

SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

uzavřená dle ust. § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, mezi:

I.

Smluvní strany

Objednatel: Brněnské komunikace a.s.
se sídlem, Renneská třída 787/1a, 639 00 Brno - Štýřice
IČO: 60733098
DIČ: CZ60733098
bankovní spojení: [REDAKCE]
účet č. [REDAKCE]
zapsán v OR u Krajského soudu v Brně, oddíl B, vložka 1479
zastoupen Ing. Ludkem Borovým, generálním ředitelem, na základě plné moci
ve věcech běžného plnění smlouvy
[REDAKCE]
[REDAKCE]
[REDAKCE]
č. smlouvy objednatele:18.000.601.

a

Poskytovatel: VISITECH a.s.
se sídlem Košínova 655/59 Brno-Královo Pole 612 00
IČO: 25543415
DIČ: CZ25543415
bankovní spojení: [REDAKCE]
účet č.: [REDAKCE]
zapsán dne v OR u Krajského soudu v Brně, oddíl B, vložka 6323
zastoupen Pavlem Kocourem, předsedou představenstva
číslo smlouvy poskytovatele: SOD 20/2018

II.

Předmět smlouvy

- (1) Předmětem této smlouvy je poskytování služeb monitorovacího systému provozu počítačové sítě s podmínkami této smlouvy a se zadávacími podmínkami veřejné zakázky na tyto služby s názvem „**Monitorovací systém provozu počítačové sítě**“, v jejímž rámci je tato smlouva uzavírána (dále jen „služba“).
- (2) Podrobná specifikace poskytovaných služeb je vymezena v příloze č. 1 této smlouvy – Specifikace služeb.
- (3) Rozsah plnění dle této smlouvy nepřesáhne celkovou fixní částku **1.990.000,- Kč bez DPH**.

III.

Termín poskytnutí služeb a místo plnění

- (1) Poskytování služeb bude zahájeno: ihned po nabytí účinnosti smlouvy o poskytování služeb
- (2) Poskytování služeb bude ukončeno: 31.10.2022
- (3) Místo plnění: Brno

- (4) Jednolivá dílčí plnění budou provedena na základě rozsahu uvedeného v příloze č. 1 této smlouvy.
- (5) Doba nástupu na službu a další podmínky poskytování služby jsou uvedeny v příloze č. 1 této smlouvy.

IV.

Cena za poskytování služeb

- (1) Objednatel se zavazuje zaplatit zhotoviteli za provedení služeb cenu dle položkových cen uvedených v Cenové nabídce coby příloze č. 2 této smlouvy.
- (2) Položkové ceny jsou nejvýše přípustné a nelze je zvýšit ani pod vlivem změny cen vstupů, nebo jiných vnějších podmínek. Ke změně ceny může dojít pouze v případě dodatečných změn v rozsahu služeb odsouhlasených oběma smluvními stranami.
- (3) Položkové ceny zahrnují veškeré náklady a vedlejší výkony nutné k řádnému poskytování služeb a nelze je zvýšit ani pod vlivem změny cen vstupů nebo jiných vnějších podmínek.
- (4) Ke změně ceny může dojít pouze v případě dodatečných změn v rozsahu poskytovaných služeb odsouhlasených oběma smluvními stranami nebo pokud v průběhu poskytované služby dojde ke změně sazeb daně z přidané hodnoty.
- (5) Položkové ceny zahrnují veškeré náklady a vedlejší výkony nutné k řádnému provedení služeb v místě plnění (mimo vlastní službu i např. poplatky a nájemné za plochu pro zařízení místa plnění, náklady na zřízení, provoz a údržbu a vyklizení místa plnění, náklady související s veškerými zkouškami, odvoz vytěženého materiálu apod.) včetně dokladování rozsahu prací v papírové a digitální formě.

V.

Platební podmínky

- (1) Objednatel uhradí smluvní cenu na základě dílčích faktur vystavených poskytovatelem po řádném provedení služby na základě předávacího protokolu s výkazem skutečně odvedeného plnění, které bylo předmětem objednávky objednatele.
- (2) Faktura je daňovým dokladem a musí být vystavena v souladu s § 28 zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů. Poskytovatel se zavazuje dodat fakturu objednateli na adresu sídla společnosti Brněnské komunikace a.s., Renneská třída 787/1a, 639 00 Brno – Štýřice.
- (3) Poskytovatel se zavazuje na daňovém dokladu pro platbu ceny služeb uvádět pouze bankovní účet, který určil správci daně ke zveřejnění v registru plátců a identifikovaných osob. Poskytovatel a objednatel se dohodli, že pokud bude na daňovém dokladu uveden jiný bankovní účet než ten, který je zveřejněn správcem daně v registru plátců a identifikovaných osob, objednatel je oprávněn provést úhradu daňového dokladu na tento účet zveřejněný podle zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, a nebude tak v prodlení s úhradou ceny služeb. Pokud by objednateli vzniklo ručení v souvislosti s neplněním povinnosti poskytovatele vyplývajících ze zákona č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty, ve znění pozdějších předpisů, má objednatel nárok na náhradu všeho, co za poskytovatele v souvislosti s tímto ručením plnil.
- (4) Objednatel je oprávněn vrátit fakturu poskytovateli až do data její splatnosti, jestliže obsahuje neúplné nebo nepravdivé údaje. Při nezaplacení takto nesprávně vystavené a doručené faktury není objednatel v prodlení se zaplacením. Poskytovatel je povinen fakturu řádně opravit a doručit ji objednateli s novou lhůtou splatnosti.
- (5) Každá faktura je splatná do 30 dnů od jejího doručení objednateli.
- (6) Poskytovatel je povinen uvádět na všech daňových dokladech (fakturách) číslo objednávky, číslo smlouvy objednatele a číselný kód Klasifikace produkce (CZ-CPA).

VI. Další povinnosti smluvních stran

- (1)** Poskytovatel je povinen dodržovat právní a technické podmínky vyplývající ze závazných platných právních předpisů, vyhlášek a norem.
- (2)** Poskytovatel je povinen zajistit autorskoprávní nezávadnost plnění. Pokud poskytovatel při plnění této smlouvy užije výsledek činnosti třetího subjektu chráněný právem průmyslového nebo jiného duševního vlastnictví, autorským právem apod., a uplatní-li oprávněná osoba z tohoto titulu své nároky vůči objednateli, poskytovatel provede na své náklady vypořádání majetkových důsledků a je odpovědný za jakoukoli škodu způsobenou objednateli.

VII. Předání a převzetí služby

- (1)** Předání a převzetí bude sepsáno a potvrzeno předávacím protokolem vyhotoveným za součinnosti obou smluvních stran, který bude přílohou faktury.
- (2)** U předávacího řízení je poskytovatel povinen doložit veškeré potřebné doklady.
- (3)** Při předání poskytovaných služeb je objednatel povinen zkontrolovat kvalitu jejich provedení a případné vady a nedodělky ihned oznámit poskytovateli. Poskytovatel je povinen tyto vady a nedodělky bezplatně a bez zbytečného odkladu odstranit.

VIII. Odpovědnost za vady

- (1)** Poskytovatel odpovídá za odbornou úroveň poskytovaných služeb dle této smlouvy. Právo na náhradu škody vzniklé neodborným provedením poskytovaných služeb se řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.
- (2)** Poskytovatel tímto čestně prohlašuje, že má oprávnění k činnosti v rozsahu této smlouvy a je účasten pojištění z odpovědnosti za škodu vzniklou jinému v souvislosti s poskytováním služeb.

IX. Další ujednání

- (1)** Smluvní strany se zavazují, že bez předchozího písemného souhlasu druhé strany nevyzradí třetím osobám technické ani obchodní informace druhé strany, které se dozvěděly v souvislosti s plněním dle této smlouvy.
- (2)** Poskytovatel se zavazuje postupovat při plnění této smlouvy s odbornou péčí a zavazuje se dodržovat právní a technické předpisy a ostatní podmínky uložené mu smlouvou nebo veřejnoprávními orgány a dále zejména tato ustanovení:
 - § 100 a násl. zákona č. 262/2006 Sb., zákoníku práce, ve znění pozdějších předpisů,
 - nařízení vlády č. 495/2001 Sb., kterým se stanoví rozsah a bližší podmínky poskytování osobních ochranných pracovních prostředků, mycích, čisticích a dezinfekčních prostředků,
 - nařízení vlády č. 361/2007 Sb., kterým se stanoví podmínky ochrany zdraví zaměstnanců při práci, ve znění pozdějších předpisů,
 - nařízení vlády č. 591/2006 Sb., o bližších minimálních požadavcích na bezpečnost a ochranu zdraví při práci na staveništíchtak, aby byla zajištěna bezpečnost pracovníků poskytovatele a třetích subjektů po celou dobu poskytování služeb.
- (3)** Poskytovatel je povinen upozornit objednatele ihned na nesprávnost jeho pokynů nebo podkladů, jinak odpovídá objednateli za škodu tím způsobenou.

- (4) Poskytovatel prohlašuje, že má oprávnění k činnosti v rozsahu této smlouvy a je účasten pojištění z odpovědnosti za škodu vzniklou jinému v souvislosti s realizací předmětu této smlouvy.
- (5) V případě použití subdodavatele nebo subdodavatelů při plnění předmětu smlouvy se poskytovatel zavazuje předložit seznam subdodavatelů participujících na její realizaci ke schválení objednateli. Objem subdodávek nepřevyšší 30 % hodnoty předmětu smlouvy.
- (6) Poskytovatel v plné míře odpovídá za bezpečnost a ochranu zdraví při práci pracovníků, kteří provádějí práci dle předmětu této smlouvy, a zabezpečuje jejich vybavení ochrannými pomůckami. Poskytovatel je povinen plnit veškeré zákonné povinnosti v oblasti BOZP ve smyslu § 101 zák. č. 262/2006 Sb., zákoníku práce, v platném znění, ve vazbě na zák. č. 309/2006 Sb., kterým se upravují další požadavky bezpečnosti a ochrany zdraví při práci v pracovněprávních vztazích a o zajištění bezpečnosti a ochrany zdraví při činnosti nebo poskytování služeb mimo pracovněprávní vztahy (zákon o zajištění dalších podmínek bezpečnosti a ochrany zdraví při práci), ve znění pozdějších předpisů, zejména zakotvené v § 16 písm. b).
- (7) Poskytovatel není oprávněn převést svá práva a závazky z této smlouvy na třetí osobu. Práva i povinnosti ze smlouvy přecházejí na právní nástupce obou stran. Obě strany jsou povinny informovat se navzájem o takových změnách.
- (8) Poskytovatel i objednatel jsou povinni se navzájem informovat o tom, že se dostali do úpadku ve smyslu § 3 zák. č. 182/2006 Sb., insolvenční zákon, ve znění pozdějších předpisů.
- (9) Poskytovatel prohlašuje, že neumožňuje výkon nelegální práce ve smyslu zák. č. 435/2004 Sb., o zaměstnanosti, ve znění pozdějších předpisů, a ani neodebírání žádné plnění od osoby, která by výkon nelegální práce umožňovala. V případě, že se toto prohlášení ukáže v budoucnu nepravdivým a vznikne ručení objednatele ve smyslu ust. zák. č. 435/2004 Sb., má objednatel nárok na náhradu všeho, co za poskytovatele v souvislosti s tímto ručením plnil.

X.

Sankce

- (1) Jestliže se objednatel bezdůvodně opozdí s platbou ceny poskytovaných služeb, je povinen uhradit poskytovateli úrok z prodlení ve výši 0,2 % z dlužné částky za každý den prodlení.
- (2) V případě prodlení poskytovatele s poskytováním služeb nebo s jejich předáním bez zavinění objednatele je poskytovatel povinen uhradit objednateli smluvní pokutu ve výši 0,2% z ceny poskytovaných služeb za každý den prodlení.
- (3) Při prodlení poskytovatele s odstraněním vady poskytovaných služeb je poskytovatel povinen uhradit objednateli smluvní pokutu ve výši 0,2% z ceny poskytovaných služeb za každý den prodlení.
- (4) V případě, že některá ze smluvních stran poruší své povinnosti dle čl. IX., je povinna zaplatit druhé straně smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč za každé takové porušení.
- (5) V případě prodlení poskytovatele s odstraněním vad, na něž se vztahuje odpovědnost za vady, které mají služby v době předání a převzetí má objednatel právo na smluvní pokutu ve výši 1.000,- Kč denně za každou neodstraněnou vadu, u níž je poskytovatel v prodlení.
- (6) V případě prodlení poskytovatele s odstraněním vad, na něž se vztahuje odpovědnost za vady, a hrozí-li nebezpečí škody velkého rozsahu (havárie) má objednatel právo na smluvní pokutu ve výši 10.000,- Kč denně za každou takovou vadu, u níž je poskytovatel v prodlení.
- (7) V případě provádění díla poddodavatelem, pro kterého objednatel neudělil souhlas, je-li souhlas v této smlouvě vyžadován, nebo poddodavatelem, který nebyl objednateli oznámen, je-li oznámení v této smlouvě vyžadováno, má objednatel právo na smluvní pokutu ve výši 40.000,- za poddodavatele.
- (8) Poskytovatel je na základě ustanovení čl. IX. odst. 2, 6 této smlouvy povinen zabezpečit prokazatelné proškolení každého pracovníka vč. pracovníků subdodavatele v prostorách objednatele s předpisy BOZP. Poskytovatel udělí pracovníku v prostorách objednatele pokutu za každé porušení předpisů BOZP, a to ve výši 5.000,- Kč. Do doby zaplacení pokuty poskytovatel nepustí takového pracovníka do prostor objednatele.
- (9) Smluvní pokuty jsou započitatelné vůči peněžitým závazkům souvisejících s touto smlouvou.

(10) Ke smluvní pokutě bude vystavena samostatná faktura se lhůtou splatnosti 21 dnů.

(11) Nároky na náhradu škody nejsou dotčeny ani kompenzovány zaplacením sankcí dle této smlouvy.

XI.

Odstoupení od smlouvy

- (1) Pro účely odstoupení od smlouvy se za podstatné porušení smlouvy ve smyslu § 2002 odst. 2 zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, považuje:
- vadnost poskytovaných služeb již v průběhu jejich provádění, pokud poskytovatel na písemnou výzvu objednatele vady neodstraní ve lhůtě výzvou stanovené,
 - prodlení poskytovatele se zahájením nebo dokončením poskytování služeb **o více než 2 pracovní dny**,
 - úpadek objednatele nebo poskytovatele ve smyslu § 3 zák. č. 182/2006 Sb., insolvenční zákon, ve znění pozdějších předpisů.
- (2) Dojde-li k výše uvedenému porušení smlouvy, je příslušná smluvní strana oprávněna od smlouvy odstoupit. Účinky odstoupení od smlouvy nastávají dnem doručení oznámení o odstoupení druhé smluvní straně na její adresu uvedenou v záhlaví této smlouvy, resp. na její poslední známou adresu bez ohledu na to, zda toto oznámení o odstoupení bylo druhou smluvní stranou převzato či nikoliv.

XII.

Důvěrnost informací

- (1) Smluvní strany jsou si vědomy toho, že v rámci plnění smlouvy:
- si mohou vzájemně poskytnout informace, které budou považovány za důvěrné (dále důvěrné informace),
 - mohou jejich zaměstnanci získat přístup k důvěrným informacím druhé strany.
- (2) Veškeré důvěrné informace zůstávají výhradním vlastnictvím předávající strany. S výjimkou plnění této smlouvy, se obě strany zavazují nepublikovat žádným způsobem důvěrné informace druhé strany, nepředat je třetí straně ani svým vlastním zaměstnancům a zástupcům s výjimkou těch, kteří s nimi potřebují být seznámeni, aby mohli splnit smlouvu. Obě strany se zároveň zavazují nepoužít důvěrné informace druhé strany jinak než za účelem plnění smlouvy nebo uplatnění svých práv z této smlouvy.
- (3) Nedohodnou-li se smluvní strany výslovně jinak, považují se za důvěrné implicitně všechny informace, které jsou a nebo by mohly být součástí obchodního tajemství, tj. například popisy nebo části popisů technologických procesů a vzorců, technických vzorců a technického know-how, informace o provozních metodách, procedurách a pracovních postupech, obchodní nebo marketingové plány, koncepce a strategie nebo jejich části, nabídky a všechny další informace, jejichž zveřejnění přijímající stranou by předávající straně mohlo způsobit škodu.
- (4) Pokud jsou důvěrné informace poskytovány v písemné podobě anebo ve formě textových souborů na počítačových médiích, je předávající strana povinna upozornit přijímající stranu na důvěrnost takového materiálu jejím vyznačením alespoň na titulní stránce.
- (5) Ustanovení tohoto článku není dotčeno ukončením účinnosti smlouvy z jakéhokoliv důvodu a jeho účinnost skončí nejdříve pět (5) let po ukončení účinnosti této smlouvy.

XIII.

Závěrečná ustanovení

- (1) Vztahy plynoucí z této smlouvy a vztahy neupravené se řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů
- (2) Smluvní strany berou na vědomí, že společnost Brněnské komunikace a.s. je povinna dodržovat ustanovení zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů.

- (3) Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami.
- (4) Tato smlouva nabývá účinnosti dnem jejího uveřejnění prostřednictvím registru smluv postupem dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a registru smluv (zákon o registru smluv) a její zveřejnění zajistí objednatel.
- (5) Žádná ze smluvních stran není oprávněna postoupit práva či pohledávky nebo převést závazky z této smlouvy vyplývající na třetí osobu bez předchozího písemného souhlasu druhé smluvní strany. Práva i povinnosti ze smlouvy přecházejí na právní nástupce obou stran. Obě strany jsou povinny informovat se navzájem o takových změnách.
- (6) Tuto smlouvu lze měnit pouze písemnou formou číslovanými dodatky podepsanými oběma smluvními stranami.
- (7) Tato smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž po jednom obdrží každá ze smluvních stran.
- (8) Smluvní strany prohlašují, že si tuto smlouvu přečetly, bezvýhradně souhlasí s jejím obsahem a že ji uzavírají ze své vážné a svobodné vůle, prosté omylu. Na důkaz toho připojují podpisy svých oprávněných zástupců.

Přílohy:

Příloha č. 1: Specifikace služeb

Příloha č. 2: Cenová nabídka

Za objednatele:

V Brně dne ~~27.11.2018~~ - 27.11.2018



Ing. Luděk Borový
generální ředitel
na základě plné moci

Za poskytovatele:

V Brně dne 31.10.2018



Pavel Kocour
Předseda představenstva

Příloha č. 1 – Specifikace služeb

Popis systému:

Monitorovací systém musí umožňovat dlouhodobé detailní monitorování veškerého provozu na počítačové síti. Získané statistiky o provozu datové sítě musí umožnit v reálném čase sledovat a vyhodnocovat objemy a strukturu provozu, analyzovat příčiny provozních nebo výkonnostních problémů a odhalovat bezpečnostní hrozby. Je nezbytné, aby monitorovací systém byl zcela nezávislý na použité síťové infrastruktuře a svou funkcí monitorovanou síť neovlivňoval. Ze strany sledované sítě nesmí být monitorovací systém detekovatelný.

Uložení a zpracování statistik musí být redundantní na k tomu určených specializovaných zařízeních – kolektorech. Ty musí být vybaveny SW či HW RAIDem, případně provozovány na virtualizované infrastruktuře. Kolektory musí poskytovat grafické uživatelské rozhraní a analytické nástroje pro práci se síťovými statistikami bez nutnosti instalovat jakýkoliv software na klientské stanice a dále pak poskytovat automatizované reporty i notifikace na nestandardní situace. Ukládání dat probíhá kontinuálně s dostupností bez jakékoliv ztrátové agregace po dobu několika měsíců. Samozřejmostí je plná customizace způsobu prezentace dat a reportů na základě cílového prostředí.

Systém musí pracovat s technologií datových toků (NetFlow/IPFIX/jFlow/NetStream/cflow). Tato technologie představuje výhody zpracování všech paketů bez vzorkování, imunitu vůči šifrovanému provozu, škálovatelnost i pro vysokorychlostní sítě nebo specializovaná prostředí průmyslových sítí.

Požadavky na zdroje NetFlow/IPFIX dat (sondy):

Zdroje NetFlow/IPFIX dat (sondy) musí být výkonné autonomní zařízení, které monitorují síťový provoz, vytváří o něm statistiky v podobě IP toků (NetFlow/IPFIX data) a zasílají tyto statistiky na kolektor pro uložení a další zpracování. NetFlow/IPFIX data musí obsahovat informace o tom, kdo komunikoval s kým, jak dlouho, jakým protokolem, kolik přenesl dat a další informace ze síťové (L3) a transportní (L4) vrstvy OSI modelu. Sonda rovněž musí umožňovat analýzu aplikační vrstvy (L7), identifikaci aplikací (NBAR2) a podrobný monitoring hlavních aplikačních protokolů (např. HTTP, DNS, DHCP). Mimo objemových charakteristik provozu mají poskytovat sondy rovněž výkonové parametry datové sítě (např. RTT, SRT, jitter) pro analýzu zpoždění na síti. Díky tomu přinese sonda komplexní přehled a detailní informace o dění v síti a usnadní tak řešení síťových problémů, správu a optimalizaci sítě a zvýší její bezpečnost.

Sondy musí být nezávislé na použité síťové infrastruktuře a svou funkcí nijak neovlivňovat sledovanou síť. K síti musí být připojeny pasivně prostřednictvím SPAN/mirroring portu nebo pomocí TAPu. Ze strany monitorovacích rozhraní připojených do sledované sítě nesmí být zařízení detekovatelné. Sonda musí být navíc vybavená vlastní kolektorovou aplikací umožňující lokální ukládání a analýzu vlastních NetFlow/IPFIX dat.

Požadavky na automatické vyhodnocování NetFlow dat

Systém pro automatické vyhodnocování IP toků musí umožňovat automatickou detekci bezpečnostních nebo provozních a anomálií datové sítě a jejich hlášení formou událostí. Systém je

založen na pokročilých metodách tzv. behaviorální analýzy a umožňuje tak odhalovat hrozby a incidenty, které překonaly zabezpečení na perimetru nebo bezpečnostní ochranu koncových stanic, a pro které dosud není dostupná signatura. Jedná se tak o systém včasné detekce a reakce na bezpečnostní incidenty, který vhodným způsobem doplňuje stávající nástroje pro předcházení kybernetickým bezpečnostním incidentům. Detekované události je možné dále analyzovat, vizualizovat nebo automaticky reportovat, případně integrovat s dohledovými systémy, incident handling systémy a systémy typu SIEM. Automatická detekce bezpečnostních incidentů, anomálií provozu sítě a konfiguračních problémů výrazně zjednodušuje správu datové sítě, zvyšuje její bezpečnost a umožňuje proaktivně identifikovat příčiny problémů.

Systém musí umožnit flexibilní uživatelské rozhraní pro vyhledávání událostí dle různých parametrů (typ události, IP adrese původce události, filtr, přiřazení události do kategorie, ID události apod.). Události musí být možné prezentovat různým způsobem (prostý seznam, agregace dle zdrojů, dle cílů apod.).

Uživatel požaduje předdefinovanou sadu reportů s možností plné konfigurace uživatelem. Reporty dostupné prostřednictvím webového uživatelského rozhraní, ve formátu PDF. Automatická distribuce reportů e-mailem.

Popis služby:

Požadavky na součásti Služby detekce anomálií provozu:

- Přijetí hovoru na ServiceDesk provozovatele služby
- Posouzení a případná eskalace problému klienta na analytického specialistu
- Posouzení a případná eskalace problému klienta na službu včasné výstrahy a reakce na nestandardní situaci v provozu.
- Průběžné sledování provozu smluvního zařízení klienta. V případě anomálie posouzení její relevance a závažnosti.
- 2x denně odborné posouzení bezpečnostní situace a provozního stavu
- 1x za 14 dní, report provozu a kvality prostředí.
- Služba bude poskytována v režimu 8x5

Požadavky na službu včasné výstrahy a reakce na nestandardní situaci v provozu.

- Reakce na mimořádnou událost - do 15minut
- Stabilizace systému - do 45 minut
- Služba bude poskytována v režimu 8x5

1. Poskytování služby zálohování a obnova
 - Denní zálohování dat
 - Uchování minimálně 30ti bodů obnovy
 - Obnovení dat na vyžádání v rozsahu 1 obnovy měsíčně na každý virtuální server

2. Reporting a poradenství
 - Reportování výkonu a konzumované kapacity 1x měsíčně
 - Poradenství, konzultace a jiné činnosti v rozsahu 1 hod. měsíčně

