

Dohoda o úrovni poskytovaných služeb (SLA)
ke Smlouvě o poskytování služeb IT Managementu (ITM)
číslo: ITM-2019-012/SLA01

Zhotovitel: Pražský Servis IT, s.r.o.
Objednatel: DomovU Anežky

Smlouva: ITM-2019-012 Dohoda SLA:
ITM-2019-012/SLA01

(dále jen SLA)

1. KATALOG SLUŽEB

PŘEHLED SLUŽEB ZAHRNUTÝCH V ITM (dále jen Katalog)

Nejsou-li k některým položkám Katalogu specifikované žádné podmínky či výjimky, předpokládá se pro potřeby Smlouvy a Katalogu, že součástí poskytované služby zhotovitelem v rámci ITM (**dále jen Plnění**) a v běžné ceně ITM jsou všechny činnosti, které by z logiky věci měly být prováděny ke splnění závazků, vyplývajících z obecné povahy a definice IT Managementu a z podmínek Smlouvy.

SLUŽBA:	ROZSAH SLUŽBY:	PODMÍNKY/VÝJIMKY:
ITM = IT Management	a. služby v rozsahu specifikovaném v podkategoriích	■ dle podmínek definovaných v jednotlivých podkategoriích
	b. sestavení a pravidelná aktualizace Koncepce stavu a rozvoje IT infrastruktury (dále jen Koncepce)	■ v rozsahu jednotlivých položek ITM ■ včetně metodiky a prováděcí dokumentace (bezpečnostní směrnice, metodika ochrany dat a zálohování, bezpečnostní analýza rizik, softwarové i hardwarové audity)
	c. komplexní řízení veškerých složek IT Managementu	■ dle potřeb a přání objednatele a dle platné Koncepce ■ včetně potřebné provozní administrativy a evidence
1. Péče o hardware	a. služby v rozsahu specifikovaném v podkategoriích	■ dle podmínek definovaných v jednotlivých podkategoriích
	b. čištění techniky	■ v případě znečištění způsobeného nedbalostí či přístupem uživatele, může být požadované čištění účtováno nad rámec ceny ITM v běžné hodinové sazbě ■ nezahrnuje „estetické“ čištění, nesplňuje práci pracovníků úklidu
	c. zajišťování bezproblémového chodu a provozu IT techniky v rámci celé IT infrastruktury	■ dle potřeb objednatele i jednotlivých uživatelů
1.1. Péče o počítače a následující základní příslušenství: • monitory a displeje • klávesnice • myši a polohovací zařízení • základní kabeláž • počítačové reproduktory a sluchátka • replikátory portů a dokovací stanice	a. pomoc s výběrem, pomoc se zajištěním, součinnost s dodavatelem a role systémového integrátora	■ případné dopravní náklady jsou nad rámec běžné ceny ITM
	b. oživení, instalace a implementace nové techniky do IT infrastruktury	■ dle konkrétních požadavků Objednatele ■ Zhotovitel může odmítnout implementovat do IT infrastruktury Objednatele techniku, která je k takové implementaci objektivně nevhodná, případně účtovat takovou implementaci nad rámec běžné ceny ITM, v běžné hodinové sazbě dle aktuálně platného Ceníku
	c. provozní údržba a profylaxe techniky	■ veškeré úkony provozní údržby, nevyžadující autorizovaný servis
	d. servis techniky, nebo zprostředkování autorizovaného servisu	■ vyžaduje-li technika autorizovaný servis, nebo je-li servis autorizovaným servisem vhodný, může zhotovitel doporučit realizovat servis tam a v případě zájmu objednatele jej zprostředkovat. Pokud i přes toto doporučení vyžaduje Objednatel po Zhotoviteli servis techniky v rámci Plnění ITM, Zhotovitel se zavazuje servis provést, ale neručí za žádné poškození servisované techniky, jakož i za žádné další škody, které by v důsledku takového servisního zásahu vznikly ■ případné dopravní náklady jsou na rámec běžné ceny ITM

- Strana 1 (celkem 6) -



Pražský Servis IT, s.r.o.
Na Zatlance 1330/11
150 00 Praha 5 tel:
(+420) 222 362 668

www.PrazskyServis.it
IČ: 28941161
DIČ: CZ28941161
info@PrazskyServis.it

		<ul style="list-style-type: none"> ■ cena za autorizovaný servis, účtovaná třetí stranou, je vždy nad rámec běžné ceny ITM
	e. zapůjčení náhradní techniky po dobu nucené odstávky z důvodu servisního incidentu a po dobu jeho řešení	<ul style="list-style-type: none"> ■ v rámci ceny ITM pouze při náhradě za techniku v záruce, dodanou zhotovitelem, jinak dle běžného ceníku zhotovitele nad rámec ceny ITM ■ případné dopravní náklady jsou nad rámec běžné ceny ITM
	f. provozní evidence a monitoring stavu	<ul style="list-style-type: none"> ■ pro potřeby Zhotovitele a pro předem a včas nahlášené potřeby Objednatele
	g. odpojování Vysloužilé techniky z IT infrastruktury, čištění od dat a zajištění ekologické likvidace	<ul style="list-style-type: none"> ■ případné dopravní náklady jsou nad rámec běžné ceny ITM
1.2. Péče o mobilní zařízení (mobilní telefony, tablety) a VoIP zařízení.	a. pomoc s výběrem, pomoc se zajištěním, součinnost s dodavateli a role systémového integrátora	<ul style="list-style-type: none"> ■ případné dopravní náklady jsou nad rámec běžné ceny ITM
	b. oživení, instalace, implementace do IT infrastruktury	<ul style="list-style-type: none"> * dle konkrétních požadavků Objednatele ■ Zhotovitel může odmítnout implementovat do IT infrastruktury Objednatele techniku, která je k takové implementaci objektivně nevhodná, případně účtovat takovou implementaci nad rámec běžné ceny ITM, v běžné hodinové sazbě dle aktuálně platného Ceníku
	c. uživatelská provozní údržba a profylaxe	<ul style="list-style-type: none"> ■ veškeré úkony provozní údržby, nevyžadující autorizovaný servis
	d. zprostředkování autorizovaného servisu	<ul style="list-style-type: none"> ■ případné dopravní náklady jsou nad rámec běžné ceny ITM • cena za autorizovaný servis, účtovaná třetí stranou, je vždy nad rámec běžné ceny ITM
	e. odpojování Vysloužilé techniky z IT infrastruktury, čištění od dat a zajištění ekologické likvidace	<ul style="list-style-type: none"> ■ případné dopravní náklady jsou nad rámec běžné ceny ITM
1.3. Péče o tiskárny, MFP a skenery	a. pomoc s výběrem, pomoc se zajištěním, součinnost s dodavateli a role systémového integrátora	<ul style="list-style-type: none"> ■ případné dopravní náklady jsou nad rámec běžné ceny ITM
	b. oživení, instalace, implementace do IT infrastruktury	<ul style="list-style-type: none"> ■ dle konkrétních požadavků Objednatele
	c. uživatelská provozní údržba, čištění a profylaxe	<ul style="list-style-type: none"> ■ veškeré úkony provozní údržby, nevyžadující autorizovaný servis ■ v ceně ITM jen za použití originálního nebo námi dodaného alternativního spotřebního materiálu
	d. zprostředkování autorizovaného servisu	<ul style="list-style-type: none"> ■ případné dopravní náklady jsou nad rámec běžné ceny ITM ■ cena za autorizovaný servis, účtovaná třetí stranou, je vždy nad rámec běžné ceny ITM
	e. zapůjčení náhradní techniky po dobu nucené odstávky z důvodu servisního incidentu a po dobu jeho řešení	<ul style="list-style-type: none"> ■ v rámci ceny ITM pouze při náhradě za techniku v záruce, dodanou zhotovitelem, jinak dle běžného ceníku zhotovitele nad rámec ceny ITM ■ případné dopravní náklady jsou nad rámec běžné ceny ITM
	f. evidence a monitoring stavu	<ul style="list-style-type: none"> ■ pro potřeby Zhotovitele a pro předem a včas nahlášené potřeby Objednatele
	g. odpojování Vysloužilé techniky z IT infrastruktury, čištění od dat a zajištění ekologické likvidace techniky i spotřebního materiálu	<ul style="list-style-type: none"> • případné dopravní náklady jsou nad rámec běžné ceny ITM
1.4. Péče o ostatní IT techniku	a. činnosti dle další dohody mezi Objednatelem a Zhotovitelem, která je možná až po bližší specifikace techniky	<ul style="list-style-type: none"> • nebude-li požadovaná péče o nespecifikovanou IT techniku možná v základní ceně ITM, musí na tento fakt zhotovitel upozornit objednatel a cena za tuto péči bude stanovena dle standardního ceníku, nebo vzájemnou dohodou objednatel a zhotovitele; nedojde-li k dohodě, není tato péče automatickou součástí Plnění dle této Smlouvy
2. Péče o software	a. služby v rozsahu specifikovaném v podkategoriích	<ul style="list-style-type: none"> ■ objednatel se zavazuje požadovat péči jen a pouze o legálně nabitý a v souladu s licenčními podmínkami užívaný software
	b. zajišťování potřebné dostupnosti systémů a programů	<ul style="list-style-type: none"> ■ dle potřeb a reálných možností objednatel
2.1. Péče o operační systémy počítačů a serverů	a. pomoc s výběrem, pomoc se zajištěním, instalace, konfigurace a implementace vhodných operačních systémů	<ul style="list-style-type: none"> ■ výběr a správná implementace operačního systému je prováděna vždy dle aktuálně platné Koncepce a aktuálního přání uživatelů
	b. údržba, aktualizace a optimalizace nastavení	<ul style="list-style-type: none"> • dle aktuálně platné Koncepce a aktuálního přání uživatelů
	c. monitoring, audit a evidence	<ul style="list-style-type: none"> • pro potřeby Zhotovitele a pro předem a včas nahlášené potřeby Objednatele (vyjma pravidelných softwarových auditů)
2.2. Péče o aplikace a veškeré další programové vybavení	a. výběr, pomoc se zajištěním, instalace a implementace do IT infrastruktury	<ul style="list-style-type: none"> • podřízeno potřebám a možnostem objednatel a platné Koncepti
	b. údržba, aktualizace a optimalizace nastavení	<ul style="list-style-type: none"> ■ dle aktuálně platné Koncepce a aktuálního přání uživatelů

- Strana 2 (celkem 6) -

	c. monitoring, audit a evidence	<ul style="list-style-type: none"> pro potřeby Zhotovitele a pro předem a včas nahlášené potřeby Objednatele (vyjma pravidelných softwarových auditů)
3. Péče o data	a. monitoring a evidence dat, soupiska dat a její aktualizace	<ul style="list-style-type: none"> sleduje se množství a formát dat, jejich umístění a toky pro potřeby Zhotovitele a pro předem a včas nahlášené potřeby Objednatele
	b. údržba a optimalizace dat a jejich distribuce	<ul style="list-style-type: none"> dle aktuálně platné Koncepce a aktuálního přání uživatelů
	c. zajišťování distribuce a dostupnosti dat	<ul style="list-style-type: none"> dle potřeb a reálných možností objednatel, v souladu s aktuálně platnou Konceptí
	d. zajištění procesů zabezpečení, zálohování a ochrany dat, systém archivace dat	<ul style="list-style-type: none"> * nastavení a realizace systémových procesů dle platné Koncepce a analýzy rizik zahrnuje transparentní kontrolní mechanismy a provozní evidenci
4. Péče o počítačové sítě	a. služby v rozsahu specifikovaném v podkategoriích	<ul style="list-style-type: none"> v rozsahu složky ITM „Péče o software“
	b. zajišťování optimálního provozu počítačové sítě	<ul style="list-style-type: none"> dle potřeb objednatel a dle aktuálně platné Koncepce
	c. osobní i automatizovaný dohled nad celou počítačovou sítí	<ul style="list-style-type: none"> pro potřeby Zhotovitele a pro předem a včas nahlášené potřeby Objednatele (vyjma pravidelných softwarových auditů)
4.1. Péče o pasivní prvky počítačové sítě: <ul style="list-style-type: none"> strukturovaná kabeláž prvky strukturované kabeláže pasivní prvky bezdrátových sítí 	a. výběr, pomoc se zajištěním, instalace a implementace	<ul style="list-style-type: none"> výstavba a instalace strukturované kabeláže nejsou prováděny v rámci běžné ceny ITM (krom drobných oprav a instalací v celkové ceně do 10% měsíční ceny ITM)
	b. evidence, měření, monitoring a kontrola stavu pasivních prvků	<ul style="list-style-type: none"> pro potřeby Zhotovitele a pro předem a včas nahlášené potřeby Objednatele (vyjma pravidelných softwarových auditů)
	c. provozní údržba	<ul style="list-style-type: none"> opravy strukturované kabeláže (krom záručních oprav) nejsou prováděny v rámci běžné ceny ITM (krom drobných oprav a instalací v celkové ceně do 10% měsíční ceny ITM)
4.2. Péče o aktivní prvky počítačové sítě	a. výběr, pomoc se zajištěním, instalace a implementace	<ul style="list-style-type: none"> činnosti spojené s výstavbou počítačových sítí nejsou automaticky součástí běžné ceny ITM (krom drobných instalací v celkové ceně do 10% měsíční ceny ITM)
	b. profylaxe techniky	<ul style="list-style-type: none"> vyžaduje-li technika autorizovaný servis, nebo je-li servis autorizovaným servisem vhodný, může zhotovitel servis odmítnout realizovat vlastními silami a místo toho jej v případě zájmu objednatel zprostředkovat
	c. servis techniky	<ul style="list-style-type: none"> včetně plánovaných i mimořádných servisních výjezdů v ceně ITM vyžaduje-li technika autorizovaný servis, nebo je-li servis autorizovaným servisem vhodný, může zhotovitel servis odmítnout realizovat vlastními silami a místo toho jej v případě zájmu objednatel zprostředkovat
	d. evidence, měření a monitoring aktivních prvků	<ul style="list-style-type: none"> pro potřeby Zhotovitele a pro předem a včas nahlášené potřeby Objednatele (vyjma pravidelných softwarových auditů)
5. Péče o uživatele	a. koncepční sledování potřeb uživatelů, analýza pracovních postupů	<ul style="list-style-type: none"> zejména pro potřeby sestavení Koncepce
	b. poradenství, drobná školení, pomoc s optimalizací pracovních postupů	<ul style="list-style-type: none"> jde primárně o osobní koncepční pomoc konzultantů zhotovitele jednotlivým konkrétním uživatelům objednatel hromadná školení mohou být součástí běžné ceny ITM, nepřekročí-li jejich cena 20% běžné měsíční ceny ITM)
	c. helpdesk a podpora uživatelů	<ul style="list-style-type: none"> formou telefonické podpory, vzdálené správy a formou osobní pomoci konzultantů na pracovišti objednatel či zhotovitel
	d. správa uživatelů, zavádění do síťové infrastruktury, zajišťování vhodných přístupů a práv, provozní evidence	<ul style="list-style-type: none"> dle platné bezpečnostní metodiky
6. Péče o zabezpečení	a. úvodní i průběžná analýza rizik	<ul style="list-style-type: none"> týká se všech složek IT infrastruktury
	b. sestavení a průběžná aktualizace bezpečnostní metodiky a další dokumentace (bezpečnostní směrnice, atd.)	<ul style="list-style-type: none"> na základě analýzy rizik a dle platné Koncepce sestavení, definice a aplikace souboru bezpečnostních opatření pro všechny složky IT infrastruktury
	c. monitoring a dohled nad zabezpečením IT infrastruktury, dohled na aplikací a dodržováním bezpečnostní politiky, řešení bezpečnostních incidentů	<ul style="list-style-type: none"> kontinuální strojový i osobní monitoring všech rizikových částí infrastruktury, dle analýzy riziky

II. ČAS PLNĚNÍ IT MANAGEMENTU

PRACOVNÍ DOBA, REAKČNÍ DOBA, TERMÍNY PLNĚNÍ

Veškeré aktivity prováděné zhotovitelem v rámci ITM mohou být prováděny kdykoliv, v běžnou pracovní dobu (**dále jen BPD**), i mimo ní. O termínu Plnění rozhoduje Zhotovitel, který se zavazuje dodržet níže uvedené podmínky termínů Plnění, stejně jako další podmínky a závazky plynoucí ze Smlouvy.

Reakční doba je pro potřeby ITM a Smlouvy definována jako časový interval, v rámci kterého se Zhotovitel zavazuje aktivně začít řešit příslušný Požadavek či Incident.

Požadavek je pro potřeby ITM a Smlouvy definován jako objednávka Objednatele na dílčí službu Zhotovitele v rámci Plnění.

Incident je pro potřeby ITM a Smlouvy definován jako potřeba Objednatele na dílčí službu Zhotovitele, vzniklá poruchou v rámci IT infrastruktury, či jiným důvodem, který ohrožuje bezproblémový chod IT infrastruktury Objednatele, nebo IT běžné pracovní postupy uživatelů IT infrastruktury, nebo výstupy

BĚŽNÁ PRACOVNÍ DOBA (dále jen BPD)		PODMÍNKY/VÝJIMKY
Provoz telefonické podpory	■ pracovní dny od 8:00 do 18:00	■ standardní Plnění ITM v běžné ceně ITM
Běžná pracovní doba (BPD) zaměstnanců Zhotovitele	■ pracovní dny od 8:00 do 18:00	* „Standardní pracovní doba“ je pro potřeby Smlouvy a Plnění ITM „Standardní doba Plnění ITM“ * Plnění ITM ve „Standardní pracovní době“ - není-li v Katalogu, nebo dohodou Zhotovitele a Objednatele stanoveno jinak - je součástí běžné ceny ITM
Rozšířená pracovní doba IT konzultantů a IT techniků (nad rámec BPD)	■ pracovní dny od 6:00-8:00 ■ pracovní dny od 18:00 do 22:00	■ Plnění ITM v Rozšířené pracovní době a mimo pracovní dobu, objednaná/požadovaná na tuto dobu Zhotovitelem, mohou být účtovány dle Ceníku nad rámec Běžné ceny ITM
TYP POŽADAVKU	REAKČNÍ DOBA	POPIS POŽADAVKŮ
Kritický incident	■ do 30 minut v BPD ■ do 12 hodin mimo BPD	■ za kritický považujeme incident ohrožující chod organizace, případně další subjekty, nebo reálné hrozící způsobením závažné škody
Podstatný incident	■ do 4 hodin v BPD ■ mimo BPD není definováno	■ za podstatný považujeme incident, neohrožující zásadně chod organizace, ale jeho vyřešení je zásadní pro běžnou práci uživatelů
Provozní incident Provozní požadavek	■ dle dohody s uživatelem ■ mimo BPD není definováno	■ za běžné provozní incidenty považujeme veškeré požadavky na úpravu systémů a IT infrastruktury, které nemají povahu podstatného či kritického incidentu
MINIMÁLNÍ ČASOVÁ DOTACE NA PROFYLAXI		
Povinné profylaktické výjezdy	Součástí rozsahu každého Plnění, naceněného dle metody A či B, je automatická, povinná a pravidelná osobní profylaktická péče na pracovišti zákazníka v délce trvání minimálně 30 minut měsíčně za každý započatý 1 tisíc z celkové měsíční ceny za Plnění bez DPH	

VÝJEZDY, DOPRAVNÍ NÁKLADY, LOGISTIKA	
Výjezdy na místo Plnění	neomezeně, zahrnuté v rámci domluvené ceny Plnění (nevztahuje se na dodávky zboží)
Logistika spojená s dodáním zboží a s reklamací námi nedodaného zboží	individuálně, jelikož není součástí běžného Plnění v rámci této Smlouvy

III. KOMUNIKAČNÍ KANÁLY

Pro potřeby bezproblémové a ucelené komunikace obou smluvních stran ve věci Plnění smlouvy jsou definováni oficiální komunikační kanály, kterými by měla probíhat veškerá výměna provozních informací ohledně Plnění a požadavků na něj.

Informace a požadavky, které si vymění smluvní strany jiným způsobem, nejsou ve smyslu smlouvy závazné (např. ústně zadané požadavky při osobním setkání pracovníků smluvních stran, atd.)

KOMUNIKAČNÍ KANÁLY

1. telefonní číslo pro zadávání požadavků na Plnění (HelpDesk, HotLine): **+420 230 234 400**
2. emailová adresa pro zadávání požadavků na Plnění (HelpDesk, HotLine): **da@helpdesk.prazskyservis.it**

IV. POVĚŘENÉ OSOBY VE VĚCECH PLNĚNÍ SMLOUVY

Pro potřeby bezproblémové, koncepční a ucelené komunikace obou smluvních stran ve věci Plnění smlouvy jsou definováni zástupci obou smluvních stran, kteří mají tuto komunikaci primárně zajistit, kontrolovat a vyhodnocovat.

IT Referent je pro potřeby ITM a Smlouvy definován jako oficiální zástupce Objednatele, který má na starost přebírání Plnění od zástupců a pracovníků Zhotovitele, kontrolu a vyhodnocování správnosti Plnění, komunikaci ohledně případných problémů při Plnění, zajištění komunikačních kanálů ze strany Objednatele, včasné informování pracovníků a zástupců Objednatele o všem důležitém ohledně Plnění, atd.

IT Garant je pro potřeby ITM a Smlouvy definován jako oficiální zástupce Zhotovitele, který má na starost formální předávání Plnění zástupcům a pracovníkům Objednatele, kontrolu a vyhodnocování správnosti Plnění, komunikaci ohledně případných problémů při Plnění, zajištění komunikačních kanálů ze strany Zhotovitele, včasné informování pracovníků a zástupců Zhotovitele o všem důležitém ohledně Plnění, atd.

POVĚŘENÉ OSOBY ZA OBJEDNATELE

IT Referent:

(není definován)

XXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXX XXXXXXXXXXXX

POVĚŘENÉ OSOBY ZA ZHOTOVITELE

IT Garant:

Jan Urban

Telefon: xxxxxxxxx
E-mail: xxxxxxxxx

V. MÍSTO PLNĚNÍ

1. Domov U Anežky - Středisko Luštěnice, Nová 303, 294 42 Luštěnice
2. Domov U Anežky - Středisko Benátky nad Jizerou, Náměstí 17. Listopadu 703, 294 71 Benátky nad Jizerou

VI. CENOVÉ UJEDNÁNÍ

SMLUVNÍ CENA ZA PLNĚNÍ

Toto cenové ujednání definuje postup výpočtu ceny Plnění vzhledem k počtu uživatelských míst ve správě a dojezdové vzdálenosti místa Plnění.

Pokud dojde v průběhu Plnění na změnu počtu pracovních míst ve správě, bude výsledná cena Plnění počítána následujícím, transparentním a jasně definovaným postupem:

Zvolená metoda nacenění ITM :	metoda nacenění A (nacenění na pracovních míst v péči)
Aktuální cena za ITM pro jednoho uživatele / pracoviště:	500,- Kč měsíčně
Aktuální počet pracovních míst:	25
Aktuální množstevní sleva v %:	(VŽ5)% = 5%
Dojezdová vzdálenost na místo Plnění:	cca 50 km
Přirážka k ceně Plnění za dojezdovou vzdálenost:	50%
Výsledná měsíční cena ITM:	$((25 \times 500) - 5\%) + 50\% = 12500 - 625 + 5937 = 17812,- \text{ Kč}$
Zúčtovací období:	1 kalendářní měsíc
Forma fakturace:	daňový doklad (faktura) 1x měsíčně, zpětně, za jedno zúčtovací období, vystavený vždy k poslednímu dni zúčtovacího období, se splatností 14 dnů

Místo a datum podpisu zástupce zhotovitele:

Místo a datum podpisu zástupce objednatele:
Dne 13. 2. 2019