

Servisní smlouva č. SoS/2019/03



čl. I. Smluvní strany

1. Objednatel: **Středisko volného času Ostrava, Ostrava - Moravská Ostrava, příspěvková organizace**
Sídlo: Ostrčilova 2925/19, 702 00 Ostrava Moravská Ostrava
Zastoupena: Mgr., ředitelkou
Kontakt:
IČO: 75080559
DIČ: CZ75080559
Bankovní spojení:

2. Poskytovatel: **BRAIN computers s.r.o.**
Kalvodova 1087/2, 709 00 Ostrava – Mariánské Hory
Zastoupena: Ing., jednatelem
Kontakt:
IČO: 25397265
DIČ: CZ25397265
Bankovní spojení :

Uzavírají dle občanského zákoníku číslo 89/2012 Sb. Tuto smlouvu o poskytnutí služeb (dále jen „smlouva“)

čl. II. Předmět smlouvy

Poskytovatel se touto smlouvou zavazuje poskytovat služby související se správou a monitoringem HW a SW (outsourcing IT). Konkrétní seznam spravovaného HW, SW a služeb je uveden v příloze č. 1 této smlouvy. Objednatel se zavazuje poskytovateli zaplatit za tyto služby sjednanou cenu uvedenou v čl. IV této smlouvy.

Definice základních pojmů

Závada

Závadou se rozumí takový stav hardwarových či softwarových prostředků, který neumožňuje provádět jejich předepsané funkce.

Klasifikace závad

Závady jsou klasifikovány dle jejich závažnosti a provozních podmínek odběratele na dvě kategorie:

- a) **Havárie** – stav hardwarových či softwarových prostředků, který neumožňuje plnění základních funkcí odběratele. Jedná se zejména o funkčnost serverů, počítačové sítě apod. Maximální doba zahájení činností směřujících k odstranění havárie jsou 4 hodiny.
- b) **Porucha** – stav hardwarových či softwarových prostředků, který umožňuje plnění základních funkcí objednatele, avšak s podstatným omezením rychlosti zpracování nebo za mimořádných provozních opatření. Maximální doba zahájení činností směřujících k odstranění poruchy je 24 hodin.

čl. III. Termín plnění a místo provádění služeb

1. Smlouva se uzavírá na dobu neurčitou s výpovědní lhůtou 3 měsíce, která začíná běžet od 1. dne měsíce následujícího po měsíci, ve které byla výpověď oznámena.
2. Poskytovatel se zavazuje provádět servisní služby dle čl. II této smlouvy v následujících lokalitách:
 1. sídlo objednatele
3. Služby jsou poskytovány v pracovní dny v době od 8:00 do 16:30 hod., dle reakčních dob uvedených v čl. II této smlouvy.
4. V případě závady bude tato bez zbytečného odkladu oznámena zhotoviteli prostřednictvím helpdeskového systému na webových stránkách <https://helpdesk.brain.cz>, popřípadě e-mailem na adresu helpdesk@brain.cz nebo v době od 8:00 do 16:00 na telefonním čísle 596 620 071.

čl. IV. Cena

1. V souladu se zákonem č. 526/90 Sb. se cena prací dle předmětu smlouvy sjednává jako smluvní ve výši 3 900,- Kč bez DPH měsíčně. V této ceně jsou zahrnuty služby v max. rozsahu 6 hod. měsíčně, včetně služeb provedených prostřednictvím dálkového přístupu, a vzdálená podpora a monitoring.
2. Cena za celý rozsah plnění dle předmětu smlouvy nezahrnuje cenu materiálu použitého k údržbě a opravám.
3. V případě potřeby dalšího servisního zásahu nad rámec smlouvy v době od 8:00 do 16:30 bude objednateli účtována hodinová sazba 600,- Kč/hod. a cestovné 10,- Kč/km.
4. V případě expresního servisního zásahu mimo pracovní dobu bude objednateli účtována částka 1 200,- Kč bez DPH za každou započatou hodinu a cestovné 10,- Kč/km.

čl. V. Platební podmínky

1. Úhrada částky bude prováděna na základě faktury zhotovitele vydané vždy k poslednímu dni kalendářního měsíce. Kromě náležitostí stanovených platnými právními předpisy je Poskytovatel povinen ve faktuře uvést i tyto údaje:
 - Soupis provedených prací - tj. upřesnit další či expresní zásahy, popř. jiné nad běžný rámec smlouvy.
 - Jméno a příjmení osoby, která fakturu vystavila, včetně kontaktního telefonu
2. Platba faktury objednatelem bude provedena bezhotovostně příkazem k úhradě. Platba bude poukázána zpravidla na běžný účet Poskytovatele uvedený v čl. I./2. Případnou změnu účtu je poskytovatel povinen oznámit Objednateli bez zbytečného odkladu. Musí se však jednat o číslo účtu zveřejněné způsobem umožňujícím dálkový přístup podle § 96 zákona o DPH. Zároveň se musí jednat o účet vedený v tuzemsku.
3. Splatnost faktury činí 21 dnů od doručení objednateli.
4. Pokud se stane Poskytovatel nespolehlivým plátcem daně dle § 106a zákona o DPH, je Objednatel oprávněn uhradit příkazníkově za zdanitelné plnění částku bez DPH a úhradu samotné DPH provést přímo na příslušný účet daného finančního úřadu dle § 109a zákona o DPH. Zaplacením částky ve výši daně na účet správce daně Poskytovatele a zaplacením odměny bez DPH Poskytovateli je splněn závazek Objednatele uhradit sjednanou odměnu.
5. Splatnost faktury činí 21 dnů od jejího prokazatelného doručení objednateli. Zálohy nebudou objednatelem poskytovány.
6. Nebude-li faktura obsahovat některou dohodnutou náležitost nebo bude chybně vyúčtována, je Objednatel oprávněn fakturu před uplynutím doby splatnosti vrátit Poskytovateli k provedení opravy s vyznačením důvodu vrácení. Poskytovatel provede opravu vystavením nové faktury. Ode dne odeslání vadné faktury přestává běžet původní doba splatnosti. Celá doba splatnosti běží opět ode dne doručení nově vyhotovené faktury Objednateli.
7. Povinnost zaplatit je splněna dnem odepsání příslušné částky z účtu Objednatele.
8. Kontakty pro vyúčtování a zasilání fakturace:
 - účetní Objednatele: email: ptobiasova@svcoo.cz , telefon: +420 775 598 661
 - e-mail (podatelna objednatele): podatelna.svcoo@essl.ostrava.cz

čl. VI. Práva a povinnosti účastníků smlouvy

1. Objednatel se zavazuje poskytovat Poskytovateli nezbytnou součinnost, potřebnou pro řádné plnění služeb Poskytovatelem.
2. Poskytovatel je povinen bez zbytečného odkladu oznámit Objednateli všechny okolnosti, které zjistil při plnění předmětu plnění této smlouvy a které mohou mít vliv na změnu pokynů nebo zájmů Objednatele.

3. Poskytovatel se zavazuje:

- při plnění dle této smlouvy postupovat s maximálním úsilím a s odbornou péčí tak, aby bylo dosaženo řádného plnění této smlouvy;
- při plnění této smlouvy brát na zřetel provozní potřeby Objednatele, postupovat podle pravidel obvyklých pro zpracování dat, postupovat dle zákona č. 101/2000 Sb., zákona o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů a v souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů (tj. „GDPR“), jež nabývá účinnosti dne 25. 5. 2018, v platném znění a s příslušnými platnými právními předpisy právního řádu České republiky;
- 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.

4. Objednatel se zavazuje:

- umožnit pracovníkům Poskytovatele přístup k příslušnému hardwaru a softwaru pod správou Objednatele;
- poskytovat Poskytovateli dokumenty a informace potřebné pro poskytování služeb;
- jmenovat z řad svých pracovníků dostatečný počet odborníků pro součinnost na plnění služeb dle této smlouvy.

5. Poskytovatel je povinen zachovávat v plném rozsahu, na dobu neurčitou mlčenlivost o všech záležitostech, o nichž se dozvěděl v souvislosti s prováděním předmětu této smlouvy. Poskytovatel použije všechny materiály, které obdrží od Objednatele v souvislosti s plněním této smlouvy výhradně pro plnění účelu této smlouvy.

čl. VII. Ochrana informací

1. Poskytovatel je oprávněn zpracovávat data poskytnutá Objednatelem, při tom je povinen zacházet se všemi informacemi, které mu Objednatel poskytl, jako s informacemi důvěrnými.
2. Smluvní strany jsou si vědomy toho, že v rámci plnění této smlouvy mohou ony nebo jejich zaměstnanci 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 písemným 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.
3. Důvěrnými informacemi se pro účely této smlouvy rozumí zejména veškeré informace, které se strany dozvěděly v souvislosti s touto smlouvou a dalšími jednáními s druhou stranou, a to i když se nejedná o obchodní tajemství dle obchodního zákoníku, jakož i know-how, jímž se rozumí veškeré poznatky obchodní, výrobní, technické či ekonomické, metodické povahy související s činností smluvní strany, které mají skutečnou nebo alespoň potenciální hodnotu, a které nejsou v příslušných obchodních či profesních, odborných kruzích běžně dostupné a mají

být utajeny a dále všechna data, o kterých se Poskytovatel dozví v souvislosti se zpracováním dat Objednatele.

4. Ustanovení předchozích odstavců platí i po ukončení plnění, a to až do doby, kdy se tyto informace stanou obecně známými.
5. 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 větší újma.

čl. VIII. Ochrana osobních údajů

1. Obě smluvní strany jsou při správě a zpracování osobních údajů povinny bez výjimky postupovat v souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů (tj. „GDPR“), jež nabývá účinnosti dne 25. 5. 2018, v platném znění a s příslušnými platnými právními předpisy právního řádu České republiky.
2. Z hlediska ochrany osobních údajů je:
 - a) Objednatel Správcem osobních údajů,
 - b) Poskytovatel Zpracovatelem osobních údajů
3. Povinnosti v rámci ochrany osobních údajů:
 - a) Zpracovatel se zavazuje užívat osobní údaje, ke kterým získá přístup v souvislosti s poskytováním Služeb Objednateli, výlučně k účelům stanoveným v této smlouvě a nepoužít je k žádnému jinému účelu.
 - b) **Zpracovatel se zavazuje zachovávat mlčenlivost** o všech skutečnostech (tj. především, nikoliv však výlučně, o všech osobních údajích a informacích o soukromí fyzických osob), o kterých se v souvislosti s poskytováním Služeb dozví. Zpracovatel je zároveň povinen zajistit, aby osoby, jež se podílí na plnění závazků Zpracovatele vyplývajících ze Smlouvy o poskytování Služeb, byly seznámeny a informovány o tomto závazku Zpracovatele a byly povinny jej také dodržovat.
 - c) Zpracovatel se zavazuje nezapojit do zpracování osobních údajů pro Správce žádného dalšího zpracovatele osobních údajů bez předchozího konkrétního písemného povolení Správce. Tento písemný pokyn je oprávněna udělit výlučně osoba uvedená v odstavci 4.3 této Smlouvy. V případě, kdy Zpracovatel zapojí dalšího zpracovatele, aby jménem Správce provedl určité činnosti zpracování, je povinen tomuto dalšímu zpracovateli uložit na základě smlouvy stejné povinnosti, jakými je Zpracovatel vázán na základě této Smlouvy. Správce je za účelem ověření této skutečnosti oprávněn žádat předložení smluvní dokumentace mezi Zpracovatelem a dalším zpracovatelem a Zpracovatel se zavazuje mu vyhovět.
 - d) Zpracovatel se zavazuje učinit vhodná technická a organizační opatření, aby zajistil úroveň zabezpečení osobních údajů v rozsahu požadovaném dle čl. 32 GDPR. Zpracovatel je povinen informovat Správce před zahájením zpracování o všech přijatých bezpečnostních opatření, přičemž Správce na základě svého výlučného uvážení posoudí dostatečnost takových opatření a oznámí svůj závěr Zpracovateli. V případě nedostatečnosti bezpečnostních opatření je Zpracovatel povinen bez zbytečného odkladu zjednat potřebnou nápravu a do té doby nesmí zahájit zpracování osobních údajů pro Správce.

- e) Zpracovatel je povinen v každém okamžiku zohledňovat povahu zpracování a být Správci nápomocen prostřednictvím vhodných technických a organizačních opatření pro zajištění plnění povinností Správce reagovat na žádosti o výkon práv subjektu údajů stanovených v kapitole III. V této souvislosti se Zpracovatel zavazuje poskytnout Správci veškerou nutnou nebo vhodnou součinnost za účelem zajištění výkonu práv subjektů údajů upravených v kapitole III GDPR.
- f) Zpracovatel se zavazuje poskytnout Správci veškerou nutnou nebo vhodnou součinnost za účelem plnění povinností Správce stanovených v člancích 32 až 36 GDPR (zabezpečení osobních údajů a oznamování porušení zabezpečení).
- g) Zpracovatel se zavazuje k poslednímu dni Doby trvání všechny osobní údaje zpracovávané pro Správce (jakož i všechny soubory obsahující jejich kopie) vymazat, vrátit Správci, nebo předat jím určené osobě a ukončit další zpracování osobních údajů pro Správce, ledaže je pro takové další zpracování Zpracovatelem dán jiný právní důvod. Zpracovatel je povinen informovat Správce o jakémkoliv takovém přetrvávajícím zpracování, jakož i o jeho právních důvodech a předpokládané době trvání.
- h) Zpracovatel se zavazuje bez zbytečného odkladu po doručení písemného pokynu Správce všechny a/nebo určenou část osobních údajů zpracovávaných pro Správce (jakož i všechny soubory obsahující jejich kopie) vymazat, vrátit Správci, nebo předat jím určené osobě a ukončit další zpracování všech a/nebo určených osobních údajů pro Správce, ledaže je pro takové další zpracování Zpracovatelem dán jiný právní důvod. Zpracovatel je povinen informovat Správce o jakémkoliv takovém přetrvávajícím zpracování, jakož i o jeho právních důvodech a předpokládané době trvání.
- i) Zpracovatel je povinen poskytnout Správci na jeho žádost bez zbytečného odkladu informace nezbytné k prokázání shody s povinnostmi Zpracovatele stanovenými v článku 28 GDPR. V případě pochyb je Správce oprávněn a Zpracovatel je povinen umožnit provedení auditu u Zpracovatele za účelem ověření souladu s povinnostmi Zpracovatele, a to včetně provedení inspekci v obchodních nebo administrativních prostorách Zpracovatele. Inspekce je oprávněn provést sám Správce nebo jím určený auditor. Zpracovatel se zavazuje poskytnout veškerou nutnou nebo vhodnou součinnost k zajištění úspěšného provedení takového auditu.
- j) Zpracovatel je povinen neprodleně informovat Správce v případě, kdy zjistí, že některý z pokynů Správce porušuje právní úpravu GDPR nebo jiné právní předpisy. Zpracovatel je v takovém případě povinen sdělit Správci důvody, na základě kterých k takovému závěru došel.
- k) Zpracovatel je povinen neprodleně informovat Správce v případě, kdy zjistí, že došlo k porušení zabezpečení osobních údajů. Zároveň je Zpracovatel v takovém případě povinen v dostatečném rozsahu zdokumentovat veškeré takové případy porušení zabezpečení osobních údajů, včetně skutečností, které se daného porušení týkají, jeho účinků a přijatých nápravných opatření.
- l) Zpracovatel se zavazuje mít zpracovanou vnitřní směrnici o ochraně osobních údajů dle požadavků GDPR a aktivně ji naplňovat. Správce je oprávněn žádat předložení vnitřní směrnice Zpracovatele pro účely posouzení dostatečné úrovně ochrany osobních údajů, přičemž v případě, kdy posoudí úroveň ochrany zajištěnou vnitřní směrnici Zpracovatele za nedostatečnou, je oprávněn požadovat, aby Zpracovatel uložil svým zaměstnancům povinnost, aby při poskytování Služeb dodržovali vnitřní směrnici Správce o ochraně osobních údajů obdobně.
- m) Zpracovatel je povinen poskytnout Správci veškerou nutnou nebo vhodnou součinnost ve věci zabezpečení osobních údajů při zpracování, řešení jakýchkoliv bezpečnostních incidentů, ohlašování případů porušení zabezpečení dozorovému orgánu a jejich oznamování subjektům údajů, jakož i ve věci provedení posouzení vlivu na ochranu osobních údajů a předchozí konzultace s dozorovým úřadem, pokud je to případné.

- n) Zpracovatel se zavazuje dodržovat veškeré povinnosti uložené zpracovatelům osobních údajů dle GDPR, jakož i jiných právních předpisů týkajících se ochrany osobních údajů.

čl. IX. Smluvní sankce

1. Smluvní sankce za prokazatelné neplnění služeb Poskytovatelem v rozsahu dle čl. II. Předmět smlouvy a čl. III. Termín plnění a místo provádění služeb činí 500,-Kč (*slovy: Pětsetkorunčeských*), nedohodnou-li se obě smluvní strany jinak. Úhrada Poskytovatelem proběhne na základě faktury vystavené Objednatelem, s uvedeným zdůvodněním sankce.
2. Za každý jednotlivý případ porušení a/nebo za každý den trvání porušení (v případech trvajících porušení) povinností uložených Zpracovateli dle čl. VIII, ochrana osobních údajů, odst. 3, body a - n této Smlouvy je Zpracovatel povinen uhradit Správci smluvní pokutu ve výši 1.000 Kč (*slovy: Jedentisíckorunčeských*). V případě opakovaného porušení stejné povinnosti této Smlouvy a/nebo v případě, kdy Zpracovatel nezjedná bez zbytečného odkladu nápravu porušení povinností dle Smlouvy, na které byl Správce písemně upozorněn, je Zpracovatel povinen uhradit Správci smluvní pokutu ve výši 3.000Kč (*slovy: Třitisícekorunčeských*) za každý jednotlivý případ a/nebo den trvání takového porušení.
3. Náhrada působené škody:
 - **Oblast ochrany osobních údajů:** V případě škody způsobené Objednateli při nakládání s osobními údaji je Poskytovatel povinen prokazatelně způsobenou škodu Objednateli uhradit v plné výši, a to do 30 dnů ode dne doručení faktury k úhradě s vyčíslením a zdůvodněním škody, nedohodnou-li se obě smluvní strany jinak. Za způsobenou škodu se považuje také výše sankcí – pokut uložených Objednateli v důsledku pochybení nakládání s osobními údaji ze strany Poskytovatele. Případná dohoda musí být učiněna vždy písemnou formou.
 - **Oblast HW a SW (outsourcing IT):** V případě škody vzniklé Objednateli v důsledku prokázaného chybného nebo neoprávněného zásahu/postupu Poskytovatelem je Poskytovatel tuto škodu povinen v plné výši Objednateli uhradit, a to na základě odborného vyčíslení způsobené škody, nedohodnou-li se obě smluvní strany jinak. Případná dohoda musí být učiněna vždy písemnou formou.

čl. X. Změna a zrušení závazků

1. Tato smlouva se může měnit a doplňovat jen písemnými vzestupně číslovanými dodatky oboustranně odsouhlasenými oběma smluvními stranami, které ke své platnosti musí být podepsány osobami oprávněnými k jednání v rámci této smlouvy. Písemné dodatky budou vyhotoveny ve stejném počtu jako tato smlouva. Smluvní strany se zavazují vyjádřit se ke změnám písemně ve lhůtě do 7 pracovních dnů od obdržení písemného návrhu změn.
2. Objednatel může jednostranně odstoupit od smlouvy v případě, že zhotovitel přes obdržení písemného upozornění objednatel na poručování smlouvy poruší podstatným způsobem své závazky dle čl. III této smlouvy. Poskytovatel může od této smlouvy odstoupit v případě prodloužení objednatel úhradou ceny dle čl. IV této smlouvy.

3. Tuto Smlouvu lze dále ukončit písemnou dohodou obou smluvních stran nebo jednostrannou písemnou výpovědí kterékoliv strany, a to i bez uvedení důvodu, přičemž výpovědní doba se sjednává v délce 2 měsíců a začíná běžet prvním dnem následujícího měsíce po doručení písemné výpovědi druhé straně.

čl. XI. Závěrečná ustanovení

1. Právní vztahy smluvních stran, které nejsou výslovně upraveny touto smlouvou, se řídí příslušnými ustanoveními občanského zákoníku a dalšími, ke dni uzavření smlouvy obecně platnými právními předpisy.
2. Smluvní strany berou na vědomí zákonnou povinnost uveřejnit celou smlouvu, a to včetně všech případných příloh a dodatků, v **registru smluv Ministerstva vnitra**, zřízeném dle zákona číslo 340/2015 Sb., zákon o registru smluv, v platném znění. Zveřejnění smlouvy v citovaném registru smluv zajistí objednatel.
3. Poskytovatel se zavazuje, že po celou dobu účinnosti této smlouvy bude mít účinnou pojistnou smlouvu pro případ způsobení újmy v souvislosti s výkonem předmětné smluvní činnosti, kterou kdykoliv na požádání předloží v originále zástupci příkazce k nahlédnutí.
4. Poskytovatel prohlašuje, že není nespolehlivým plátcem DPH a v případě, že by se jím v průběhu trvání smluvního vztahu stal, tuto informaci neprodleně, bez zbytečného odkladu, sdělí příkazci.
5. Obě smluvní strany se při plnění předmětu této smlouvy zavazují k součinnosti se společností OVANET a.s. (IČO: 25857568, sídlo: Hájkova 1100/13, 702 00 Ostrava), která objednateli zajišťuje služby outsourcingu informačních technologií, a to v rozsahu, který je plnou a bezproblémovou funkčností PC sítě v sídle Objednatele nezbytně nutný.
6. Poskytovatel je povinen při plnění předmětu smlouvy Objednatele písemně upozornit na zřejmá rizika či nesprávnost pokynů Objednatele, či nedostatečné/nevýhovující zabezpečení elektronické sítě, a to ihned, když se takovou skutečnost dozvěděl. Poskytovatel následně splní takový pokyn jen tehdy, když na něm Objednatel trvá. V takovém případě Poskytovatel neodpovídá za škodu takto vzniklou.
7. Smluvní strany prohlašují, že si tuto smlouvu před jejím podpisem přečetly, že byla uzavřena po vzájemném projednání podle jejich pravé a svobodné vůle, určitě, vážně a srozumitelně, nikoli v tísní za nápadně nevýhodných podmínek. Smluvní strany společně i každá samostatně výslovně potvrzují, že před uzavřením této Smlouvy měli plnou a neomezenou příležitost konzultovat obsah této smlouvy se svými právními poradci. Autentičnost této smlouvy potvrzují svým podpisem.
8. Tato smlouva je vyhotovena ve dvou vyhotoveních, z nichž každé má platnost originálu. Každá ze smluvních stran obdrží jedno vyhotovení.
9. Tato smlouva nabývá účinnosti dnem zveřejnění v **Registru smluv Ministerstva vnitra České republiky**.

V Ostravě dne 11.11.2019

V Ostravě dne.11.11.2019

Objednatel

Poskytovatel

.....
za objednatele

.....
za zhotovitele

ředitelka

jednatel společnosti

Seznam příloh smlouvy:

1. Seznam spravovaného HW, SW a služeb

Příloha č.1 - Seznam spravovaného HW, SW a služeb

- Správa portálu Office 365, AD, Exchange, včetně elektronické pošty
- Správa HW - dohled zaměstnaneckých PC, výukových PC, notebooků a mob. telefonů
- Správa SW – MS Office, Antivirus, aplikační SW SVČ a evidence licencí
- Správa periférií – tiskárny, NAS úložiště, UPS, interaktivní multimédia atd.
- Monitoring aktivních LAN prvků (mimo internetovou konektivitu, firewall)
- Správa hostingu organizace (Forpsi).
- Opravy VT, technické posouzení a likvidace zastaralé výpočetní techniky
- Poradenství a konzultace

Význam zkratk:

HW	...	hardware
SW	...	software
IT	...	informační technologie
MS	...	Microsoft
AD	...	Active Directory (adresářové služby)
NAS	...	Network Attached Storage (síťové úložiště)
UPS	...	záložní zdroj napájení
LAN	...	lokální „drátová“ síť
VT	...	výpočetní technika