.

1. Tato dohoda se uzavírá na dobu platnosti a účinnosti výše uvedené Smlouvy o poskytování služby technické podpory IT infrastruktury.
2. Smluvní strany si dohodu přečetly a s jejím obsahem souhlasí.

Osoby oprávněné za uživatele přistupovat do počítačové sítě Fakultní nemocnice Ostrava (níže uvedené osoby se současně zavazují dodržovat podmínky dohody o využívání vzdáleného připojení do počítačové sítě Fakultní nemocnice Ostrava)		
jméno a příjmení	E-mail	Tel.:
Případný přístup dalších oprávněných osob za uživatele může být realizován písemným dodatkem ke Smlouvě / dohodě podepsaným oběma smluvními stranami anebo schváleným požadavkem prostřednictvím HelpDesk systému uživatele (pokud nebude dohodnuto jinak).		