Smlouva o poskytování služeb ICT

uzavřená podle § 1746 odst. 2 a souvisejících ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „smlouva“) mezi

ČR - Hygienická stanice hlavního města Prahy se sídlem v Praze, organizační složka státu, se sídlem Rytířská 12/404, PSČ 110 00, Praha 1, zastoupená JLIDr. Mgr. Vladimírem Možíškem, LL.M., vedoucím organizační složky - ředitelem
IČO: 71009256, bankovní spojení: ČNB, č. ú.: 65825011/0710
(dále též jen „objednatel“ nebo „zadavatel“) na straně jedné

a

XANADU a.s.,
se sídlem Žirovnická 2389, 106 00 Praha 10, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 17555, zastoupená Ing. Radek Nekl, předseda představenstva
IČO: 14498138, DIČ: CZ14498138,
bankovní spojení: Raiffeisenbank a.s., č. účtu: 1381381402/5500

(dále jen „poskytovatel“) na straně druhé

uzavřeli tuto smlouvu:

I.
Postavení smluvních stran

1.1. Poskytovatel prohlašuje, že je oprávněn poskytnout plnění podle této smlouvy, a že má odpovídající znalosti a potřebné zkušenosti k tomu, aby plnění podle této smlouvy poskytl v nejvyšší kvalitě, dále prohlašuje, že má zkušenosti s prováděním prací obdobného rozsahu, a že je tedy plně schopen zajistit realizaci služeb ICT podle této smlouvy. Poskytovatel disponuje adekvátními zkušenostmi, kapacitními možnostmi a odbornými předpoklady pro řádné poskytování služeb dle této smlouvy.

1.2. Objednatel je organizační složka státu, jejímž zřizovatelem je Ministerstvo zdravotnictví České republiky.

II.
Předmět smlouvy

2.1. Předmětem této smlouvy je v souladu s poptávkovým řízením závazek poskytovatele provádět pro objednatele IT služby, a to správu počítačové sítě objednatele (dále jen “IT služby“) v rozsahu podle přílohy č. 1 této smlouvy („Rozsah poskytovaných služeb“), případně podle požadavků objednatele nad rámec této přílohy a závazek poskytovatele provádět tyto IT služby v rozsahu a podle podmínek stanovených v této smlouvě, a dále je předmětem této smlouvy závazek objednatele uhradit poskytovateli cenu za provádění uvedených IT služeb a plnit další podmínky této smlouvy.

2.2. V příloze č. 1 je uvedena specifikace HW a SW objednatele a rozsah IT služeb, které se poskytovatel zavazuje poskytovat.

2.3. Rozsah IT služeb poskytovatele v rámci pravidelného měsíčního poplatku je obsažen v příloze č. 1 bodu 6 této smlouvy. Pokud bude nezbytné provést IT služby nad rámec pravidelného měsíčního poplatku, bude cena těchto IT služeb nad rámec pravidelného měsíčního poplatku stanovena v souladu s hodinovou sazbou v Kč bez DPH uvedené v nabídce poskytovatele.

2.4. Poskytovatel se zavazuje provést pro objednatele IT služby v termínu stanoveném v této smlouvě v článku IV. odst. 4.1 svým jménem, na své náklady a na své nebezpečí.

III.
IT služby

3.1. Poskytovatel provádí IT služby uvedené v příloze č. 1 této smlouvy v souladu se specifikací „Činnosti správce sítě“ uvedenou v bodě 2 přílohy č. 1 a v souladu s podmínkami „Řízení IT procesů“, stanovenými v bodě 3 přílohy č. 1 této smlouvy a v souladu s ostatními ujednáními této smlouvy. „Seznam HW a SW objednatele“ je uveden v bodě 1 Přílohy č. 1.

3.2. Poskytovatel provádí IT služby v rámci měsíční paušální platby stanovené v bodě 6 přílohy č. 1 této smlouvy „Služby a práce prováděné v rámci měsíční paušální platby“. IT služby nad rámec pravidelného měsíčního poplatku bude provádět poskytovatel na základě dohody s objednatelem v souladu s článkem V. odst. 5.6. této smlouvy a v souladu s přílohou č. 1 bodem 2.6. této smlouvy.

3.3. Pokud má objednatel požadavky na IT služby v rámci pravidelného měsíčního poplatku, hlásí své požadavky poskytovateli prostřednictvím HELPDESKU.

3.4. Kontaktní spojení na poskytovatele:

[redacted]

3.5. Poskytovatel určuje a plně zodpovídá za stanovení postupu servisní činnosti, za stanovení postupu k odstranění poruchy, posloupnosti jednotlivých činností a za stanovení doby, kdy tyto činnosti budou prováděny. K tomu je objednatel povinen poskytnout poskytovateli potřebnou součinnost.

3.6. Poskytovatel se zavazuje zahájit servisní zásah ve lhůtách, které běží od doručení požadavku objednatele, pokud bude servisní zásah prováděn na základě požadavku objednatele, a to ve lhůtách uvedených v příloze č. 1. V ostatních případech bude poskytovatel postupovat v souladu s touto smlouvou.

3.7. Servisní zásah bude poskytovatelem ukončen v co nejkratší lhůtě a pokud není lhůta pro jeho provedení v této smlouvě stanovena, bude servisní zásah ukončen ve lhůtě, která odpovídá obvyklé době pro provedení obdobného zásahu.

3.8. Předání a převzetí IT služeb provedených poskytovatelem bude prováděno na základě předávacího protokolu podepsaného oběma smluvními stranami.

IV.
Doba a místo plnění

4.1. Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou od 1. 1. 2026 do 31. 12. 2026, tj. na dobu 12 měsíců.

4.2. Místem plnění je území hl. m. Prahy podle zadání objednatele, a to sídlo objednatele na adrese Rytířská 404/12, 110 01 Praha 1 a pobočky objednatele:

a) Územní pracoviště Němčická 1112/8, Praha 4,
b) Územní pracoviště Severozápad, Nechanského 590/1, Praha 6,
c) Územní pracoviště Dukelských hrdinu 347/11, Praha 7,
d) Územní pracoviště Měšická 646/5, Praha 9,
e) Územní pracoviště Rybalkova 293/39, Praha 10.

4.3. IT služby budou prováděny ve všech lokalitách objednatele uvedených v bodě 1.1. přílohy č. 1.

4.4. IT služby, servisní podpora budou prováděny v pracovních dnech objednatele takto:

Pondělí	8:00 - 16:00hod
Úterý	8:00 - 16:00 hod
Středa	8:00 - 16:00 hod
Čtvrtek	8:00 - 16:00 hod
Pátek	8:00 - 16:00 hod

4.5. Ostatní práce, které by mohly narušit nebo omezit chod IT infrastruktury, budou prováděny poskytovatelem podle dohody s objednatelem v době, která tento provoz nenarušuje (tj. i v nočních hodinách a v nepracovních dnech, nebo v době předem plánovaného výpadku).

4.6. Dle bodu 5 Přílohy č. 1 („Garance rychlosti servisních zásahů“) maximální doba dojezdu technika na místo je uvedena v tabulce v Příloze č. 1. Doba začíná běžet od schválení servisního zásahu oprávněnou osobou objednatele.

V.
Cena a její splatnost

5.1. Cena, resp. cena za IT služby se sjednává dohodou objednatele a poskytovatele podle § 2 zákona č. 526/1990 Sb., o cenách ve znění pozdějších předpisů.

5.2. Cena za IT služby, vyspecifikované v příloze smlouvy č. 1 bod 6, je stanovena jednotně na pravidelný měsíční poplatek (dále také „paušál“) ve výši [redacted] K ceně bude připočtena DPH v aktuální výši. Cena za IT služby nad rámec paušálu je stanovena ve výši [redacted] za každou započatou hodinu dle cenové nabídky poskytovatele. Cena za IT služby je stanovena jako cena konečná, obsahující veškeré náklady a výdaje poskytovatele nezbytné k řádnému plnění této smlouvy. Maximální výše ceny, která bude uhrazena poskytovateli za plnění poskytnuté na základě této smlouvy, nepřesáhne celkovou částku [redacted]

5.3. Smluvní strany se dohodly, že cena za provedené IT služby bude dodavatelem fakturována jednou za měsíc s tím, že objednatel proplatí oprávněné fakturovanou částku do 30 dnů od doručení příslušného dokladu včetně protokolu o servisní činnosti, a to za měsíc předcházející. Dodavatel se zavazuje vystavit objednateli daňový doklad a zaslat jej prokazatelným způsobem objednateli.

5.4. Smluvní strany se dohodly, že veškeré platby za IT služby budou hrazeny na základě předložených daňových dokladů. Každá faktura či dobropis musí mít náležitosti daňového dokladu podle obecně závazného právního předpisu platného a účinného v den jejího vystavení. Přílohou každého daňového dokladu (faktury) bude protokol o všech IT službách provedených poskytovatelem v období, za které je na základě uvedeného daňového dokladu hrazena cena IT služeb v rámci pravidelného měsíčního poplatku, resp. cena nad rámec pravidelného měsíčního poplatku. Pokud faktura nebude obsahovat veškeré náležitosti podle obecně závazného právního předpisu, nebo bude-li obsahovat nesprávné údaje, je objednatel oprávněn vrátit ji bez zbytečného odkladu poskytovateli s uvedením zjištěného nedostatku. V takovém případě není objednatel v prodlení s úhradou splatné ceny. Od vystavení nové faktury, obsahující veškeré náležitosti účetního dokladu, resp. neobsahujícího nesprávné údaje, plyne nová lhůta 30 dnů k úhradě faktury. Poskytovatel se zavazuje vystavit fakturu vždy do 15. dne příslušného kalendářního měsíce.

5.5. Za datum zdanitelného plnění se považuje datum vystavení faktury. Doba splatnosti faktury i dobropisu je 30 kalendářních dnů od jejího doručení objednateli. Faktury budou zasílány na adresu objednatele. K cenám bude dopočtena DPH podle platných právních předpisů.

5.6. Úkony prováděné poskytovatelem nad rámec přílohy č. 1 bodu 6 této smlouvy budou prováděny na základě objednatelem vystavené písemné objednávky a její písemné akceptace poskytovatelem a účtovány samostatně podle ceníku poskytovatele uvedeného v příloze č. 2 této smlouvy.

VI.
Práva a povinnosti smluvních stran

6.1. Objednatel má právo kontrolovat provádění IT služeb.

6.2. Objednatel má dále povinnost:

a) provádět platby v termínech a ve výši podle této smlouvy;
b) poskytovat poskytovateli nezbytnou součinnost, potřebnou pro řádné plnění služeb podle této smlouvy;
c) umožnit poskytovateli přístup k příslušnému hardwaru a softwaru pod správou objednatele;
d) poskytovat poskytovateli dokumenty a informace potřebné pro poskytování IT služeb.

6.3. Poskytovatel je povinen zejména:

a) zajistit plnění předmětu smlouvy s odbornou péčí a v souladu s platnou právní úpravou;
b) provádět IT služby podle této smlouvy ve stanoveném rozsahu a v příslušných časových limitech;
c) provádět IT služby na své vlastní náklady, nebezpečí a odpovědnost, vždy jeho řádným ukončením a předáním objednateli. Dokladem o ukončení a předání IT služby bude protokol o servisní činnosti;
d) při plnění smluvních závazků chránit majetek objednatele. Poskytovatel nese odpovědnost za škody způsobené na majetku objednatele při poskytování IT služeb v místě plnění;
e) zachovávat mlčenlivost a zajistit zachovávání mlčenlivosti u všech svých zaměstnanců, a to o všech skutečnostech, o kterých se při poskytování IT služeb podle této smlouvy, nebo v souvislosti s ním dozví;

f) je povinen bez zbytečného odkladu oznámit objednateli všechny okolnosti, které zjistil při poskytování IT služeb a které mohou mít vliv na změnu pokynů nebo zájmů objednatele;
g) při plnění dle této smlouvy postupovat s maximálním úsilím a s odbornou péčí tak, aby bylo dosaženo řádného plnění této smlouvy;
h) zajistit pro plnění závazků podle této smlouvy potřebný počet kvalifikovaných pracovníků tak, aby předmět smlouvy byl naplněn v odpovídající kvalitě;
i) nastoupit k řešení problému podle důležitosti zásahu tak, jak je uvedeno v této smlouvě a v Příloze č. 1 této smlouvy;
j) při plnění této smlouvy brát na zřetel provozní potřeby objednatele, dbát jeho pokynů a postupovat podle pravidel obvyklých pro zpracování dat, postupovat dle Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES a zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů;
k) umožnit objednateli kontrolu plnění, pokud tato kontrola je objektivně možná a nemůže způsobit žádné překážky plnění poskytovatele nebo nemůže mít vliv na plnění předmětu dle této smlouvy;
l) informovat bezodkladně objednatele o jakýchkoliv zjištěných překážkách plnění, byť by za ně poskytovatel neodpovídal, vznesených požadavcích orgánů státního dozoru a uplatněných nárocích třetích osob, které by mohly plnění této smlouvy ovlivnit;
m) informovat bezodkladně objednatele o jakémkoliv porušení této smlouvy ze strany poskytovatele, zejména o jakémkoliv nedodržování kvalitativních ukazatelů;
n) se souhlasem objednatele provést nutné úkony, které ač nejsou předmětem této smlouvy, budou s ohledem na nepředvídané okolnosti pro splnění smlouvy nezbytné nebojsou nezbytné pro zamezení vzniku škody;
o) předávat dohodnuté výstupy v jazyce českém;
p) provádět pravidelné servisní návštěvy na místě plnění (sídlo nebo pobočky podle potřeby);
q) dodržovat stanovenou fakturaci a neúčtovat nad dohodnutý měsíční paušál žádné dodatečné výdaje jako např. cestovné, náhradu za cestu k objednateli apod.;
r) do pěti pracovních dnů po skončení každého měsíce předložit Objednateli měsíční rozpis poskytnutých IT služeb ke schválení (protokol o servisní činnosti).

6.4. Poskytovatel je oprávněn pověřit plněním této smlouvy třetí osoby pouze s písemným souhlasem Objednatele. Poskytovatel i v případě plnění prostřednictvím třetí osoby vždy ponese plnou odpovědnost za plnění předmětu dle této smlouvy.

6.5. Pro potřeby plnění této smlouvy se poskytovatel zavazuje na svůj náklad splňovat a udržovat v platnosti a účinnosti veškerá potřebná povolení či rozhodnutí vyžadovaná dle platných právních předpisů pro potřeby poskytování služeb dle této smlouvy.

Poskytovatel je oprávněn zpracovávat data poskytnutá objednatelem, při tom je povinen zacházet se všemi informacemi, které mu objednatel poskytl, jako s informacemi důvěrnými. Poskytovatel je povinen zachovávat mlčenlivost o všech záležitostech, o nichž se dozvěděl v souvislosti s prováděním předmětu této smlouvy.

6.6. Smluvní strany jsou si vědomy toho, že v rámci plnění této smlouvy mohou ony nebo jejich zaměstnanci či smluvní partneři získat přístup k důvěrným informacím druhé smluvní strany. Obě smluvní strany se zavazují nakládat s důvěrnými informacemi jako s obchodním tajemstvím, zejména uchovávat je v tajnosti a učinit veškerá smluvní a technická opatření zabraňující jejich zneužití či prozrazení. Smluvní strany mohou sdělit tyto důvěrné informace pouze svým zaměstnancům nebo s předchozím souhlasem druhé Strany smluvním partnerům v rozsahu nezbytně nutném pro řádné plnění této smlouvy. Smluvní strany se zavazují, že osoby výše uvedené o důvěrných informacích a povinnosti uchovávat je v tajnosti dostatečně poučí a že dostatečně smluvně a technicky zajistí utajení těchto informací, což budou smluvní strany kontrolovat.

6.7. Důvěrnými informacemi se pro účely této smlouvy rozumí zejména veškeré informace, které se strany dozvěděly v souvislosti s plněním dle této smlouvy a dalšími jednáními s druhou smluvní stranou, a to i když se nejedná o obchodní tajemství dle zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, jakož i know-how, jímž se rozumí veškeré poznatky obchodní, výrobní, technické či ekonomické povahy související s činností smluvní strany, které mají skutečnou nebo alespoň potenciální hodnotu, a které nejsou v příslušných obchodních kruzích běžně dostupné a mají být utajeny a dále všechna data, o kterých se poskytovatel dozví v souvislosti se zpracováním dat objednatele. Poskytovatel bere na vědomí povinnost objednatele vyplývající z čl. XI této smlouvy, ustanovení čl. VI. odst. 6.7. a 6.8. se pro tyto případy nepoužije.

6.8. Porušení povinnosti utajit podklady a informace jakož i povinnosti chránit autorská a jiná práva k duševnímu vlastnictví je podstatným porušením smlouvy, ledaže by se jednalo o takové porušení této povinnosti, které je zcela nepodstatné a nevznikla z něho druhé straně žádná újma.

VII.
Záruka poskytovatele

7.1. Poskytovatel poskytuje na poskytnuté IT služby záruku vždy po dobu 6 měsíců ode dne řádného ukončení předmětné IT služby a jejího převzetí objednatelem. Poskytovatel odpovídá za veškeré vady plnění poskytnutého na základě této smlouvy, které se vyskytnou v době předání a během záruční doby. Poskytovatel je povinen bezodkladně a bezplatně odstranit reklamované vady, a to nejdéle do lhůty běžně odpovídající charakteru vady.

7.2. Po dobu záruky se poskytovatel zavazuje k bezplatným opravám a k odstranění vad a k provedení souvisejících IT služeb a k zahájení a k ukončení těchto oprav ve lhůtách sjednaných v článku IV. v bodech 4.6 této smlouvy a v příloze č. 1 této smlouvy.

7.3. Objednatel je povinen reklamovat vady u poskytovatele nejpozději do konce záruční doby.

7.4. Záruka se nevztahuje na vady způsobené zásahy objednatele či třetích osob.

VIII.
Smluvní pokuty

8.1. Jestliže je poskytovatel v prodlení s plněním závazku podle této smlouvy, zejména pokud je v prodlení s předáním IT služeb objednateli v souladu s touto smlouvou a pokud je v prodlení s provedením oprav v záruce, může objednatel požadovat po poskytovateli zaplacení smluvní pokuty. Smluvní pokuta činí [redacted] z paušálu (sjednaného v článku V. bodu 5. 2. smlouvy) za každou hodinu prodlení poskytovatele. V případě prodlení objednatele s úhradou ceny za poskytování IT služeb je poskytovatel oprávněn požadovat smluvní pokutu ve výši [redacted] z dlužné částky denně.

8.2. Poskytovatel je povinen zachovávat v průběhu plnění smlouvy i po dokončení poskytování IT služeb mlčenlivost o skutečnostech, o nichž se v průběhu poskytování IT služeb dozvěděl, a to po celou dobu trvání této smlouvy, jakož i po jejím skončení, a to i ze strany svých zaměstnanců. Za porušení této povinnosti stanovené v souladu s čl. VI. odst. 6.7. této smlouvy je poskytovatel povinen uhradit objednateli smluvní pokutu ve výši [redacted] a to za každý jednotlivý případ porušení povinnosti. Tím není dotčen nárok na náhradu případné škody vzniklé v důsledku takového jednání v plném rozsahu. Povinnosti zachovávat mlčenlivost může být poskytovatel zproštěn jen na základě písemného souhlasu druhé strany, případech upravenými právními předpisy.

8.3. Ujednáními o všech smluvních pokutách, sjednaných touto smlouvou, není dotčeno právo objednatele na náhradu škody v plném rozsahu.

8.4. Pro vyúčtování, náležitosti faktury a splatnost úroků z prodlení a smluvních pokut, platí obdobně ustanovení čl. V. této smlouvy.

IX.
Odpovědnost za škodu

9.1. Poskytovatel odpovídá za škody, které objednateli způsobí, včetně škod vzniklých porušením interních předpisů objednatele, s nimiž byl seznámen.

9.2. Zjistí-li objednatel, že v souvislosti s prováděním servisu vznikla na jeho majetku škoda, neprodleně o tom informuje kompetentního zaměstnance poskytovatele.

9.3. Poskytovatel se zavazuje po celou dobu trvání této smlouvy udržovat v platnosti a účinnosti pojištění odpovědnosti za škody způsobené třetím osobám provozní činností v minimální výši [redacted]

X.
Ostatní ujednání

10.1. Tato smlouva může být ukončena následujícími způsoby:

a) písemnou dohodou obou smluvních stran na skončení smlouvy k určitému dni,
b) jednostrannou výpovědí s dvouměsíční výpovědní dobou, kterou může dát objednatel, a to i bez udání důvodu. Výpovědní lhůta počíná plynout prvním dnem měsíce následujícího po dni doručení písemné výpovědi druhé straně,
c) jednostranným odstoupením poskytovatele od smlouvy při skutečnosti, že objednatel opakovaně nesplnil povinnost úhrady za poskytované služby do třiceti kalendářních dnů po termínu její splatnosti,
d) jednostranným odstoupením objednatele od smlouvy v případě závažných a opakovaných doložených nedostatků ve výkonu poskytované činnosti.

10.2. Odstoupením od smlouvy nezaniká nárok na zaplacení smluvní pokuty, právo na náhradu škody vzniklé porušením smlouvy ani povinnost poskytovatele zachovávat mlčenlivost podle ustanovení čl. VI odst. 6.7. a odst. 6.8.

10.3. Vyskytnou-li se události, které jedné nebo oběma smluvním stranám částečně nebo úplně znemožní plnění jejich povinností podle této smlouvy, jsou strany povinny se o tomto bez zbytečného odkladu informovat a společně podniknout kroky k jejich překonání. Nesplnění této povinnosti zakládá právo na náhradu škody pro stranu, která se porušení smlouvy v tomto bodě nedopustila.

10.4. Stane-li se některé ustanovení této smlouvy neplatným či neúčinným, nedotýká se to ostatních ustanovení této smlouvy, která zůstávají platná a účinná, ledaže z povahy smlouvy, z jejího obsahu nebo z okolností, za nichž došlo k jejímu uzavření, vyplývá, že tuto část nelze oddělit od ostatního obsahu smlouvy. Smluvní strany se v tomto případě zavazují dohodou nahradit ustanovení neplatné/neúčinné novým ustanovením platným/účinným, které nejlépe odpovídá původně zamýšlenému ekonomickému účelu ustanovení neplatného/neúčinného. Do té doby platí odpovídající úprava obecně závazných právních předpisů České republiky.

XI.
Transparentnost úřadu a přístup k informacím

11.1. Poskytovatel bere na vědomí povinnost objednatele uveřejnit tuto smlouvu v souladu se zákonem č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv, ve znění pozdějších předpisů (zákon o registru smluv), a ustanovením § 219 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek, ve znění pozdějších předpisů a vnitřním předpisem objednatele č. 11/2016 ze dne 23. května 2016, Registr smluv HSHMP a zásady upravující jejich uveřejňování.

11.2. Poskytovatel bere na vědomí povinnost objednatele vyplývající ze zákona č. 106/1999 Sb., o svobodném přístupu k informacím, ve znění pozdějších předpisů.

11.3. Poskytovatel bere na vědomí, že je na základě § 2 písm. e) zákona č. 320/2001 Sb., o finanční kontrole ve veřejné správě a o změně některých zákonů (zákon o finanční kontrole), ve znění pozdějších předpisů, osobou povinnou spolupůsobit při výkonu finanční kontroly.

11.4. Smluvní strany souhlasí s tím, aby tato smlouva byla zveřejněna na oficiálních webových stránkách objednatele, a to včetně případných příloh a dodatků bez časového omezení.

11.5. Poskytovatel se zavazuje zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech, které se dozvěděl v souvislosti s plněním této smlouvy a o osobě objednatele. Povinnost mlčenlivosti trvá i po ukončení smlouvy.

XII.
Závěrečná ustanovení

12.1. Veškeré změny nebo doplňky této smlouvy mohou být v průběhu smluvního období provedeny jen na základě předchozí vzájemné dohody obou smluvních stran ve formě písemného číslovaného dodatku k této smlouvě, podepsaného oprávněnými zástupci obou smluvních stran.

12.2. Na právní vztahy touto smlouvou založené a v ní výslovně neupravené, se použijí příslušná ustanovení zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.

12.3. Nedílnou součástí smlouvy jsou:
Příloha č. 1 „Technická specifikace a rozsah poskytovaných služeb“

12.4. Smlouva je vyhotovena ve třech stejnopisech splatností originálu, z nichž jeden obdrží poskytovatel a dva objednatel.

12.5. Účastníci této smlouvy prohlašují, že smlouva byla sjednána na základě jejich pravé a svobodné vůle, že si její obsah přečetli a bezvýhradně s ním souhlasí, což stvrzují svými vlastnoručními podpisy.

12.6. Smlouva nabývá platnosti dnem jejího podpisu oběma smluvními stranami a účinnosti dnem zveřejnění v registru smluv. V případě, že smlouva nenabude účinnosti do data uvedeného v článku IV. odst. 4.1 této smlouvy, posouvají se termíny předmětu plnění o adekvátní dobu, tj. o počet dní, o které nabyla smlouva účinnosti později.

XIII.
Ochrana osobních údajů

13.1 Smluvní strany jsou si vědomy toho, že v rámci plnění závazků z této smlouvy může dojít k tzv. zpracovávání osobních údajů (dále také OÚ) ve smyslu Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (dále také „Nařízení“), a zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, a to zpravidla v rozsahu kdy objednatel OÚ, které se vyskytují na jeho nosičích informací (dále také NI) poskytovateli zpřístupní nebo zpřístupní přenosem a poskytovatel na OÚ pouze a zpravidla nahlédne, bude - li to nezbytné pro řádné plnění závazků této smlouvy a nebude - li možné se tzv. zpracování OÚ ve smyslu Nařízení vyhnout, přičemž smluvní strany jsou si vědomy toho, že primárním účelem a předmětem této smlouvy, viz čl. II., smlouvy, není zpracovávání OU v plném rozsahu dle citovaného Nařízení, tj. zejména shromáždění, zaznamenání, uspořádání, strukturování, přizpůsobení nebo pozměnění, vyhledání, použití, seřazení či zkombinování, omezení, výmaz nebo zničení.

13.2 Smluvní strany jsou si vědomy toho, že ve smyslu čl. XIII., odst. 1., smlouvy, plní objednatele roli tzv. správce OÚ a poskytovatel roli tzv. zpracovatele OÚ, podle Nařízení.

13.3 Objednatel, tj. správce OÚ, pověřuje tímto poskytovatele, tj. zpracovatele OÚ, zpracováním OÚ ve smyslu citace čl. XIII., odst. 1., této smlouvy a ve smyslu Nařízení, přičemž:

a) předmětem zpracování OÚ jsou OÚ vyskytující se na NI objednatele v prostředcích dle přílohy č. 1 této smlouvy;
b) dobou trvání zpracování OÚ je doba účinnosti této smlouvy;
c) povahou zpracování OÚ je v souladu s plněním účelu a předmětu této smlouvy zejména uložení, zpřístupnění a zpřístupnění přenosem pro objednatele a poskytovatele;
d) typem zpracovávaných OÚ jsou zpravidla identifikační, adresní, popisné a případně jiné OÚ subjektů údajů (dále také SÚ), případně tzv. zvláštní kategorie OÚ ve smyslu Nařízení (zejména platy, personalistika, účetní údaje, spisy účastníků řízení, zdravotnická dokumentace atd.);

e) kategorií SÚ jsou zpravidla fyzické osoby, které jsou ve vztahu s objednatelem jakožto správcem OÚ, zejména zaměstnanci, účastníci řízení a další dotčené osoby, obchodní partneři.

13.4 Objednatel, tj. správce OÚ, se zavazuje:
a) dodržovat veškeré povinnosti, které jsou mu kladeny v souvislosti se zpracováváním OU ve smyslu Nařízení, zejména určit účel a prostředky zpracování OÚ;
b) přijmout vhodná opatření, aby poskytl SÚ stručným, transparentním, srozumitelným a snadno přístupným způsobem za použití jasných a jednoduchých jazykových prostředků veškeré informace uvedené v čl. 13 a 14 Nařízení a učinil veškerá sdělení podle čl. 15 až 22 a čl. 34 Nařízení o zpracování OÚ, zejména pokud se jedná o informace určené konkrétně dítěti;
c) vést záznamy o činnostech zpracování dle čl. 30 odst. 1. Nařízení;
d) sdělit poskytovateli, tj. zpracovateli OÚ, jméno a kontaktní údaje na svého pověřence pro ochranu OÚ;
e) plnit ohlašovací povinnost dle čl. 33 Nařízení.

13.5 Objednatel, tj. správce OÚ, touto smlouvou obecně písemně povoluje zpracovatelům OÚ zapojit do zpracování OU dalšího zpracovatele. Pokud zpracovatel zapojí dalšího zpracovatele, aby jménem správce provedl určité činnosti zpracování, musí být tomuto dalšímu zpracovateli uloženy na základě smlouvy stejné povinnosti na ochranu údajů, jaké jsou uvedeny v této smlouvě mezi správcem a zpracovatelem, a to zejména poskytnutí dostatečných záruk, pokud jde o zavedení vhodných technických a organizačních opatření tak, aby zpracování splňovalo požadavky Nařízení. Neplní-li uvedený další zpracovatel své povinnosti v oblasti ochrany údajů, odpovídá správci za plnění povinností dotčeného dalšího zpracovatele i nadále plně poskytovatel, tj. zpracovatel OÚ dle této smlouvy.

13.6 Poskytovatel, tj. zpracovatel OÚ, si je plně vědom svého postavení ve vztahu k ochraně osobních údajů dle Nařízení a zákona č. 110/2019 Sb. a zavazuje se:
a) dodržovat veškeré povinnosti, které jsou mu kladeny v souvislosti se zpracováváním OÚ ve smyslu Nařízení a zákona č. 110/2019 Sb.
b) zpracovávat OÚ pouze na základě doložitelných pokynů objednatele, tj. správce OÚ, včetně otázek předání OÚ do třetí země nebo mezinárodní organizaci ve smyslu Nařízení, pokud mu toto zpracování již neukládá právo Unie nebo členského státu, které se na objednatele, tj. správce OÚ vztahuje. V takovém případě zpracovatel OÚ informuje správce OÚ o tomto právním požadavku před zpracováním OÚ, ledaže by tyto právní předpisy toto informování zakazovaly z důležitých důvodů veřejného zájmu,
c) zajistit, aby se osoby poskytovatele, tj. zpracovatele OÚ, oprávněné zpracovávat OÚ zavázaly k mlčenlivosti, nebo aby se na ně vztahovala zákonná povinnost mlčenlivosti o OÚ a o bezpečnostních opatřeních, jejichž zveřejnění by ohrozilo zabezpečení OÚ, a to i po skončení zaměstnání nebo příslušných prací;
d) zabezpečit řádnou technickou a organizační ochranu OÚ a zavedení vhodných technických a organizačních opatření tak, aby byly splněny požadavky Nařízení a zákona č. 110/2019 Sb.;
e) zajistit taková opatření, aby nemohlo dojít k neoprávněnému ani nahodilému přístupu k osobním údajům, k jejich úplné ani částečné změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům či sdružení s jinými osobními údaji, či k jinému

neoprávněnému zpracování, zároveň užít taková opatření, která umožní určit a ověřit, komu byly osobní údaje předány;

f) v souladu s čl. 28 odst. 2, Nařízení, informovat objednatele, tj. správce OÚ, o veškerých zamýšlených změnách týkajících se přijetí dalších zpracovatelů nebo jejich nahrazení, a poskytnout tak objednateli, tj. správci OÚ, příležitost vyslovit vůči těmto změnám námitky.
g) být objednateli, tj. správci OÚ v jím stanovených lhůtách nápomocen prostřednictvím vhodných technických a organizačních opatření, pro splnění správcovy povinnosti reagovat na žádosti o výkon práv SÚ či Úřadu pro ochranu osobních údajů stanovených v Nařízení, a to při zohlednění povahy zpracování OÚ a informací, jež má zpracovatel OÚ k dispozici;
h) být objednateli, tj. správci OÚ, nápomocen při zajišťování souladu s povinnostmi podle čl. 32 až 36 Nařízení, a to při zohlednění povahy zpracování OÚ a informací, jež má zpracovatel OÚ k dispozici;
i) zajistit před ukončením smluvního vztahu prokazatelný výmaz OÚ (kopií), nebo jejich vrácení objednateli, tj. správci OÚ;
j) poskytnout objednateli, tj. správci OÚ, veškeré informace potřebné k doložení toho, že byly splněny povinnosti stanovené v čl. 28 Nařízení, a umožnit audity, včetně inspekcí, prováděných objednatelem, tj. správcem OÚ, nebo jiným auditorem, kterého objednatel, tj. správce OÚ, pověřil,
k) informovat objednatele, tj. správce OÚ, a to neprodleně v případě, že podle názoru poskytovatele, tj. zpracovatelů OÚ, určitý pokyn objednatele, tj. správce OÚ, porušuje Nařízení, zákon č. 110/2019 Sb. nebo jiné předpisy Unie nebo členského státu týkající se ochrany OÚ;
l) sdělit jméno a kontaktní údaje na svého pověřence pro ochranu OÚ v případě, že se na něj vztahuje povinnost takového pověřence jmenovat ve smyslu Nařízení;
m) vést záznamy o činnostech zpracování OÚ dle čl. 30 odst. 2 Nařízení a zpřístupnit je objednateli, tj. správci OÚ;
n) plnit ohlašovací povinnost dle čl. 33 odst. 2 Nařízení
o) poskytnout veškerou součinnost k uzavření dodatku k této smlouvě nebo zvláštní smlouvy, vznikne - li taková potřeba v souvislosti se zavedením opatření k zajištění ochrany osobních údajů podle platných právních předpisů.

Příloha č. 1 - Technická specifikace a rozsah poskytovaných služeb

V Praze dne dle digitálního podpisu

Za poskytovatele:

Ing. Radek Nekl

Digitálně podepsal Ing. Radek Nekl
Datum: 2025.12.18 13:52:38+01'00'

Ing. Radek Nekl
Předseda představenstva

V Praze dne

Za objednatele:

JUDr. Mgr. Vladimír Možíšek, LL.M.

Digitálně podepsal JUDr. Mgr. Vladimír Možíšek, LL.M.
Datum: 2025.12.19 08:37:05 +01'00'

JUDr. Mgr. Vladimír Možíšek, LL.M.
vedoucí služebního úřadu - ředitel

Technická specifikace a rozsah poskytovaných služeb

1. Seznam HW a SW zadavatele

1.1. Pracoviště

Sídlo HSHMP, Rytířská 404/12, Praha 1
Územní pracoviště Němčická 1112/8, Praha 4
Územní pracoviště Nechanského 590/1, Praha 6
Územní pracoviště Dukelských hrdinů 347/11, Praha 7
Územní pracoviště Měšická 646/5, Praha 9
Územní pracoviště Rybalkova 293/39, Praha 10

1.2. Používaný HW

Firewall: Forttigate, Sophos
Routery: Aruba
Switche: HPE flexnetwork 5130 a vyšší
WiFi: Aruba 505,535
Servery: HPE Proliant DL360
Windows Server 2019 datacenter
Plně virtualizované prostředí VMware a Hyper-V
Služby: DNS, DHCP, AD, Filé server, IIS, WSUS, tiskové řešení MyQ,
NAS: HPE MSA 2050 s přidanou diskovou policí
Zálohovací systém: StoreOnce a Veeam
Koncová zařízení:

- cca 250 ks NTB (nejsou součástí paušální platby za správu sítě)
- cca 40 ks síťových tiskáren Kyocera, (nejsou součástí paušální platby za správu sítě)

1.3. Aplikace třetích stran

- Spisová služba - běží v cloudu (web aplikace, na serveru MZ)
- Registry HSHMP - běží v cloudu
- Personální systém - běží v cloudu, instalace aktualizací
- Účetní systém - běží v cloudu, instalace aktualizací
- EPIDAT - nová verze v cloudu
- ASPI - běží v cloudu, nainstalován serverový klient

2. Činnosti správce sítě

Všechny prováděné činnosti musí být předem konzultovány se zadavatelem. Kontrola a případná instalace nových firmware, profylaxe HW a SW, obecněji pravidelná údržba a kontrola, bude probíhat maximálně na měsíční bázi nebo dle potřeby v kratších intervalech. Monitoring událostí bude probíhat maximálně na týdenní bázi nebo dle potřeby v kratších intervalech. Poskytovatel odpovídá za bezproblémový chod serverů a aktivních prvků a udržování konzistence dat a zálohy dat.

2.1. Správa a administrace serverů

HW podpora:

- Instalace nového hardware do racků,
- Přesuny stávajících zařízení v serverovém racku,

- Instalace případných serverů do jiných lokalit,
- Profylaxe hardware,
- Upgrade firmware hardware,
- Upgrade HW komponent,
- Údržba a nastavení servisní sítě serverů,
- Monitoring HW událostí,
- Zabezpečení dostupnosti provozovaných systémů v případě havárie HW,
- Nastavení a konfigurace komunikačních karet pro profylaxi serverů
- Vést schématický nákres celé síťové architektury HSHMP a udržovat jej aktuální
- Předkládat zadavateli návrhy na upgrade nebo obměnu serverů.

SW podpora Windows Serverů 20xx:

- Instalace OS a ovladačů, integrace do síťového prostředí,
- Virtualizace prostředků,
- Konfigurace požadovaných serverových služeb a rolí OS,
- Instalace, konfigurace a údržba:
  - FTP serveru,
  - Terminál serveru,
  - Active Directory (AD),
    - Údržba serveru AD,
    - Údržba, upgrade a konfigurace služeb a SW souvisejících s možným dynamickým zařazováním uživatelů do AUTOVLAN (IAS),
    - Nastavení parametrů souvisejících s možným provozem protokolu 802.X,
    - Konfigurace služeb DNS, DHCP,
    - Správa globální politiky (GPO)
    - Vést dokumentaci o účtech vedených v AD a nastavení serveru AD a GPO, hlavně parametrů nastavení služeb IAS.
  - DHCP serveru,
  - DNS serveru,
  - Filé serveru,
    - nastavení práv a přístupů uživatelů a uživatelských skupin ke sdíleným adresářům na souborovém serveru,
    - Řešení incidentů a událostí spojených s provozem SW třetích stran s provozovateli a autory těchto SW,
    - instalace klientů SW třetích stran,
    - provádět upgrade SW třetích stran,
    - Vést dokumentaci o nastavení sdílených adresářů a právech přístupů k nim.
- Instalace aktualizací OS a standardních SW,
- Instalace nových verzí OS a SW,
- Spolupracovat s dodavateli SW třetích stran a Ministerstvem zdravotnictví ČR při instalaci a konfiguraci SW,
- Zajištění pravidelné instalace bezpečnostních záplat pro OS a jeho součástí, ostatního SW,
- Řešení incidentů a událostí spojených s funkčními nedostatky OS a SW,
- Vést dokumentaci o nastavení serverů,
- Předkládat zadavateli návrhy na změny a doplnění použitých SW.

Exchange server 0365 v hybridním režimu MZ:

- Údržba databáze poštovních schránek uživatelů,
- Pravidelná profylaxe stavu poštovního serveru,
- Podpora uživatelů poštovního serveru (nastavení doplňkových služeb, uživatelská nastavení, dohledání ztracených zpráv apod.),
- Řešení incidentů a událostí spojených s funkcí poštovního serveru,

- Vést dokumentaci o nastavení poštovního serveru.

Napájení - UPS:

- Nastavit a udržovat komunikaci UPS,
- Pravidelná profylaxe zálohovacích zařízení UPS,
- Zajistit rovnoměrného rozložení zátěže mezi zdroje,
- Zabezpečit korektní zastavení provozu zařízení v případě výpadku napájení,
- Zabezpečit obnovení provozu po obnovení dodávky napájení
- Vést dokumentaci o nastavení napájení serverů a ostatních zařízení pomocí UPS,
- Předkládat zadavateli návrhy na posílení nebo obměnu zálohovacích zařízení UPS.

Zálohování dat:

- Instalace a konfigurace zálohovacího HW a SW,
- Upgrade zálohovacích zařízení,
- Instalace aktualizací zálohovacího SW,
- Pravidelný monitoring zálohování,
- Provádět minimálně dvě kopie záloh,
- Kontrola prostoru na zálohovacích médiích, upozornit zadavatele na nedostatek místa pro zálohování,
- Provádět obnovu ztracených dat,
- Přednostní řešení incidentů a událostí spojených s provozem zálohovacího SW a obnovou dat ze zálohy v případě ztráty dat,
- Předkládat zadavateli návrhy na „disaster recovery“ plány a jejich aktualizace,
- Testování „disaster recovery“ plánů,
- Vést dokumentaci o nastavení zálohování.

2.2. Síťové tiskárny a správa tisku

Obecné požadavky na správu periferií:

- Upgrade ovladačů a firmware tiskáren i ostatních periferií,
- Vést dokumentaci o nastavení základních parametrů periferií,
- Předkládat zadavateli návrhy na obměnu periferií tak, aby stav odpovídal potřebám uživatelů a byl minimalizován počet typů a výrobců.

Správa tisku:

- Zajištění provozu SW MyQ pro řízení síťového tisku.

2.3. Sítě - Aktivní prvky

Firewall (IDS/IPS):

- Zajistit pravidelný upgrade firmware,
- Podle požadavků zadavatele nastavení pravidel síťových služeb,
- Pravidelně zálohovat konfigurace nastavení,
- Pravidelně kontrolovat logy,
- Řešit incidenty a události spojených s provozem Firewallu,
- Plánované odstávky provádět pouze v době určené zadavatelem,
- Možné práce po upgrade Firewallu,
    - Podle požadavků zadavatele nastavení Web Filteringu,
    - Podle požadavků zadavatele nastavení propustnosti jednotlivých VLÁN,
    - Konfigurovat a spravovat VPN server,
    - Podle požadavků zadavatele konfigurovat uživatele s přístupem VPN,
    - Konfigurovat a spravovat pravidla pro VPN přístupy správcům SW třetích stran,
    - Konfigurovat a spravovat pravidla pro přístupy do DMZ.
- Vést dokumentaci o nastavení Firewallu.

Switche:

- Zajistit pravidelný upgrade firmware,
- Pravidelně zálohovat konfigurace nastavení,
- Měnit konfigurace switchů,
- Konfigurovat a udržovat:
  - ACL,
  - QoS,
  - VLANy,
  - AUTOVLANy.
- Vést dokumentaci o:
  - přiřazení jednotlivých portů do VLÁN,
  - připojení koncových zařízení do portů,
  - propojení switchů mezi sebou,
  - nastavení ACL,
  - nastavení QoS profilů,
  - přidělení IP adres jednotlivým VLANám,
  - přidělení IP adres zařízením s pevnou IP adresou,
- Předkládat zadavateli návrhy na nastavení switchů tak, aby optimálně přenášely zatížení a jejich kapacitu,
- Řešit konflikty a incidenty spojené se síťovým provozem,
- Plánované odstávky provádět pouze v době určené zadavatelem.

Monitoring sítě:

- Sledování a kontrola stavu sítě včetně připojení k internetu,
- Zpracování výstupů pro potřeby managementu,
- Pravidelně kontrolovat stav aktivních prvků.

Správa Wi-Fi:

- Zajistit pravidelný upgrade firmware,
- Pravidelně zálohovat konfigurace nastavení,
- Měnit konfigurace AP,
- Předkládat zadavateli návrhy na nastavení AP tak, aby optimálně přenášely zatížení a jejich kapacitu,
- Řešit konflikty a incidenty spojené se síťovým provozem,
- Plánované odstávky provádět pouze v době určené zadavatelem.

2.4. Sítě - Pasivní prvky

Datové rozvaděče:

- Udržovat datové rozvaděče (čistit a kontrolovat),
- Udržovat koncové výstupy kabelových tras jasně popsané,
- Předkládat zadavateli návrhy na řešení upgrade datových rozvaděčů při změně technologie nebo navýšení přípojných míst,
- Vést dokumentaci o umístění rozvaděčů v budovách a zapojení patch panelů.

Metalické trasy, ev. budoucí optické trasy na požádání zadavatele:

- Udržovat stávající metalické trasy,
- Předkládat zadavateli návrhy na nové metalické trasy,
- Upozornit zadavatele včas na vyčerpání kapacity metalických tras,
- Vést dokumentaci o vedení metalických tras v budovách a jejich ukončení. V případě změn a úprav provádět aktualizaci této dokumentace.

2.5. Podpora aplikací a technologických zařízení třetích stran

- Jedná se o podporu aplikací třetích stran dle bodu 1.3 této přílohy a integraci technologických systémů do sítě objednatele.

2.6. Ostatní služby

- Na požádání zadavatele
  - Zajišťovat záruční a pozáruční servis zařízení, které spadají pod tuto smlouvu,
  - Spolupracovat při zadávání VŘ na komponenty výpočetní techniky, serverů, tiskáren, spotřebního materiálu, pasivních a aktivních prvků sítě,
  - Provést natažení, přeložení, prodloužení nebo zkrácení metalických a optických
  - Komunikovat s poskytovateli internetových domén a provádět jejich změny,
  - Provádět změny na nadřazených DNS serverech,
  - Provádět zajištění ekologické likvidace vyřazených PC a jejich komponentů, periferií, aktivních a pasivních prvků sítě a spotřebního materiálu,
  - Provádět konzultační a poradenskou službu v oblasti ICT.
  - Síťové tiskárny - multifunkce:
    - Zajištění propojení tiskárna - switch pasivními prvky (patch kabely, zásuvky),
    - Konfigurace síťových tiskáren včetně integrace do sítě,
    - Instalace ovladačů tiskáren uživatelům,
    - Ve spolupráci s dodavatelem zajistit plnou funkčnost multifunkčních zařízení,
    - Nastavení bezpečnostních prvků (hesla, PIN kódy a pod),
    - Provedení základního zaškolení obsluhy,
    - Podpora při řešení problému při tisku.

- Uživatelská podpora pracovních stanic a periferií (není pravidelnou součástí služeb), bude prováděna formou vzdálené podpory pro IT zaměstnance objednatele.
  - Hardware služby pracovních stanic
    - Přesun PC a periferií na jiné pracoviště a jejich zapojení,
    - Instalace PC a periferií na pracoviště a jejich zapojení,
    - Diagnostika závady a zajištění záručních oprav,
    - Diagnostika závady a zajištění pozáručních oprav včetně zajištění náhradních dílů,
    - Instalace komponent do stávajících zařízení, upgrade firmware,
    - Pravidelná údržba PC a periferií (čištění, seřízení),
    - Řešení incidentů a událostí vzniklých při provozu,
    - Konfigurace protokolu 802.X na stanicích,
    - Výměna spotřebního materiálu,
    - Předkládat zadavateli návrhy na obměnu počítačů tak, aby stav odpovídal potřebám uživatelů a byla zajištěna spolupráce s periferiemi a sítí,
    - Vést dokumentaci o nastavení základních parametrů.
  - Software služby pracovních stanic
    - Instalace OS a ovladačů, integrace do síťového prostředí,
    - Pravidelná instalace aktualizací a bezpečnostních záplat OS,
    - Na vyžádání zadavatele instalace nových verzí OS,
    - Instalace a aktualizace uživatelského SW podle potřeby zadavatele (kancelářský SW, antivirový SW apod),
    - Ve spolupráci s dodavatelem zajistit údržbu a servis jednoúčelových SW,
    - Instalace a monitoring antivirového a bezpečnostního SW,
    - Řešení incidentů a událostí spojených s funkčními nedostatky OS a SW,

        - Vést dokumentaci o nastavení základních parametrů.

    - Podpora periferií - Tiskárny
        - Instalace osobních tiskáren uživatelům,
        - Provádění základního zaškolení obsluhy,
        - Podpora při řešení problému při tisku,
        - Výměna spotřebního materiálu.
    - Podpora periferií - Skenery a ostatní periferie
        - Zajištění propojení skener nebo jiné periferie - switch pasivními prvky (patch kabely, zásuvky),
        - Ve spolupráci s dodavatelem zajistit prvotní konfiguraci a zprovoznění skenerů nebo jiných periferií,
        - Instalace ovladačů uživatelům,
        - Nastavení bezpečnostních prvků (hesla, PIN kódy a pod),
        - Ve spolupráci s dodavatelem provádět základní zaškolení obsluhy,
        - Podpora při řešení problému při práci s plotry nebo jinými periferiemi.
    - Exchange server:
        - Tvorba, přejmenování a rušení poštovních účtů,
        - Údržba databáze poštovních schránek uživatelů.
    - Active Directory (AD):
        - Tvorba, přejmenování a rušení osobních profilů v AD,
        - Nastavení klientů pro přístup do domény.
    - Filé server:
        - Nastavení práv a přístupů uživatelů a uživatelských skupin ke sdíleným adresářům na souborovém serveru,
        - Na požádání zadavatele vytvářet sdílené adresáře na souborovém serveru.

3. Helpdesk

1) Poskytovatel musí provozovat vlastní systém HELPDESK, který zpřístupní vybraným pracovníkům zadavatele a bude v něm zakládat požadavky
2) Každý požadavek bude obsahovat údaje: typ požadavku, druh závady dle tabulky v bodě 5, stav plnění, datum a čas zadání, schválení a plnění, posílat zprávy o změně stavu požadavku jak e-mailem, tak SMS zprávou.
3) V případě nefunkčnosti systému HELPDESK bude k dispozici telefonická linka HOT-LINE.

4. Struktura prováděných prací

Servisní podpora bude prováděna ve všech lokalitách zadavatele uvedených v bodě 1 této přílohy.
Servisní podpora bude prováděna v pracovních dnech zadavatele takto:

- Pondělí 8:00 - 16:00 hod
- Úterý 8:00 - 16:00 hod
- Středa 8:00 - 16:00 hod
- Čtvrtek 8:00 - 16:00 hod
- Pátek 8:00 - 16:00 hod

Ostatní práce, které by mohly narušit nebo omezit chod IT infrastruktury, budou prováděny dle dohody se zadavatelem v době, která tento provoz nenarušuje (tj. i v nočních hodinách a nepracovních dnech, nebo v době předem plánovaného výpadku).
Zadavatel požaduje, aby práce dle bodu 2.1 až 2.4 této přílohy byly prováděny prioritně v místě zadavatele, vzdálený přístup bude umožněn pouze po dohodě se zadavatelem za předem dohodnutých podmínek.

Zadavatel předpokládá, že práce dle bodu 2.5 a 2.6 se budou provádět převážně na místě. Čas strávený těmito činnostmi bude tarifikován dle skutečně provedené práce, která bude zaokrouhlena na celé započaté hodiny.

5. Garance rychlosti servisních zásahů

Zadavatelem požadovaná garance maximální doby dojezdu technika na místo je uvedena v tabulce níže. Doba začíná běžet od schválení servisního zásahu oprávněnou osobou zadavatele, které je následně povinen zadavatel potvrdit e-mailem. V případě neplnění garantované doby má zadavatel k dispozici kontakt pro eskalaci řešení zpožděných požadavků.

Druh závady	Reakční doba do max. (hod.)	Vyřešení do max. (hod.)
Kritická závada (dle bodů 2.1 až 2.4 této přílohy)	**2**	**6**
Závažná závada (dle bodů 2.1 až 2.4 této přílohy)	**4**	**12**
Střední závada (dle bodů 2.1 až 2.4 této přílohy)	**4**	**24**
Nízká závada (dle bodů 2.1 až 2.4 této přílohy)	**8**	**40**

6. Služby a práce prováděné v rámci měsíční paušální platby

- Veškeré práce zajišťující bezproblémový chod serverů, aktivních prvků a dalších zařízení specifikovaných v bodě 1 této přílohy, které budou prováděné prioritně v místě určeném zadavatelem, vzdálený přístup bude umožněn pouze po dohodě se zadavatelem, dle bodů 2.1 až 2.4 této přílohy, vedení dokumentace dle jednotlivých bodů této přílohy,
- Služby dle bodu 3 této přílohy, tj. kompletní provozování aplikace HELPDESK /HOT-LINE, monitorovacího systému chodu klíčových zařízení a serverů a udržování konzistence dat a zálohy dat,
- Garance rychlosti servisních zásahů je určena vlastní nabídkou poskytovatele, přičemž nesmí být překročeny max. lhůty dle bodu 5 této přílohy,
- Měsíční paušální platba nezahrnuje cenu dopravy při servisním zásahu na místě a práce prováděné dle bodu 2.5 a 2.6 této přílohy, které budou účtovány na základě skutečně odpracovaných hodin podle výkazu provedených prací.

8. 12. 2025

[redacted]

Hygienická stanice hl.m. Prahy
se sídlem v Praze
PROVOZNĚ ORGANIZAČNÍ ODDĚLENÍ
Rytířská 12, 110 01 Praha 1
tel. 296 336 789, 296 336 741