

# SMLOUVA O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB

## **SPRÁVA INFORMAČNÍCH TECHNOLOGIÍ MĚSTA PLZNĚ, příspěvková organizace**

se sídlem: Dominikánská 4, 301 00 Plzeň  
IČ: 66362717  
bankovní spojení: xxx  
Jednající: Ing. Luděk Šantora, MBA, ředitel  
Dále pro účely této smlouvy jako poskytovatel

a

## **VODÁRNA PLZEŇ a.s.**

se sídlem: Malostranská 143/2, Doudlevec, 326 00 Plzeň  
IČ: 25205625  
bankovní spojení: xxx  
Jednající: Ing. Jiří Kozohorský, MBA, generální ředitel  
Dále pro účely této smlouvy jako objednatel

*objednatel a poskytovatel dále též společně označování jako smluvní strany, nebo účastníci smlouvy*

**uzavřely níže uvedeného dne, měsíce a roku tuto smlouvu o poskytování služeb ve smyslu ustanovení § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění**

## **1. PŘEDMĚT A CENA PLNĚNÍ**

- 1.1. Předmětem plnění této smlouvy je poskytování služeb objednateli poskytovatelem, a to v rozsahu a za podmínek stanovených touto smlouvou a přílohou číslo 1 této smlouvy.
- 1.2. Cena za předmět plnění je stanovena dohodou smluvních stran takto:
  - 1.2.1. roční cena za služby uvedené v příloze číslo 1 smlouvy v bodu číslo 3 činí 5 087 000,- Kč bez DPH. Rozsah těchto služeb je dán kapacitou 5 pracovníků IT a jejich pracovním zařazením a pracovní náplní vyplývající ze smluvního vztahu s poskytovatelem .
  - 1.2.2. cena za služby nad rámec roční ceny činí:
    - 1.2.2.1. cena služby uvedené v bodech 3.1, 3.2, 3.3, 3.5, 3.6 přílohy č. 1 smlouvy činí 1 250,- Kč bez DPH za jednu osobu a jednu pracovní hodinu;
    - 1.2.2.2. cena služby uvedené v bodu 3.4 přílohy č 1 smlouvy činí 750,- Kč bez DPH za jednu osobu a jednu pracovní hodinu;
    - 1.2.2.3. rozsah skutečného čerpání služeb dle tohoto bodu stanoví oprávněné osoby dle této smlouvy dohodou vždy první pracovní den měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byly služby poskytnuty. Bez dohody oprávněných osob o rozsahu skutečného čerpání služeb nevzniká nárok poskytovatele na úhradu ceny nad rámec roční ceny.

## **2. DOBA A MÍSTO PLNĚNÍ SMLOUVY**

Plnění dle této smlouvy bude poskytováno průběžně ode dne účinnosti této smlouvy po celou dobu její účinnosti. Místem plnění jsou sídla, provozovny a objekty objednatele a poskytovatele uvedené v příloze č. 2 této smlouvy.

## **3. FAKTURACE**

- 3.1. Faktury za služby dle této smlouvy budou poskytovatelem vystaveny měsíčně a to:
  - 3.1.1. na 1/12 ceny uvedené v bodě 1.2.1. této smlouvy;
  - 3.1.2. na cenu uvedenou v bodě 1.2.2. smlouvy podle skutečného čerpání těchto služeb;
  - 3.1.3. poskytovatel je povinen vystavit každou fakturu do 10. kalendářního dne měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byly služby poskytovány.
- 3.2. Doba splatnosti daňových dokladů je 21 kalendářních dnů ode dne doručení daňového dokladu objednateli.
- 3.3. Platby budou probíhat výhradně v Kč a rovněž veškeré cenové údaje budou v této měně.
- 3.4. Překročení cen je možné pouze zákonnou změnou sazeb DPH.

- 3.5. Každý daňový doklad (faktura) musí obsahovat náležitosti daňového dokladu dle ustanovení příslušných obecně závazných předpisů platných na území České republiky, a dále číslo této smlouvy.
- 3.6. Poskytovatel se zavazuje, že na jím vydaných daňových dokladech bude uvádět pouze čísla bankovních účtů, která jsou správcem daně zveřejněna způsobem umožňujícím dálkový přístup (§ 98 písm. d) zákona č.235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty). V případě, že daňový doklad bude obsahovat jiný než takto zveřejněný účet, bude takovýto daňový doklad považován za neúplný a objednatel vyzve poskytovatele k jeho doplnění. Do okamžiku doplnění si objednatel vyhrazuje právo neuskutečnit platbu na základě tohoto daňového dokladu.
- 3.7. V případě, že kdykoli před okamžikem uskutečnění platby ze strany objednatele na základě této smlouvy bude o poskytovateli správcem daně z přidané hodnoty zveřejněna způsobem umožňujícím dálkový přístup skutečnost, že poskytovatel je nespolehlivým plátcem (§ 106a zákona č.235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty), má objednatel právo od okamžiku zveřejnění ponížít všechny platby poskytovateli uskutečňované na základě této smlouvy o příslušnou částku DPH. Smluvní strany si sjednávají, že takto poskytovateli nevyplacené částky DPH odvede správci daně sám objednatel v souladu s ustanovením § 109a zákona č. 235/2004 Sb.
- 3.8. Poskytovatel je oprávněn fakturovat objednateli v písemné, tedy v tištěné podobě, nebo v podobě elektronické. Písemná faktura se doručuje na adresu objednatele. Elektronická faktura se doručuje elektronicky na jednu z níže uvedenou emailovou adresu: xxx

#### **4. OPRAVNĚNÉ OSOBY, SOUČINNOST A KOMUNIKACE**

- 4.1. Každá ze smluvních stran jmenuje oprávněnou osobu ve věcech technických, které jsou uvedeny v příloze číslo 1 této smlouvy. Oprávněné osoby ve věcech smluvních jsou uvedeny v záhlaví této smlouvy.
- 4.2. Smluvní strany spolu budou komunikovat buď písemně na adresy stanovené v záhlaví této smlouvy, nebo prostřednictvím oprávněných osob.
- 4.3. Smluvní strany se zavazují vzájemně spolupracovat a poskytovat si veškeré informace potřebné pro řádné plnění svých závazků. Smluvní strany jsou povinny informovat druhou smluvní stranu o veškerých skutečnostech, které jsou nebo mohou být důležité pro řádné plnění této Smlouvy.
- 4.4. Smluvní strany jsou povinny plnit své závazky vyplývající z této Smlouvy tak, aby nedocházelo k prodlení s plněním termínů a s prodlením splatnosti jednotlivých peněžních závazků.

#### **5. ODPOVĚDNOST ZA ŠKODU (§ 2913 Z.Č. 89/2012), OCHRANA INFORMACÍ**

- 5.1. Poruší-li strana povinnost ze smlouvy, nahradí škodu z toho vzniklou druhé straně nebo i osobě, jejímuž zájmu mělo splnění ujednané povinnosti zjevně sloužit.
- 5.2. Povinnosti k náhradě se škůdce zprostí, prokáže-li, že mu ve splnění povinnosti ze smlouvy dočasně nebo trvale zabránila mimořádná nepředvídatelná a nepřekonatelná překážka vzniklá nezávisle na jeho vůli. Překážka vzniklá ze škůdcových osobních poměrů nebo vzniklá až v době, kdy byl škůdce s plněním smlouvené povinnosti v prodlení, ani překážka, kterou byl škůdce podle smlouvy povinen překonat, ho však povinnosti k náhradě nezprostí.
- 5.3. Smluvní strany se zavazují upozornit druhou smluvní stranu bez zbytečného odkladu na vzniklé okolnosti vylučující odpovědnost bránící řádnému plnění této Smlouvy. Smluvní strany se zavazují vyvíjet maximální úsilí k odvrácení a překonání okolností vylučujících odpovědnost.
- 5.4. Smluvní strany se touto smlouvou zavazují učinit veškerá smluvní a technická opatření zabraňující zneužití či prozrazení důvěrných informací, a to zejména:
  - informací, které tvoří konkurenčně významné, určitelné, ocenitelné a v příslušných obchodních kruzích běžně nedostupné skutečnosti, které souvisejí se závodem a jejichž vlastník zajišťuje ve svém zájmu odpovídajícím způsobem jejich utajení (obchodní tajemství dle § 504 Z.Č. 89/2012);
  - osobních údajů ve smyslu nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679, o ochraně osobních údajů (GDPR) a zákona o ochraně osobních údajů č. 110/2019 Sb.

#### **6. DŮSLEDKY PORUŠENÍ SMLUVNÍCH POVINNOSTÍ**

- 6.1. V případě nedodržení sjednaných parametrů kvality dodaného plnění uvedených v přílohách této smlouvy vzniká objednateli vůči poskytovateli nárok na smluvní pokutu v závislosti na míře neplnění kvality jednotlivých služeb. Rozsah smluvních pokut je uveden v příloze číslo 1 této smlouvy.

- 6.2. Celková výše smluvní pokuty dle této smlouvy se vypočte měsíčně jako součet jednotlivých dílčích smluvních pokut za nedodržení smluvené kvality jednotlivých služeb poskytovaných dle této smlouvy.
- 6.3. Byly-li naplněny podmínky pro vznik smluvní pokuty dle odst. 6.1 a příloh této smlouvy, je poskytovatel povinen provést výpočet její výše a předat podklady pro její vyúčtování oprávněné osobě ve věcech technických objednatele. Schválením těchto podkladů oběma stranami vzniká povinnost poskytovatele ponížit v nejbližší fakturaci fakturovanou částku o výši smluvní pokuty. Nedojde-li k odsouhlasení celkového rozsahu smluvní pokuty dle této smlouvy, je poskytovatel povinen ponížit v nejbližší fakturaci fakturovanou částku o výši smluvní pokuty v rozsahu, který není smluvními stranami rozporován. Konečné vyúčtování bude provedeno smluvními stranami po odstranění rozporů.

## 7. PLATNOST A ÚČINNOST SMLOUVY

- 7.1. Tato smlouva je uzavřena na dobu neurčitou, nabývá platnosti dnem podpisu oprávněnými zástupci obou smluvních stran a účinnosti dnem zveřejnění v registru smluv, které je povinen zajistit poskytovatel.
- 7.2. Obě smluvní strany jsou oprávněny ukončit tuto smlouvu (vedle zákonem stanovených důvodů):
- dohodou smluvních stran;
  - výpovědí bez udání důvodu s výpovědní lhůtou 6 měsíců. Lhůta počíná běžet prvním dnem měsíce následujícího po prokazatelném doručení výpovědi.
- 7.3. Smluvní strany se dohodly, že tato smlouva dnem své účinnosti ukončuje platnost a účinnost smlouvy o poskytování služeb mezi smluvními stranami této smlouvy ze dne 27.9.2018, vedená u poskytovatele pod číslem 2018/SITMP/0302.

## 8. ŘEŠENÍ SPORŮ

- 8.1. Práva a povinnosti Smluvních stran touto Smlouvou výslovně neupravené se řídí zák. č. 89/2012 Sb., občanským zákoníkem, v platném znění a příslušnými právními předpisy souvisejícími.
- 8.2. Smluvní strany se zavazují řešit případné spory vzniklé na základě této Smlouvy přednostně dohodou.
- 8.3. Pokud se případný spor z této Smlouvy nepodaří vyřešit smírně, všechny spory vznikající z této Smlouvy a v souvislosti s ní přitom budou rozhodovány soudy

## 9. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 9.1. Tato Smlouva byla sepsána ve dvou vyhotoveních, každá ze smluvních stran obdrží jedno vyhotovení.
- 9.2. Tuto Smlouvu je možné měnit pouze písemnou dohodou smluvních stran ve formě číslovaných dodatků této smlouvy, podepsaných oprávněnými zástupci obou smluvních stran.
- 9.3. Tato Smlouva představuje úplnou dohodu smluvních stran o předmětu této Smlouvy.
- 9.4. Účastníci smlouvy prohlašují, že si smlouvu přečetli a shledali, že byla sepsána podle jejich pravé, svobodné a vážně míněné vůle, prosté omylu, a že nebyla ujednána v tísní, za nápadně nevýhodných podmínek. Na důkaz toho smlouvu podepisují

Přílohy:

Příloha číslo 1 – Specifikace služeb

Příloha číslo 2 – Sídla, provozovny a objekty objednatele a poskytovatele

V Plzni dne: 22.9.2021

V Plzni dne: 24.9.2021

.....  
Ing. Jiří Kozohorský, MBA  
Generální ředitel

.....  
Ing. Luděk Šantora, MBA  
ředitel

# Příloha číslo 1 – Specifikace služeb

## 1. ÚVOD

Tento dokument obsahuje specifikaci poskytovaných služeb, které zajišťují pracovníci SPRÁVY INFORMAČNÍCH TECHNOLOGIÍ MĚSTA PLZNĚ nebo pověřená třetí osoba společnosti VODÁRNA PLZEŇ a.s..

Oprávněné osoby ve věcech technických dle čl. 4 těla smlouvy:

Oprávněná osoba poskytovatele:  
Ing. Bohuslav Horais, e-mail: xxx  
Ing. Tomáš Krblich, e-mail: xxxx

Oprávněná osoba objednavatele:  
Markéta Havránková, MBA, e-mail: xxx

## 2. POUŽITÉ ZKRATKY

Zkratka	Popis
SITMP	SPRÁVA INFORMAČNÍCH TECHNOLOGIÍ MĚSTA PLZNĚ, příspěvková organizace
SLA	Service Level Agreement – Smlouva o úrovni/kvalitě poskytovaných služeb
VP	VODÁRNA PLZEŇ a.s.

## 3. POSKYTOVANÉ SLUŽBY

Předmětem poskytovaných služeb je správa IT infrastruktury (mimo technologickou část provozu), technická podpora uživatelů, řízení bezpečnosti, technická podpora aplikací a projektové řízení ICT projektů.

### 3.1 Zajištění podpory aplikací

Správu centrálních aplikací primárně řeší zaměstnanci VP – správci aplikací. SITMP ve spolupráci se správci aplikací zajišťuje tyto činnosti:

- správa operačních systémů aplikačních a databázových serverů
- zálohování serverů
- instalace aplikací na servery
- povolení potřebné komunikace v počítačové síti VP
- nastavování přístupů k serverům správcům aplikací a externím dodavatelům

### 3.2 Rozvoj informačního systému

Zajištění rozvoje informačního systému VP s ohledem na firemní a globální podnikové strategie:

- Příprava podkladů pro plánu investic
- Návrhy změn informačního systému
- Součinnost při výběru a implementaci nových informačních systémů

Zajištění rozvoje infrastruktury (počítačová síť, servery) informačního systému:

- Příprava podkladů pro plánu investic

Číslo smlouvy poskytovatele: 2018/SITMP/....

Číslo smlouvy objednatele:.....

- Návrhy změn infrastruktury informačního systému
- Součinnost při výběru a implementaci nové infrastruktury informačního systému

Zajištění rozvoje komunikačních technologií:

- Příprava podkladů pro plánu investic
- Návrhy změn komunikačních technologií
- Součinnost při výběru a implementaci nových komunikačních technologií

### 3.3 Security management

#### Poskytované služby:

Analýza bezpečnostních rizik a jejich dopadů na činnost společnosti. Charakterizuje systémové požadavky, procesy a vzájemné závislosti tak, aby bylo možno determinovat požadavky a priority havarijního plánování.

Tvorba bezpečnostní politiky a specifikace bezpečnostních standardů společnosti.

Implementace ISMS.

Součinnost při zabezpečení ICT (zabezpečení serverů, stanic, vnitřní sítě, nastavení komunikačních standardů, QoS – Quality of Services).

Zajištění podpory při aplikaci bezpečnostní politiky a bezpečnostních standardů.

Tvorba a kontrola dodržování personální bezpečnosti

- řízení přístupu k datům,
- určení zodpovědností osob s ohledem na bezpečnost,
- kontrola dodržování zákonných norem pro práci s osobními informacemi.

Tvorba a údržba strategie obnovy klíčových IT/IS systémů - specifikace parametrů pro každý strategicky významný IS, informací a dalších zdrojů, které jsou nutné pro zajištění procesu obnovy tohoto IS (navrácení do původního stavu). Vytvoření havarijních plánů organizace proti

- cíleným útokům na informační systém,
- virové nákazy, spamu, DoS útokům, hackování,
- neúmyslnému selhání obsluhy s důsledkem výpadku informačního systému,
- nedostatku obslužného personálu,
- výpadku subdodavatele (elektrické energie, plynu,...),
- poruchy internetové konektivity,
- ztrátě dat nebo poruchy jejich konzistence,
- přírodní nebo technické/technologické havárie.

Plánování auditů a certifikací bezpečnosti informací v návaznosti na aktuální požadavky.

Řešení bezpečnostních incidentů.

### 3.4 Technická podpora uživatelů

#### Poskytované služby:

Koordinace nákupu hardware, software (jednouživatelský SW, který není součástí komplexního SW) a služeb

- Nákup a řešení hardware (HW) na základě dlouhodobého plánu obnovy techniky
- Nákup HW na základě specifikovaných požadavků ze strany zákazníka
- Nákup software (SW) na základě dlouhodobého plánu
- Nákup SW na základě schváleného požadavku
- Konzultační služba a rada při řešení práce na výpočetní technice, doporučení např. nákupů HW a SW

Tiskové služby (spolupráce s externím dodavatelem tiskového řešení + instalace tiskáren na koncové stanice)

Číslo smlouvy poskytovatele: 2018/SITMP/....

Číslo smlouvy objednatele:.....

#### Správa licencí

- Předání nebo zavedení placených komerčních licencovaných programů a jejich čísel do evidence dle nastavených pravidel vč. zajištění, že nebude instalován SW, který není licenčně správně zakoupen nebo v případě free verze podporován pro komerční využití.

#### Služby pracovníků IT

- Příprava a instalace výpočetní techniky dle plánu obnovy a předání koncovému uživateli
- Instalace uživatelského SW na koncové stanice dle rozdělení a nároků
- Servisní podpora koncového uživatele na výpočetní technice (VT) v případě poruchy na základě zadaného servisního požadavku do konečného vyřešení dle SLA
- Získávání informací ze strany koncového uživatele k zefektivnění práce na VT vč. návrhů řešení SW
- Komunikace a zajištění podpory v případě řešení požadavků na komplexní SW s ostatními úseky – předávání informací na správná místa

### 3.5 Správa serverů a sítě (infrastruktura)

#### Poskytované služby:

Koordinace nákupu hardware, software a služeb z oblasti infrastruktury

- Příprava podkladů pro nákup a řešení hardware (HW) na základě dlouhodobého plánu Vodárny a.s., popř. jednorázových požadavků. (samotný nákup HW není součástí této služby, HW si pořizuje Vodárna a.s. ze svých zdrojů)
- Příprava podkladů pro nákup software (SW) na základě dlouhodobého plánu Vodárny a.s., popř. jednorázových požadavků. (samotný nákup SW není součástí této služby, SW si pořizuje Vodárna a.s. ze svých zdrojů)
- Příprava podkladů pro nákup služeb na základě dlouhodobého plánu Vodárny a.s., popř. jednorázových požadavků. (samotný nákup služeb není součástí této služby, SW si pořizuje Vodárna a.s. ze svých zdrojů)

#### Správa internetového připojení

- Konfigurace internetového připojení a zajištění požadované konektivity

#### Správa sítí, WiFi a bezpečnosti sítě

- Konfigurace aktivních prvků, firewallů a správa síťového prostředí
- Konfigurace bezdrátových sítí a zapojení wifi AP
- aktualizace SW
- správa pronajatých datových okruhů

#### Správa serverů a diskových polí

- instalace, reinstalace, nastavení a správa serverového prostředí (fyzického i virtuálního)
- instalace, reinstalace, nastavení a správa diskových polí
- aktualizace SW

#### Správa licencí

#### Správa bezdrátových spojů

- Zajištění podpory a servisu bezdrátových spojů

#### Elektronická pošta

- Instalace, konfigurace a správa prostředí el. pošty

#### Pevná telefonie

- Zajištění podpory a servisu tel. ústředí a telefonů

#### Mobilní telefonie

- Zajištění podpory

Číslo smlouvy poskytovatele: 2018/SITMP/....  
Číslo smlouvy objednatele:.....

Vzdálený přístup do sítě

- Instalace, konfigurace a správa vzdáleného přístupu pro uživatele a externí dodavatele

Zálohování a obnova dat

- Instalace, konfigurace a správa zálohování
- Kontrola funkčnosti záloh
- Záloha pracovních dat na zálohovací server a externí zálohovací médium

Filtrace SPAMu

- Instalace, konfigurace a správa SPAM filterů

Technická podpora ostatních oblastí (IoT, technologické provozy atd.)

- Zajištění technické podpory

### **3.6 Správa a podpora aplikace DMS ELO**

#### **Poskytované služby:**

Správu aplikace DMS ELO primárně řeší SITMP určenými zaměstnanci – správci aplikace. SITMP ve spolupráci se zaměstnanci VP zajišťuje tyto činnosti:

- provoz a údržba serverového prostředí aplikace
- zajištění nastavení klientských stanic VP pro provoz aplikace
- zajištění funkčnosti vazeb DMS ELO s dalšími aplikacemi VP
- nastavování přístupů do aplikace na základě žádostí VP
- řešení uživatelských požadavků na provoz a úpravy aplikace
- podpora a školení uživatelů aplikace
- komunikace s dodavatelem aplikace

## **4. PARAMETRY SLUŽEB**

Parametry jednotlivých služeb jsou rozčleněny do těchto čtyř oblastí: Společné parametry, Project management, Security Management a Technická podpora.

### **4.1 Součinnost VP**

Aby bylo možné vykonávat jednotlivé služby, je nutné, aby VP zajistila nezbytnou součinnost například:

1. předávání podkladů pro nastavení přístupových práv nezbytná pro plnění služeb,
2. fyzické přístupy do prostor objektů VP,
3. součinnost při řešení problémů,
4. poskytnutí nezbytných technických prostředků pro plnění služeb.

### **4.2 Definice úrovně služeb**

#### **4.2.1 Záznam o provedení služby**

Vždy po provedení daného typu služby bude proveden záznam v systému pro správu požadavků (HelpDesk), způsob provedení záznamu je závislý na typu služby.

#### 4.2.2 Měřicí období služeb

Měřicím obdobím poskytovaných služeb je kalendářní měsíc. Ze strany poskytovatele bude na základě vykonaných služeb ve sledovaném období vytvořena statistika provedených služeb a plnění SLA, která bude součástí servisní zprávy za sledované období.

#### 4.2.3 Servisní zprávy

Servisní zpráva za dané období bude VP předávána vždy nejpozději do 10. dne následujícího kalendářního měsíce. Zpráva bude obsahovat:

- Statistika nahlášených a realizovaných služeb.
- Měsíční vyhodnocení plnění SLA.

#### 4.2.4 Sankce

V případě nedodržení SLA, bude společnost VP za každé prokázané porušení SLA od společnosti SITMP požadovat sankce ve výši 0,05 % z fakturované měsíční částky.

#### 4.2.5 Akceptace služeb

Akceptace služeb a SLA bude prováděna na základě pravidelné měsíční servisní zprávy. V případě, že VP do 10 dnů nevyjádří nesouhlas považuje měsíční servisní zpráva za akceptovanou.

### 4.3 Společné parametry

Níže uvedené parametry platí obecně pro všechny služby, pokud není u konkrétní služby uvedeno jinak.

Jméno služby	Popis	Hodnota
Standardní doba služeb	Období, kdy jsou poskytovány služby za standardních podmínek	Pracovní dny od 7:00 do 15:00

### 4.4 Podpora aplikací

Služba	Popis	Hodnota
Vyhodnocení SLA	Vyhodnocování poskytovaných služeb dle definovaných SLA parametrů. V případě problémů s dodržením SLA, eskalace těchto problémů.	1 x měsíčně, k 10. dni následujícího kalendářního měsíce
Příprava plánu	Příprava plánů rozvoje a údržby IS a IT na následující období, včetně plánů nákladů a příjmů.	1 x ročně, nejpozději k 31.7.

### 4.5 Security management

Služba	Popis	Hodnota
Reakční lhůta v základní době služeb	Lhůta na zahájení řešení bezpečnostního incidentu	2 hod od nahlášení
Příprava plánu	Příprava plánů řešení bezpečnostních rizik na následující období, včetně plánů nákladů	1 x ročně, nejpozději k 31.7.

Číslo smlouvy poskytovatele: 2018/SITMP/....  
 Číslo smlouvy objednatele:.....

Implementace informační bezpečnosti	Implementace informační bezpečnosti ve společnosti VP	Průběžně
-------------------------------------	---	----------

#### 4.6 IT Management

Služba	Popis	Hodnota
Poskytování součinnosti při zpracování podkladů pro fakturaci	Příprava podkladů pro rozúčtování vynaložených finančních nákladů na jednotlivá nákladová střediska v rámci organizace Vodárna Plzeň	průběžně dle potřeby
Plán investic - příprava	Příprava plánu investic pro oblast výpočetní techniky a informačních technologií	1 x ročně
Plán investic - vyhodnocení	Kontrola plnění plánu investic a jeho případné upřesnění	k 1.4. k 1.9.
Provozní plán - příprava	Návrh plánu provozních nákladů IT	1 x ročně
Provozní plán - vyhodnocení	Kontrola dodržování plánu provozních nákladů IT	průběžně

#### 4.7 Technická podpora

	Služba (Popis)	Hodnota SLA
Zahájení řešení požadavku*	<b>Servis – mimo pracovní dobu</b>	
	Poskytnutí součinnosti při výpadku či jiných problémech u aplikací jejichž podpora je poskytována na základě smlouvy o podpoře s jiným dodavatelem než-li SITMP	Po nahlášení na HelpDesk osobou ze seznamu kritických služeb bude řešeno bezodkladně první pracovní den, následující po nahlášení požadavku
	<b>Servis – v pracovní dobu</b>	Pracovní dny 7:00 – 15:00
	Kategorie A problémy spojené s funkčností serverů a serverových aplikací, aktivních prvků, datový spojů, internetového připojení a zavíráním počítačové sítě	Do 1 hodiny po nahlášení na HelpDesk osobou ze seznamu kritických služeb
	Kategorie B problémy znemožňující jakoukoliv práci na	Do 4 hodin po nahlášení na HelpDesk
	Poskytnutí součinnosti při výpadku či jiných problémech u aplikací jejichž podpora je poskytována na základě smlouvy o podpoře s jiným dodavatelem než-li SITMP	Do 1 hodiny po nahlášení na HelpDesk osobou ze seznamu kritických služeb

\*Zahájení řešení požadavku se prokazuje záznamem v HelpDesku.

Číslo smlouvy poskytovatele: 2018/SITMP/....

Číslo smlouvy objednatele:.....

	Služba (Popis)	Hodnota SLA
Lhůta na vyřešení požadavku*	Kategorie A problémy spojené s funkčností serverů a serverových aplikací, aktivních prvků, datový spojů, internetového připojení a zavíráním počítačové sítě	Do 14 hodin po nahlášení
	Kategorie B problémy znemožňující jakoukoliv práci na výpočetní technice, nefunkční software problémy omezující či komplikující užívání výpočetní techniky (omezení je překonatelné náhradním postupem, problém není v současné době kritický), instalace HW/SW	Do 2 dnů po nahlášení
	Informování VP, že výpadek či jiný problém u aplikacích jejichž podpora je poskytována na základě smlouvy o podpoře s jiným dodavatelem než-li SITMP není schopna SITMP zajistit a VP musí tyto dodavatele kontaktovat.	Do 1 hodiny po nahlášení
	Opravy prováděné externě	Dle servisních podmínek příslušného dodavatele (SITMP do 1 hodiny od nahlášení informuje VP o potřebě kontaktovat externího dodavatele služby VP)
	Ostatní problémy, uživatelská podpora	Do dvou měsíců od nahlášení

\*Za odstranění problému se považuje i zajištění funkčního náhradního řešení, v tomto případě se lhůta na dořešení požadavku stanovuje individuálně dohodou se zástupcem odběratele.

Služba	Popis	Hodnota
Zálohování	Záloha pracovních dat na zálohovací server a externí zálohovací médium	1 x denně (1x týdně na externí zálohovací médium)
	Kontrola funkčnosti záloh	1 x měsíčně
Kontrola stavu HW	Provádění pravidelné kontroly stavu HW (HW sken)	1 x za 3 měsíce
Kontrola stavu SW	Kontrola licencí a kontrola legálnosti nainstalovaných aplikací (SW sken)	1 x za 3 měsíce
Aktualizace SW		Průběžně

Služba	Popis	Hodnota
Povinnost evidovat důležité záznamy	Předávací protokoly k HW a SW	5 let
	Zápisy o zjištění nelegálního SW či změn HW	2 roky (Incident HelpDesk)

Číslo smlouvy poskytovatele: 2018/SITMP/....  
 Číslo smlouvy objednatele:.....

	Log soubory (serverů, koncových stanic a aktivních prvků)	6 měsíců na koncových stanicích se drží průběžně z důvodu řešení případného odstraňování problémů, zejména pak logy operačního systému.
	Podrobný výpis nepovolených aktivit z log souborů (týká se zejména neoprávněných aktivit směrem od koncové stanice do síťového prostředí jako je Internet, komunikace s dalšími koncovými stanicemi apod.)	2 roky (Incident HelpDesk)

#### 4.8 Bezdrátové spoje

Služba	Popis	Hodnota
Bezdrátové spoje	Správa a servis – dodavatelsky	Dle servisních podmínek příslušného dodavatele

#### 4.9 Seznam kritický služeb

Služby Kategorie A (problémy spojené s funkčností serverů a serverových aplikací, aktivních prvků, datový spojů, internetového připojení a zavíráním počítačové sítě)

Aplikace	Dodavatel	Odpovědná osoba
Promotic	Promotic	Košek
Reliance	Geovap	Košek
MEAM Client	Merz/FOXON	Karel Kučera
MScada Client	Merz/ FOXON	Karel Kučera, M. Šilhavý
MOS SAIA S-Bus comm	Ingos	Rataj
GDF Control	GDF	Šiml (Hobel), Košek
Most	Fiedler	ÚV Kralovice - Šiml, Hobl, ÚV Nýřany - L. Kučera, Vacek, ÚV Plzeň - K. Kučera, Šilhavý, OV_Košek, Vacek Martin, Mádr
HelpDesk	SITMP	Havránková
DMS ELO	EXON s.r.o.	Havránková

Číslo smlouvy poskytovatele: 2018/SITMP/....

Číslo smlouvy objednatele:.....

1	AB Malostranská	49°43'27.2"N 13°23'36.7"E	AB Malostranská	PC + tisk + síť	běžný provoz
1	UV Malostranská	49°43'14.7"N 13°23'36.7"E	UV Plzeň Malostranská	PC + tisk + síť	běžný provoz
1	UV Malostranská	49°43'25.2"N 13°23'36.8"E	UV Plzeň Malostranská	PC + tisk + síť	běžný provoz
1	UV Malostranská	49°43'27.2"N 13°23'36.8"E	UV Plzeň Malostranská	PC + tisk + síť	běžný provoz
1	UV Malostranská	49°43'26.8"N 13°23'33.3"E	UV Plzeň Malostranská	PC + tisk + síť	běžný provoz
1	UV Malostranská	49°43'27.4"N 13°23'31.0"E	UV Plzeň Malostranská	PC + tisk + síť	běžný provoz
1	UV Malostranská	49°43'18.2"N 13°23'28.4"E	UV Plzeň Malostranská	PC + tisk + síť	běžný provoz
1	UV Malostranská	49°43'16.0"N 13°23'42.4"E	UV Plzeň Malostranská	PC + tisk + síť	běžný provoz
2	RV Božkov	49°43'44.6"N 13°25'23.5"E	RV Božkov	PC + tisk + síť	běžný provoz
3	COV Jateční	49°45'44.5"N 13°24'16.7"E	AB Kanalizace Jateční	PC + tisk + síť	běžný provoz
3	COV Jateční	49°45'55.3"N 13°24'22.9"E	COV Plzeň Jateční	PC + tisk + síť	běžný provoz
4	PS Nýřany	13°12'34.1"E 49°42'45.6"N	Provozní středisko Nýřany	5PC + tisk + síť	běžný provoz
5	PS Královice	13°28'49.5"E 49°58'54.6"N	Provozní středisko Královice	8PC+tisk + síť	běžný provoz
6	VDJ Sýtná	13°21'06.4"E 49°46'51.7"N	Retranslační bod EI telefonie	MW spoje	běžný provoz
7	ČOV Stod	13°10'17.4"E 49°38'29.7"N		2pc +VPN	běžný provoz
8	ČOV Starý Plzenec	13°27'46.5"E 49°41'56.8"N		lpc (plán 2pc+ VPN)	běžný provoz, problémové prostředí, časté opravy
9	ČOV Hučná	13°15'08.4"E 49°43'33.7"N		2pc + VPN	běžný provoz
10	ČOV Břasy	13°35'31.7"E 49°50'41.2"N		lpc	pouze při poruše, výměně či kontrole
11	ČOV Chrást	13°29'16.2"E 49°48'03.8"N		lpc	pouze při poruše, výměně či kontrole
12	ČOV Město Touškov	13°15'12.2"E 49°46'17.8"N		lpc	pouze při poruše, výměně či kontrole
13	ČOV Stupno	13°34'26.0"E 49°49'16.7"N		lpc	pouze při poruše, výměně či kontrole
14	ČOV Třemošná	13°23'49.7"E 49°49'21.1"N		lpc	pouze při poruše, výměně či kontrole
15	ČOV Chrást Vilov	13°30'17.9"E 49°48'04.4"N		lpc	pouze při poruše, výměně či kontrole
16	ČOV Záluží	13°22'41.3"E 49°49'00.1"N		lpc	pouze při poruše, výměně či kontrole
17	ČOV Tmová	49.8560478N, 13.3269225E		PC	pouze při poruše, výměně či kontrole
Radiový dispečink					
12	CS Město Touškov I	13°14'52"E 49°46'24"N			sporadické návštěvy (např. kontroly ČTÚ apod.)
3	CS Město Touškov II	13°14'41"E 49°46'29"N			sporadické návštěvy (např. kontroly ČTÚ apod.)
34	CS Město Touškov III	13°14'33"E 49°46'37"N			sporadické návštěvy (např. kontroly ČTÚ apod.)
45	CS Kozolupy 1	13°15'25"E 49°45'53"N			sporadické návštěvy (např. kontroly ČTÚ apod.)
56	CS Bdeněves I	13°14'31"E 49°46'12"N			sporadické návštěvy (např. kontroly ČTÚ apod.)
6	CS Bdeněves II	13°13'58"E 49°46'10"N			sporadické návštěvy (např. kontroly ČTÚ apod.)
78	CS Bdeněves III	13°14'35"E 49°45'58"N			sporadické návštěvy (např. kontroly ČTÚ apod.)
8	CS Bdeněves IV	13°14'35"E 49°45'54"N			sporadické návštěvy (např. kontroly ČTÚ apod.)
9	CS Kozolupy II	13°15'38"E 49°45'54"N			sporadické návštěvy (např. kontroly ČTÚ apod.)
10	CS Mozolín HV1	13°21'43"E 49°56'01"N			sporadické návštěvy (např. kontroly ČTÚ apod.)
11	CS Podbořánky	13°25'34"E 50°02'49"N			sporadické návštěvy (např. kontroly ČTÚ apod.)
13	12 Vrt HV11 Žihle	13°23'29"E 50°02'17"N			sporadické návštěvy (např. kontroly ČTÚ apod.)
14	13 Vrt S1 Žihle (starý)	13°24'22"E			sporadické návštěvy (např. kontroly ČTÚ apod.)
15	14 ÚV Vysoká Libyně	13°25'56"E 50°02'10"N			sporadické návštěvy (např. kontroly ČTÚ apod.)
16	18 VDJ Červená Hora	13°27'17"E 49°59'53"N			sporadické návštěvy (např. kontroly ČTÚ apod.)
17	21 Vrt HV2 Žihle	13°23'54"E 50°02'10"N			sporadické návštěvy (např. kontroly ČTÚ apod.)
18	23 CS Obora I	13°24'57"E 49°53'15"N			sporadické návštěvy (např. kontroly ČTÚ apod.)
19	25 VDJ Kaznějov	13°24'04"E 49°53'57"N			sporadické návštěvy (např. kontroly ČTÚ apod.)
20	26 CS Kaznějov	13°22'25"E 49°53'41"N			sporadické návštěvy (např. kontroly ČTÚ apod.)
21	27 VDJ Rybnice	13°22'10"E 49°54'57"N			sporadické návštěvy (např. kontroly ČTÚ apod.)
Getronix dispečink OV					
	CS Na Bořích				sporadické návštěvy (např. kontroly ČTÚ apod.)
	CS Božkov 1.				sporadické návštěvy (např. kontroly ČTÚ apod.)
	CS Za Ovčínem				sporadické návštěvy (např. kontroly ČTÚ apod.)
	CS Denisovo nábrží				sporadické návštěvy (např. kontroly ČTÚ apod.)
	CS Litice 1.				sporadické návštěvy (např. kontroly ČTÚ apod.)
	CS Janská				sporadické návštěvy (např. kontroly ČTÚ apod.)
	CS Bukovec 1.				sporadické návštěvy (např. kontroly ČTÚ apod.)
	CS Bukovec II.				sporadické návštěvy (např. kontroly ČTÚ apod.)
	CS Zruč 1.				sporadické návštěvy (např. kontroly ČTÚ apod.)
	CS Zruč II.				sporadické návštěvy (např. kontroly ČTÚ apod.)
	CS Zruč III. - Račany				sporadické návštěvy (např. kontroly ČTÚ apod.)
	CS Zruč IV. - Senec				sporadické návštěvy (např. kontroly ČTÚ apod.)
	CS Presslova				sporadické návštěvy (např. kontroly ČTÚ apod.)
	ČOV Starý Plzenec				sporadické návštěvy (např. kontroly ČTÚ apod.)
	CS Pittnerova				sporadické návštěvy (např. kontroly ČTÚ apod.)
	CS Nová Hospoda				sporadické návštěvy (např. kontroly ČTÚ apod.)
	CS Na Pecihrádku				sporadické návštěvy (např. kontroly ČTÚ apod.)
	CS Třemošná 1.				sporadické návštěvy (např. kontroly ČTÚ apod.)
	CS Třemošná II.				sporadické návštěvy (např. kontroly ČTÚ apod.)
	CS B Křimice				sporadické návštěvy (např. kontroly ČTÚ apod.)
	CS B1 Křimice				sporadické návštěvy (např. kontroly ČTÚ apod.)
	CS B2 Křimice				sporadické návštěvy (např. kontroly ČTÚ apod.)
	CS B3 Křimice				sporadické návštěvy (např. kontroly ČTÚ apod.)
	CS Na Pořící				sporadické návštěvy (např. kontroly ČTÚ apod.)
	CS Chemická				sporadické návštěvy (např. kontroly ČTÚ apod.)
	CS Valcha 1.				sporadické návštěvy (např. kontroly ČTÚ apod.)
	CS Valcha II.				sporadické návštěvy (např. kontroly ČTÚ apod.)
	CS Valcha III.				sporadické návštěvy (např. kontroly ČTÚ apod.)
	CS Valcha IV.				sporadické návštěvy (např. kontroly ČTÚ apod.)
	CS Valcha V.				sporadické návštěvy (např. kontroly ČTÚ apod.)
	CS Chlumek				sporadické návštěvy (např. kontroly ČTÚ apod.)
	CS B4 Radčice				sporadické návštěvy (např. kontroly ČTÚ apod.)
	CS Hradiště				sporadické návštěvy (např. kontroly ČTÚ apod.)
	Roudenský sběrač				sporadické návštěvy (např. kontroly ČTÚ apod.)
	BD Kotlíkovská				sporadické návštěvy (např. kontroly ČTÚ apod.)
	CS Křimice - Chebská				sporadické návštěvy (např. kontroly ČTÚ apod.)
	CS Rokycanská				sporadické návštěvy (např. kontroly ČTÚ apod.)
	CS Zruč V. - Senec				sporadické návštěvy (např. kontroly ČTÚ apod.)
	CS Ostrovní				sporadické návštěvy (např. kontroly ČTÚ apod.)

Číslo smlouvy poskytovatele: 2018/SITMP/....  
Číslo smlouvy objednatele:.....