

# Smlouva o poskytování podpory informačních technologií s garantovanou úrovní služeb

## (SERVICE LEVEL AGREEMENT)

Číslo smlouvy: TS-SLA-ADV-06-2023

(dále jen „Smlouva“ nebo „SLA“)

---

### SMLUVNÍ STRANY

**Obchodní firma:**

Sídlo:

IČO:

DIČ:

E-mail:

Http:

Banka:

Číslo účtu:

Zastupuje:

**TOTAL SERVICE a.s.**

Metropolitan Building

U Uranie 954/18, 170 00 Praha 7

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským

soudem v Praze, oddíl B, vložka 23580

25618067

CZ25618067

sales@totalservice.cz

www.totalservice.cz

ČSOB a.s. Na Poříčí 24, Praha 1

██████████

Ing. Jan Navrátil, člen představenstva

**jako Dodavatel**

a

**Obchodní firma:**

Sídlo:

IČO:

E-mail:

Zastupuje:

**Antidopingový výbor ČR**

Za Císařským mlýnem 1063/5, 170 00 Praha 7

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném XY, oddíl X, vložka XY

70101884

info@antidoping.cz

Mgr. Martin Čížek, LL.M.

**jako Odběratel**

(Dodavatel a Odběratel dále společně též jako „Smluvní strany“)

---

## OBSAH SMLOUVY

SMLUVNÍ STRANY .....	1
OBSAH SMLOUVY .....	2
1. Výklad pojmů .....	3
2. Předmět Smlouvy .....	3
3. Definice SLA parametrů .....	3
4. Pravidla hlášení požadavků Odběratelem .....	4
5. Místo poskytování Služeb .....	5
6. Dokumentace a rozsah vybavení podléhající poskytování Služeb .....	5
7. Další podmínky poskytování Služeb .....	5
8. Cena za poskytování Služeb .....	6
9. Kontaktní osoby .....	6
10. Platební a kreditní podmínky .....	6
11. Řešení sporů .....	7
12. Povinnost mlčenlivosti .....	7
13. Omezení odpovědnosti a další ujednání .....	7
14. Společná a závěrečná ustanovení .....	8

## 1. Výklad pojmů

Pro účely této Smlouvy se rozumí:

Dobou podpory	doba, ve které je Dodavatelem poskytována podpora, resp. Služba (kdy jsou řešeny požadavky Odběratele), vymezené blíže v čl. 3 Smlouvy
ICT	Informační a komunikační technologie
Kvalitativní třídou Služeb	úroveň Služby, podle které je Dodavatelem garantována Reakční doba
Měrnou jednotkou	maximální stanovený rozsah Služby (počet uživatelů, serverů, zařízení apod.)
Přechodným obdobím/služba převzetí	období vymezené v čl. 3 Smlouvy
Reakční dobou (response time)	doba vymezená v čl. 3 Smlouvy
Reportingem	pravidelné informování Odběratele o stavu plnění Služeb
ServiceDeskem	služba, jejíž součástí jsou nástroje HelpDesk a CallDesk
SLA	SERVICE LEVEL AGREEMENT = Smlouva o poskytování správy informačních technologií s garantovanou úrovní služeb, tedy Smlouva
Tracking	zaznamenání veškeré činnosti prováděné Dodavatelem v rámci plnění Služeb dle této Smlouvy do interního systému
Výpadkem	jakákoliv okolnost, která ovlivňuje dostupnost Služby a jehož délka a doba nebyla předem písemně schválena Odběratelem

Další pojmy jsou definované přímo ve Smlouvě nebo jejich přílohách a jsou označovány velkým počátečním písmenem.

## 2. Předmět Smlouvy

- 2.1. Předmětem této Smlouvy je závazek Dodavatele poskytovat Odběrateli pravidelné i nepravidelné služby spočívající ve správě informačních technologií a servisních zásahů na ICT technologiích Odběratele, které jsou definované touto Smlouvou, a to v předem definované Reakční době a v rozsahu stanoveném Měrnou jednotkou, a Odběratel se za to zavazuje zaplatit Dodavateli odměnu dle této Smlouvy.
- 2.2. Služby poskytované Dodavatelem dle této Smlouvy jsou blíže specifikované v katalogových listech, které jsou nedílnou součástí této Smlouvy (dále jen „**Služby**“). V katalogových listech jsou vymezeny i další podmínky a parametry poskytování Služeb.
- 2.3. Dodavatel se zavazuje poskytovat Služby dle této Smlouvy prostřednictvím svých zaměstnanců nebo poddodavatelů.
- 2.4. Smluvní strany se dohodly, že součástí zajištění Služeb v požadovaném rozsahu a kvalitě je možnost osobní návštěvy servisních techniků Dodavatele u Odběratele. Návštěvy budou řešeny na základě jednotlivých případů a dohod Smluvních stran.
- 2.5. Pokud v průběhu plnění Služeb vyvstane potřeba dodávek technologií, bude uzavřena zvláštní smlouva na tyto dodávky.
- 2.6. Dle formy poskytování podpory se technická podpora rozděluje na:
  - a) Služby základní podpory – tj. služeb placených měsíčním paušálem (dále jen „Základní služby podpory“)
  - b) Služby rozšířené podpory – obsahem poskytování služeb rozšířené podpory jsou činnosti uvedené v Příloze č. 1, kde jsou též uvedeny podmínky a způsob poskytování těchto služeb.

## 3. Definice SLA parametrů

### Reakční doba

- 3.1. Dodavatel garantuje Reakční dobu na požadavek při poskytování Služeb.
- 3.2. Reakční doba je maximální časový úsek, za který se Dodavatel dostaví k řešení požadavku na místo Odběratele uvedeného v této Smlouvě, nepodaří-li se požadavek primárně vyřešit jinak. V případě vzdálené podpory se jedná o maximální časový úsek, který je splněn reakcí Dodavatele potvrzující přijetí požadavku.
- 3.3. Reakční doba plyne od okamžiku řádného nahlášení požadavku ze strany Odběratele způsobem dle této Smlouvy a je splněna zasláním potvrzení o přijetí požadavku ze strany Dodavatele.
- 3.4. Délka Reakční doby je odvislá od Kvalitativní třídy Služeb a je stanovená v příloze této Smlouvy.

### **Přechodné období/služba převzetí**

- 3.5. Smluvní strany berou na vědomí, že ode dne podpisu Smlouvy po stanovenou dobu probíhá tzv. Přechodné období. Přechodné období slouží především k seznámení se s prostředím Odběratele a také případně k úpravě parametrů Smlouvy a/nebo Služeb.
- 3.6. Délka přechodného období je 2 měsíce od podpisu Smlouvy.
- 3.7. Součástí Přechodného období je zejm.:
- představení týmu Dodavatele a rolí v týmu
  - sestavení harmonogramu poskytování Služeb
  - integrace a zprovoznění jednotlivých Služeb dle katalogových listů
  - detailní seznámení se s prostředím Odběratele
  - zmapování případných služeb třetích stran
  - převzetí dokumentace (zejména v oblastech infrastruktura; aplikace; procesy apod.)
  - definice servisního katalogu a odpovědností
  - zhodnocení potřeb Odběratele, případně úprava rozsahu a struktury poskytovaných Služeb
  - nastavení vzorových reportů
- 3.8. Po dobu Přechodného období bude docházet k plnění Služeb v souběhu se současným správcem, který stále nese zodpovědnost; Odběratel bere podpisem Smlouvy na vědomí skutečnost uvedenou v předchozí větě a v této souvislosti se zavazuje neuplatňovat žádné nároky vůči Dodavateli za plnění Služeb, včetně smluvních pokut. Po uplynutí Přechodného období přebírá Dodavatel odpovědnost za řešení vzniklých požadavků, tedy omezení uvedené v tomto odstavci se dále neužije, není-li ve Smlouvě dále stanoveno jinak nebo to ze Smlouvy nevyplývá.
- 3.9. Smluvní strany berou na vědomí, že po dobu Přechodného období může být Dodavatelem po domluvě zvýšena odměna dle této Smlouvy.
- 3.10. Na konci Přechodného období se uskuteční hodnotící schůzka mezi Dodavatelem a Odběratelem.

### **Služba exitu**

- 3.11. V případě ukončení této smlouvy bude provedena služba exitu, která obnáší 1 měsíční povinnost na předání správy nástupnickému správci včetně dokumentace prostředí.

### **Doba podpory**

- 3.12. Dodavatel se zavazuje poskytovat Služby výhradně v Době podpory.
- 3.13. Smluvní strany berou na vědomí, že mimo Doba podpory neběží Reakční doba, resp. Reakční doba běží pouze po Doba podpory.
- 3.14. Doba podpory je označována počtem hodin v jednom dni / počtem dní v týdnu. Konkrétní Doba podpory je uvedena v příloze Smlouvy.

## **4. Pravidla hlášení požadavků Odběratelem**

- 4.1. Hlášení požadavků Odběratele se provádí jejich zasláním na ServiceDesk; v případě hlášení kritických požadavků nebo požadavků hlášených mimo pracovní dobu, je nutné požadavek nahlásit vždy telefonicky. Konkrétní způsob hlášení požadavků je uveden v příloze Smlouvy.
- 4.2. Pracovní doba Dodavatele je stanovena takto:  
Pondělí až pátek (pouze běžné pracovní dny), 9:00 až 17:00
- 4.3. Požadavky hlásí Odběratel na tyto kontakty:

ServiceDesk: <https://helpdesk.totalservice.cz>  
Tel: +420 270 002 800

## 5. Místo poskytování Služeb

- 5.1. Služby mohou být poskytovány jak v sídle Dodavatele, tak i Odběratele, nestanoví-li Dodavatel jinak. Pokud si to bude charakter Služby žádat, bude místem plnění sídlo nebo jiné místo Odběratele. Místem plnění u Odběratele bude také pokud si tak Smluvní strany dohodnou.
- 5.2. Pokud jsou Služby poskytovány u Dodavatele, pak jsou poskytovány především na této adrese: U Uranie 954/18, 170 00 Praha 7
- 5.3. Pokud jsou Služby poskytovány u Odběratele, pak jsou poskytovány na této adrese: Za Císařským mlýnem 1063/5, 170 00 Praha 7.

## 6. Dokumentace a rozsah vybavení podléhající poskytování Služeb

- 6.1. Po skončení Přejícného období se Dodavatel zavazuje zpracovat provozní technickou dokumentaci. Struktura a obsah provozní technické dokumentace bude stanovena na základě dohody Smluvních stran. Dodavatel předloží návrh obsahu a strukturu provozně technické dokumentace v průběhu nebo po skončení Přejícného období.
- 6.2. Součástí dokumentace dle předchozího odstavce je i seznam vybavení Odběratele, který bude definován rozsahem dle Měrné jednotky dané Služby.
- 6.3. Dodavatel se zavazuje dokumentaci udržovat aktuální.
- 6.4. Odběratel je oprávněn na vyžádání do provozní technické dokumentace během poskytování Služeb nahlédnout.

## 7. Další podmínky poskytování Služeb

- 7.1. Dodavatel se zavazuje k poskytování Služeb v pravidelných či nepravidelných intervalech v závislosti na dané Službě.
- 7.2. Harmonogram poskytování Služeb bude definován v rámci Přejícného období.
- 7.3. Odběratel se zavazuje poskytovat Dodavateli součinnost k řádnému a včasnému plnění Služeb. Odběratel se zavazuje poskytnout a udržovat podmínky pro řádné plnění Služeb a splnit předpoklady Služeb uvedené v příloze Smlouvy. V případě nesplnění těchto předpokladů se Odběratel nemůže domáhat náhrady újmy, ani řádného a/nebo včasného plnění Smlouvy.
- 7.4. Dodavatel zaznamenává veškeré své činnosti prováděné v rámci plnění Služeb dle této Smlouvy do interního systému – Tracking prací. Zaznamenání činností bude probíhat pravidelně.
- 7.5. Tracking prací za daný kalendářní měsíc bude přílohou faktury za Služby poskytnuté za příslušný kalendářní měsíc.
- 7.6. Dodavatel neprovádí Reporting; interně však průběžně kontroluje stav plnění Služby. V případě, že Dodavatel zjistí, že Služby nejsou plněny dle Kvalitativního stupně Služby, informuje Dodavatel o této skutečnosti Odběratele; v takovém případě se Smluvní strany dohodnou na dalším postupu.
- 7.7. V případě, že nebude možno plnit Služby dle této Smlouvy ze strany Dodavatele, nastává v důsledku Výpadku tzv. nedostupnost Služby. Nedostupnost Služby může být způsobena Výpadky na straně Dodavatele, Odběratele nebo třetí strany, případně v důsledku vnějších okolností. Výpadkem se rozumí zejm.:
  - Výpadek monitorovacího nástroje a jeho nedostupnost na URL
  - Nezajištění podmínek BOZP či jiných pracovních podmínek dle příslušných právních předpisů a norem v případě poskytování Služeb u Odběratele
  - Nezajištění přístupu k Odběrateli, ať už fyzický přístup nebo přístup do sítě
  - Výpadek konektivity nebo hlasových služeb

Pokud v důsledku Výpadku nebude Dodavatel schopen plnit Služby, tj. nastane nedostupnost Služby, zhodnotí Smluvní strany příčinu této nedostupnosti, tedy povahu Výpadku. Pokud bude Výpadek vyhodnocen jako prokazatelný Výpadek na straně Dodavatele, který nastal v příčinné souvislosti se zaviněným jednáním či opomenutím Dodavatele, zavazují se Smluvní strany dohodnout na dalším postupu, zejm. na přiměřené slevě z odměny. Poskytnutí slevy dle předchozí věty nebo poskytnutí jiného způsobu nápravy vylučuje právo Odběratele na náhradu škody. V případě, že bude Výpadek způsoben nezávisle na vůli Smluvních stran nebo v důsledku na straně Odběratele, neběží lhůty dle této Smlouvy.

## 8. Cena za poskytování Služeb

- 8.1. Odběratel se zavazuje za provádění Služeb zaplatit Dodavateli odměnu. Výše odměny je stanovena v příloze této Smlouvy.
- 8.2. Smluvní strany berou na vědomí, že po dobu Přejídného období může být ze strany Dodavatele účtována vyšší odměna; maximální procentní zvýšení odměny v Přejídném období je definované touto Smlouvou.
- 8.3. Všechny ceny uvedené v příloze Smlouvy jsou uvedeny bez DPH a jsou neveřejné a důvěrné.
- 8.4. Služby základní podpory, tj. služby placené měsíčním paušálem dle přílohy č. 3.
- 8.5. Služby rozšířené podpory poskytovány v rámci této servisní Smlouvy budou hrazeny na základě protokolárního dokončení každé objednané a poskytnuté rozšířené podpory, a to jako násobek skutečně odpracovaných hodin a hodinové sazby uvedené v příloze č. 3.

## 9. Kontaktní osoby

- 9.1. Odběratel a Dodavatel určili následující kontaktní osoby oprávněné jednat ve věci plnění Smlouvy. Pouze tyto osoby a statutární orgány společností jsou oprávněny zastupovat Odběratele a Dodavatele v uvedeném rozsahu, není-li ujednáno jinak.
- 9.2. Kontaktní osoby Dodavatele:
  - a) ve věcech smluvních (změny a skončení Smlouvy):  
Ing. Jan Navrátil, CSO, [jnavratil@totalservice.cz](mailto:jnavratil@totalservice.cz), +420 723 873 711;
  - b) ve věcech technických a při provádění Smlouvy:  
Ing. Tomáš Myslivec, CTO, [tmyslivec@totalservice.cz](mailto:tmyslivec@totalservice.cz), +420 777 326 086;
- 9.3. Kontaktní osoby Odběratele:
  - a) ve věcech smluvních (změny a skončení Smlouvy) a ve věcech technických a při provádění Smlouvy: Mgr. Martin Čížek, LL.M.; [cizek@antidoping.cz](mailto:cizek@antidoping.cz); +420 737 201 720
- 9.4. Pro vyloučení pochybností se uvádí, že kontaktní osoby ve věcech technických a při provádění Smlouvy nejsou oprávněny změnit tuto Smlouvu ani činit právní jednání vedoucí k zániku Smlouvy (tj. odstoupit od smlouvy apod.), nebude-li takové zmocnění či pověření vyplývat z jiného právního důvodu.
- 9.5. Osobou oprávněnou k ukončení Služeb dle této Smlouvy ze strany Odběratele je výhradně její statutární orgán dle způsobu jeho jednání stanoveného v obchodním rejstříku a dále osoba uvedená v této Smlouvě jako kontaktní osoba Objednatele ve věcech smluvních, příp. osoba, jejíž zmocnění či pověření bude vyplývat z jiného právního důvodu.
- 9.6. V případě změny kontaktní osoby jsou obě Smluvní strany povinny se navzájem vyzrozumět a určit osobu jinou.
- 9.7. Nestanoví-li tato Smlouva jinak, bude jakákoliv komunikace v souvislosti s touto Smlouvou považována za doručenu druhé smluvní straně: (i) v případě doporučené pošty dnem prokazatelného doručení druhé smluvní straně, nejpozději však pátý (5.) pracovní den po dni, ve kterém byla příslušná zásilka odevzdána k poštovní přepravě; (ii) následujícím dnem po dni odeslání emailové zprávy druhé smluvní straně nebo okamžikem doručení potvrzení o doručení druhé smluvní straně anebo doručením odpovědi druhé smluvní strany na odeslaný email (podle toho, která ze skutečností v tomto bodě (ii) nastane dříve); příp. (iii) prokazatelným doručením jiným běžným způsobem (např. prostřednictvím datové schránky, kurýrní službou apod.).

## 10. Platební a kreditní podmínky

- 10.1. Odběratel se zavazuje hradit veškeré platby ve prospěch účtu Dodavatele, který je uveden v záhlaví Smlouvy, nebo který je uveden na příslušném daňovém dokladu (faktuře).
- 10.2. Platba proběhne na základě vystaveného daňového dokladu (faktury). Dodavatel se zavazuje k vystavení faktury s DUZP k poslednímu dni měsíce, ve kterém byly Služby prováděny.
- 10.3. Faktura je splatná ve lhůtě 14 dní ode dne jejího doručení Odběrateli. Odběratel se zavazuje uhradit fakturu ve lhůtě splatnosti. Uhrazením se rozumí den připsání platby na účet Dodavatele.
- 10.4. V případě, že Odběratel neuhradí některou z plateb, Dodavatel jej vyzve k úhradě písemnou upomínkou. Při opětovném neuhrazení pohledávek (pokud jsou pohledávky po splatnosti déle než 14 dní) je Dodavatel oprávněn k pozastavení plnění povinností vyplývajících z této Smlouvy, a to po dobu, než bude platba uhrazena. Postup uvedený v tomto odstavci nemá vliv na právo Dodavatele požadovat úroky z prodlení, smluvní pokutu nebo právo odstoupit od Smlouvy.

- 10.5. V případě prodlení s úhradou odměny nebo její části se Odběratel zavazuje uhradit Dodavateli smluvní pokutu ve výši 0,05 % denně z dlužné částky vč. DPH.
- 10.6. Dodavatel podpisem Smlouvy potvrzuje, že ke dni jejího uzavření není evidován jako nespolehlivý plátcem DPH. Dodavatel se zavazuje, po celou dobu platnosti Smlouvy, neprodleně informovat Odběratele, pokud se stane nespolehlivým plátcem DPH. V případě, že se Dodavatel stane nespolehlivým plátcem DPH, je Odběratel oprávněn uhradit fakturovanou cenu bez DPH a příslušné DPH odvést přímo příslušnému finančnímu úřadu. Dodavatel podepsáním Smlouvy potvrzuje, že bankovní účet uvedený v záhlaví Smlouvy a na daňových dokladech je účtem zveřejněným u správce daně.

## 11. Řešení sporů

Spory, které by mohly vzniknout mezi Smluvními stranami při plnění smluvních povinností, budou přednostně řešeny smírnou cestou. Nebude-li řešení sporu smírnou cestou možné, je kterákoliv Smluvní strana oprávněna obrátit se na věcně a místně příslušný soud v České republice.

## 12. Povinnost mlčenlivosti

- 12.1. Smluvní strany sjednávají, že tato Smlouva je přísně důvěrná.
- 12.2. Dodavatel se zavazuje nesdělovat žádnému třetímu subjektu žádné informace o existenci anebo obsahu této Smlouvy bez předchozího písemného souhlasu Odběratele, s výjimkou případu, kdy tak vyžaduje tato Smlouva, zákon nebo jiný obecně závazný předpis. Povinnost mlčenlivosti se vztahuje rovněž na skutečnosti a informace, které získá Dodavatel od Odběratele na základě nebo v souvislosti s touto Smlouvou nebo s plněním závazků, které pro něj z této Smlouvy vyplývají a trvá i po skončení platnosti této Smlouvy jakýmkoliv způsobem.
- 12.3. Odběratel se zavazuje zachovávat mlčenlivost ohledně know-how Dodavatele, jakož i veškerých informací, které se dozví od Dodavatele v průběhu plnění této Smlouvy a zejména o skutečnostech, které tvoří obchodní tajemství Dodavatele (dále jen „**Důvěrné informace**“), nezpřístupnit Důvěrné informace jakékoli třetí osobě, a nevyužívat Důvěrné informace ani pro svoji potřebu, s výjimkou plnění povinností vyplývajících z této Smlouvy. Odběratel se zavazuje zajistit, aby povinnost mlčenlivosti dle tohoto článku plnili i jeho zaměstnanci, jakož i další osoby v obdobném vztahu s Odběratelem.
- 12.4. Dodavatel je povinen:
- a) zabezpečit listiny obsahující důvěrné informace, na které se vztahuje povinnost mlčenlivosti, před zneužitím třetími osobami;
  - b) zajistit, aby informace a údaje, které jsou předmětem ochrany, byly v rámci interní struktury Dodavatele zpřístupněny jen nezbytně nutnému okruhu pracovníků;
  - c) zajistit, aby pracovníci Dodavatele, kteří přicházejí do styku s důvěrnými informacemi, byli beze zbytku poučeni o obsahu závazků k dodržování mlčenlivosti i o následcích za takové porušení.
- 12.5. V případě nedodržení povinností stanovených v tomto článku ze strany některého pracovníka (zaměstnance) smluvní strany, odpovídá za toto jednání příslušná smluvní strana. To platí i pro jiné osoby, které byly použity v souvislosti s plněním této Smlouvy na základě jiného právního důvodu než pracovního poměru, včetně poddodavatelů příslušné smluvní strany.
- 12.6. V případě prokazatelného nedodržení povinností smluvní strany dle tohoto článku má smluvní strana nárok na náhradu vzniklé újmy a vyhrazuje si právo k okamžitému odstoupení od této Smlouvy.
- 12.7. V případě prokazatelného nedodržení povinností Dodavatele dle tohoto článku se zavazuje Dodavatel uhradit Odběrateli smluvní pokutu ve výši 100.000 Kč za každé jedno porušení.

## 13. Omezení odpovědnosti a další ujednání

- 13.1. Dodavatel žádným způsobem neodpovídá za ztrátu či zničení dat ani jakýchkoliv jiných údajů, včetně omezení provozu sítě, serveru či jednotlivých počítačů Odběratele, pokud k tomuto dojde při řádném plnění Dodavatele dle této Smlouvy.
- 13.2. Odběratel prohlašuje, že byl Dodavatelem vyzván k náležitému zálohování všech dat a jiných údajů, jakož i k jejich pravidelnému zálohování v průběhu plnění této Smlouvy.
- 13.3. Odběratel podpisem Smlouvy bere na vědomí a souhlasí s tím, že Dodavatel nenesení žádnou odpovědnost za integritu a/nebo čitelnost dat.

- 13.4. Dodavatel odpovídá Odběrateli výlučně za újmu (zejm. škodu) vzniklou v příčinné souvislosti s porušením povinností Dodavatele dle této Smlouvy či dle zákona. V případě, že mezi Smluvními stranami dojde k reparaci či náhradě újmy dle čl. 7 Smlouvy, tedy Smluvní strany se dohodnou na postupu v důsledku Výpadku, není Odběratel oprávněn za Výpadek požadovat vedle tohoto řešení i náhradu škody či jiné újmy, která mu Výpadkem vznikne.
- 13.5. Povinnosti k náhradě se smluvní strana zproští, prokáže-li, že ji ve splnění povinnosti ze Smlouvy dočasně nebo trvale zabránila mimořádná nepředvídatelná, neodvratitelná a/nebo nepřekonatelná překážka vzniklá nezávisle na jeho vůli (vyšší moc). Smluvní strana se však povinnosti nahradit újmu nezproští, pokud šlo o překážku, která (i) vznikla z jejích osobních poměrů, (ii) vznikla až v době, kdy byl s plněním smlouvené povinnosti v prodlení, nebo (iii) kterou byla podle Smlouvy povinna překonat. Smluvní strany výslovně stanoví, že důvodem ke zproštění odpovědnosti Dodavatele dle tohoto odstavce je např. dopravní nehoda Dodavatele nebo některé z osob poskytující Služby za Dodavatele, výpadek elektrické energie nebo internetové konektivity nezávislý na vůli Dodavatele apod. Pokud vznikne Odběrateli újma v důsledku těchto či obdobných situací, zproští se Dodavatel k náhradě takto vzniklé újmy.
- 13.6. Odběratel se zavazuje, že neuzavře po dobu platnosti této Smlouvy nebo v průběhu dalších 24 měsíců od ukončení této Smlouvy bez písemného souhlasu Dodavatele pracovní právní vztah s některým ze zaměstnanců Dodavatele, který se podílel na plnění této Smlouvy (tímto zaměstnancem se rozumí zaměstnanci Dodavatele stávající i bývalí – pokud neuplynulo od ukončení jejich pracovního poměru u Dodavatele více než 24 měsíců – i zaměstnanci, kteří budou pro Dodavatele pracovat po uzavření této Smlouvy). Za porušení povinnosti dle předchozí věty se Odběratel zavazuje uhradit Dodavateli smluvní pokutu ve výši 300.000, - Kč za každý takto uzavřený pracovní právní vztah.
- 13.7. V případě, že Dodavatel na základě zjištění v Přechodném období nebo kdykoliv v průběhu poskytování Služeb upozorní Odběratele na potřebu výkonu dalších Služeb nebo potřebu technologií či potřeby výkonu služeb nad rámec Smlouvy a Odběratel se pokyny či doporučeními Dodavatele nebude řídit, a to i z části, není Dodavatel odpovědný za jakoukoliv újmu, která následně Odběrateli vznikne v důsledku neuposlechnutí takového pokynu či doporučení.

#### **14. Společná a závěrečná ustanovení**

- 14.1. Tato smlouva nabývá platnosti dnem jejího popisu a účinnosti dnem 1.6.2023 a je uzavřena na dobu 4 let a to do 31.5.2027. Smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž každá Smluvní strana obdrží po jednom vyhotovení.
- 14.2. Po dobu platnosti této Smlouvy se Odběratel a Dodavatel zavazují bez zbytečného odkladu řádně informovat o všech skutečnostech, které mají vliv na smluvní vztah.
- 14.3. Tato Smlouva může být ukončena písemnou dohodou Smluvních stran nebo písemnou výpovědí kterékoliv Smluvní strany bez udání důvodu s tříměsíční výpovědní lhůtou. Výpověď začíná běžet od prvního dne následujícího kalendářního měsíce po doručení výpovědi druhé smluvní straně. Ve výpovědním termínu a/nebo ve lhůtě stanovené v dohodě o ukončení jsou Smluvní strany povinny provést vzájemné vypořádání; při vypořádání zohlednění, aby u žádné ze Smluvních stran nedošlo k bezdůvodnému obohacení a aby žádná ze Smluvních stran nebyla vypořádáním nedůvodně poškozena.
- 14.4. Smluvní vztah založený touto Smlouvou a z něj vyplývající práva a povinnosti se řídí především ujednáními obsaženými v této Smlouvě. Ostatní otázky výslovně neupravené touto Smlouvou se řídí příslušnými ustanoveními zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění.
- 14.5. Pokud by vznikl rozpor mezi ustanovením této Smlouvy a přílohou této Smlouvy, příp. mezi jednotlivými přílohami této Smlouvy, a Smluvní strany by nenalezly shodu ohledně výkladu, uplatní se následující pravidla, a to v tomto pořadí:
- a) přednost má ustanovení, které lépe odpovídá úmyslu Smluvních stran a účelu Smlouvy;
  - b) přednost má zvláštní ustanovení upravující práva a povinnosti před obecným ustanovením;
  - c) přednost má ustanovení výslovně uvedené v příloze Smlouvy před ustanovením této Smlouvy, nevyplývají-li z okolností jinak;
  - d) přednost má ustanovení souladné s nabídkou Služeb před ustanovením, které nabídkce v tomto odporuje, nevyplývá-li z následné komunikace Smluvních stran opak; a
  - e) dále platí pravidla pro výklad obsažená v právních předpisech, zejména v zákoně č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, v platném znění.
- 14.6. Tato Smlouva může být změněna pouze písemnou dohodou Smluvních stran, jež má formu písemného dodatku podepsaného oběma Smluvními stranami.
- 14.7. Dodavatel prohlašuje, že je pojištěn u ČSOB Pojišťovny. Jedná se o pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou provozní činností a představuje pojistnou ochranu pro případ škody, kterou pojištěný při své podnikatelské činnosti

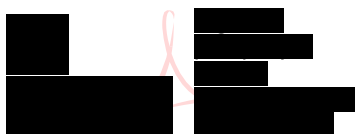


může způsobit třetí osobě, tj. škody usmrcením, na zdraví nebo na věci do celkové výše 50 milionů Kč a kybernetická rizika do 2 milionů Kč. Dodavatel se zavazuje udržovat uvedené pojištění po dobu trvání této Smlouvy v platnosti a nesnížit rozsah pojištění ani výši pojistné částky.

- 14.8. Pokud se jakékoli ustanovení této Smlouvy stane nebo bude určeno jako neplatné, neúčinné nebo nevynutitelné, pak taková neplatnost, neúčinnost nebo nevynutitelnost neovlivní (v nejvyšší možné míře dovolené právními předpisy) platnost, účinnost nebo vynutitelnost zbylých ustanovení této Smlouvy. Pro takový případ se Smluvní strany zavazují, že bez zbytečného odkladu nahradí neplatné, neúčinné nebo nevynutitelné ustanovení ustanovením platným, účinným a vynutitelným, aby se dosáhlo v maximální možné míře dovolené právními předpisy stejného účinku a výsledku, jaký byl sledován nahrazovaným ustanovením, popřípadě uzavřou novou Smlouvu.
- 14.9. Smluvní strany prohlašují, že si sdělily všechny skutkové a právní okolnosti, o nichž k datu podpisu této Smlouvy věděly nebo vědět musely, a které jsou relevantní ve vztahu k uzavření a plnění povinností této Smlouvy. Kromě ujištění, která si Smluvní strany poskytly v této Smlouvě, nebude mít žádná ze smluvních stran žádná další práva a povinnosti v souvislosti s jakýmkoli skutečností, které vyjdou najevo a o kterých neposkytla druhá smluvní strana informace při jednání o této Smlouvě. Tím nejsou dotčena ustanovení o omylu, zejména v případě úmyslného uvedení druhé smluvní strany v omyl.
- 14.10. Nedílnou součástí této Smlouvy jsou následující přílohy:
- a) Příloha č. 1: Katalogové listy
  - b) Příloha č. 2: Kvalita Služeb
  - c) Příloha č. 3: Cena (odměna)

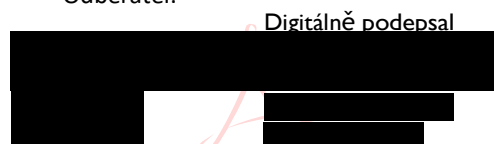
V Praze dne:

Dodavatel:



V Praze dne:

Odběratel:

 Digitálně podepsal



Ředitel

a) Příloha č. 1: Katalogové listy

<b>KL01 – Monitoring a Dohled</b>																									
<b>POPIS SLUŽBY</b>																									
<p>Monitorovací nástroj je provozován na virtuálním nebo fyzickém proxy serveru pod výhradní správou Dodavatele. Monitoring proxy server zasílá šifrovaná data k vyhodnocení do centrálního serveru, umístěného v dohledovém centru Dodavatele. V kombinaci se službou KL02 – Service Desk umožňuje integraci alertů a notifikací pomocí automatického vytváření incidentních ticketů v Service Desku systému Dodavatele.</p> <p>Monitorovací nástroj nabízí:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Přístup online přes webový prohlížeč,</li> <li>- Zasílat notifikace pomocí SMS v rámci sítě O2 a emailových služeb,</li> <li>- Monitoring stavu fyzických a virtuálních prvků řešení,</li> <li>- Detekce souborových systémů; rozpoznání CPU a CPU core; rozpoznání SNMP OID, rozpoznání ODBC SQL dotazů,</li> <li>- Detekci služeb operačních systémů,</li> <li>- Grafické znázornění sledovaných hodnot s možností přepnout na výpis hodnot,</li> <li>- Historie naměřených dat (trendy) v definovaném dynamickém grafu,</li> <li>- Dashboard – zobrazení více grafů na jedné stránce,</li> <li>- Mapy – online stav sledovaných objektů na podkladové mapě,</li> </ul> <p>Možnosti přizpůsobení grafů a módu prezentace.</p>																									
<p><b>A. Služby základní podpory</b></p> <p>V základní podpoře jsou k dispozici tyto prostředky k monitorování:</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 33%;">Servery &amp; Uložiště</th> <th style="width: 33%;">Network</th> <th style="width: 33%;">Databáze</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Windows OS</td> <td>Fortigate</td> <td>Oracle DB v11+</td> </tr> <tr> <td>Linux OS</td> <td>Mikrotik</td> <td>MS SQL</td> </tr> <tr> <td>VMware Hypervisor</td> <td>Cisco</td> <td></td> </tr> <tr> <td>ILO</td> <td>Https Service</td> <td></td> </tr> <tr> <td>IDRAC</td> <td>SNMP</td> <td></td> </tr> <tr> <td>IMM</td> <td>TCP Port</td> <td></td> </tr> <tr> <td>xClarity Controller</td> <td>ICMP</td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		Servery & Uložiště	Network	Databáze	Windows OS	Fortigate	Oracle DB v11+	Linux OS	Mikrotik	MS SQL	VMware Hypervisor	Cisco		ILO	Https Service		IDRAC	SNMP		IMM	TCP Port		xClarity Controller	ICMP	
Servery & Uložiště	Network	Databáze																							
Windows OS	Fortigate	Oracle DB v11+																							
Linux OS	Mikrotik	MS SQL																							
VMware Hypervisor	Cisco																								
ILO	Https Service																								
IDRAC	SNMP																								
IMM	TCP Port																								
xClarity Controller	ICMP																								
<p><b>B. Služby rozšířené podpory</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• V případě monitoringu objektů v rámci public cloud platformy Microsoft, dochází k rozšíření monitoringu o prostředky spojené s danou platformou. Náklady spojené s tímto rozšířením se řídí aktuálním ceníkem Microsoft.</li> </ul>																									
<p><b>C. Součástí služby není</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vývoj nových šablon mimo Základní a Rozšířené služby. Jakékoliv požadavky tohoto typu jsou řešeny dodatečnou objednávkou Odběratele a nespádají pod tento katalogový list.</li> </ul>																									
Způsob kontroly	Reporty probíhají 1x měsíčně, v případě, že nebyly splněny kvalitativní parametry SLA. Výkazy práce evidované v CRM systému Dodavatele.																								
<b>PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY</b>																									
Měrná jednotka	Hodinový, měsíční paušál																								
Limit objemu služby	Hodinový, měsíční paušál																								
Omezení	<p>Odstávky způsobené nedostupností monitorovaných zařízení či jiných infrastrukturních součástí, které jsou mimo odpovědnost Dodavatele, jsou vyloučeny z tohoto SLA.</p> <p>V případě, kdy prokazatelně došlo k Výpadku poskytované Služby v přímém důsledku neodborné činnosti provedené zástupci Odběratele, je Dodavatel zproštěn veškerých negativních důsledků vyplývajících z takového Výpadku.</p>																								

Další podmínky	<p>Odběratel umožní Dodavateli nainstalovat virtuální server v každé své lokalitě, poskytne vnitřní IP adresu pro každý proxy server a připojení do vnitřní LAN infrastruktury. Komunikace proxy serverů s venkovním centrálním serverem probíhá protokolem TCP/IP. Odběratel umožní komunikaci mezi těmito servery a centrálním serverem, nastavením propustnosti na svém perimetru lokální sítě (TCP/IP destination port 10050). Odběratel umožní komunikaci mezi těmito servery v rámci lokální sítě (TCP/IP destination port 10051). Nástroj je závislý na dostupné konektivě Odběratele do sítě Internet.</p>
----------------	--

### ZODPOVĚDNOSTÍ MATICE

Matice zodpovědností za dílčí aktivity v rámci poskytované služby. RACI matice je určena k rozlišení zodpovědností ze strany Objednatele a Dodavatele.

R = zodpovídá za provedení. A = zodpovídá za rozhodnutí. C = musí být konzultováno. I = musí být informován.

Aktivita	Odběratel				Dodavatel			
	R	A	C	I	R	A	C	I
Zajištění dostupnosti IP adresy a připojení v rámci infrastruktury	X		X		X	X		
Instalace virtuální server proxy ve všech lokalitách	X	X			X		X	
Nastavení propustnosti na svém perimetru lokální sítě (TCP/IP destination port 10050)	X		X		X	X		
Umožnění komunikace mezi těmito servery v rámci lokální sítě (TCP/IP destination port 10051).	X		X		X	X		
Ohlašování maintenance, údržby monitorovaných zařízení				X	X	X		
Nastavení úrovně závažnosti jednotlivých monitorovaných parametrů	X			X	X	X		

## KL02 – Service Desk

### POPIS SLUŽBY

Služba Service Desk zajišťuje SPOC (single point of contact) pro zadávání požadavků na technickou podporu pro všechny uživatele Odběratele s platnou SLA smlouvou.

Service Desk služba je určena jako jednotné kontaktní místo pro zadávání požadavků Odběratelem.

Sběr požadavků je realizován Dodavatelem následujícími způsoby:

- Portál Service Desk – <https://helpdesk.totalservice.cz>
- Email – [helpdesk@totalservice.cz](mailto:helpdesk@totalservice.cz)
- Telefonní hotline – (+420) 270 002 800

Součástí služby je:

- Jeden projekt v rámci portálu Service Desku, určený pro správu IT požadavků Odběratele
- Dispečer pro kategorizaci a řazení ticketů Odběratele.

Platforma Service Desk:

- Služba Service Desk je realizována na cloudové platformě Dodavatele.
- Platforma splňuje protokol HTTPS; Zajišťuje automatické potvrzení o přijetí požadavku;
- Zajišťuje automatické zaslání zpětné vazby Odběrateli po uzavření požadavku;
- Je nastaven pro příjem automatizovaných notifikací o incidentech z monitorovacího nástroje.

#### A. Služby základní podpory

Součástí služby Service Desk je interní IT framework Dodavatele, který je založený na principu ITILv4 a Cobit2019. V základní podpoře obsahuje:

- Service Request management – Přijímání a kategorizace běžných požadavků uživatelů,
- Incident management – Přijímání a kategorizace incidentů,
- Capacity management – Zajištění kapacit pro nerušený chod Service Desku,
- Knowledge management – Zajištění úložiště pro ukládání procedur a návodů.

#### B. Služby rozšířené podpory

- Jakékoliv změnové požadavky ze strany Odběratele na konfiguraci Service Desk platformy je možné řešit projektově.

#### C. Součástí služby není

- Integrace dalších platform nebo aplikací třetích stran se Service Deskem Dodavatele, Jakékoliv požadavky tohoto typu jsou řešeny dodatečnou objednávkou Odběratele a nespádají pod tento katalogový list,
- Řešení Change a Problem Management není součástí tohoto katalogového listu,
- Export, import dat z platformy Service Desku Dodavatele.

Způsob kontroly	Reporty probíhají 1x měsíčně, v případě, že nebyly splněny kvalitativní parametry SLA. Výkazy práce evidované v CRM systému Dodavatele.
-----------------	---

### PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY

Měrná jednotka	Hodinový, měsíční paušál
Limit objemu služby	Hodinový, měsíční paušál
Omezení	Řešení Služeb rozšířené podpory v Service Desku Odběratele. Dodavatel není schopný zajistit provoz služby na jiné platformě, než je platforma Dodavatele.
Další podmínky	Dodavatel má výhradní kontrolu nad platformou Service Desk.  Povinnost poskytnout součinnost Odběrateli (nebo jím jmenovaných subjektů) při provádění kontrolní činnosti na dodržování a plnění náplně tohoto katalogového listu a nápravě zjištěných nedostatků.  Provozní dokumentace Dodavatele a ostatní výstupy vytvořené na základě tohoto katalogového listu jsou ve vlastnictví Odběratele.

ZODPOVĚDNOSTÍ MATICE

Matice zodpovědností za dílčí aktivity v rámci poskytované služby. RACI matice je určena k rozlišení zodpovědností ze strany Objednatele a Dodavatele.

R = zodpovídá za provedení. A = zodpovídá za rozhodnutí. C = musí být konzultováno. I = musí být informován.

Aktivita	Odběratel				Dodavatel			
	R	A	C	I	R	A	C	I
Implementace a konfigurace Service Desku			X	X	X	X		
Dodání podkladů pro implementaci služby (seznamu uživatelů a eskalační matice, seznam dodavatelů třetích stran)	X			X		X		X
Identifikace a eskalace Level 2 a Level 3 podpory v rámci servisních a incident požadavků		X		X	X			
Kontrola a schválení standardních operačních procedur a postupů (SOPs) pro požadavky typu Service Request			X	X	X	X		

## KL03 – Správa koncových zařízení uživatelů

### POPIS SLUŽBY

Služba uživatelské a technické podpory, kdy Dodavatel zajistí správu koncových stanic v celém životním cyklu od nasazení, správu, vzdálený přístup až po vyřazení z provozu. Dodavatel zajistí technickou podporu pro stabilní provoz koncových zařízení Odběratele.

#### Služba zahrnuje následující periferie:

- Desktop, Notebook, Tablet, Telefon, VoIP, NAS.

#### Další řešené oblasti jsou:

- Tiskárny, skenery, Zobrazovací jednotky (projektory, interaktivní displeje), zasedací místnosti.

#### A. Služby základní podpory

- Instalace nových stanic s podporovanou verzí Windows OS, Pravidelná aktualizace bezpečnostních záplat koncových stanic,
- Instalace agenta pro vzdálenou správu Dodavatelem, Konfigurace a instalace standardního balíčku aplikací definované Odběratelem, Diagnostika a řešení problému na perifériích,
- Komunikace a založení servisního požadavků u Dodavatelů třetích stran,
- Centrální správa instalační image skrze serverové role Microsoft Windows OS (WDS, MDT),
- Síťové zavedení operačního systému funkce PXE, Správa role WSUS u Odběratele.

#### B. Služby rozšířené podpory

- Návrh nových aplikací a řešení pro správu koncových zařízení, Hromadné migrace uživatelských účtů,
- Hromadné profylaxe všech stanic Odběratele.

#### C. Součástí služby není

- Správa soukromých nebo nestandardních zařízení vedených mimo evidenci Odběratele.

Způsob kontroly	Reporty probíhají 1x měsíčně, v případě, že nebyly splněny kvalitativní parametry SLA. Výkazy práce evidované v CRM systému Dodavatele.
-----------------	---

### PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY

Měrná jednotka	Hodinový, měsíční paušál
Limit objemu služby	Hodinový, měsíční paušál
Omezení	Zajištění fyzického přístupu na místo a vzdáleného přístupu skrze stabilní internetovou konektivitu. Služba nezahrnuje licence potřebné pro nástroje vzdálené správy týmem Odběratele.
Další podmínky	Povinnost poskytnout součinnost Dodavatel (nebo jím jmenovaných subjektů) při provádění kontrolní činnosti na dodržování a plnění náplně tohoto katalogového listu a nápravě zjištěných nedostatků. Provozní dokumentace Dodavatele a ostatní výstupy vytvořené na základě tohoto katalogového listu jsou ve vlastnictví Odběratele.

### ZODPOVĚDNOSTÍ MATICE

Matice zodpovědností za dílčí aktivity v rámci poskytované služby. RACI matice je určena k rozlišení zodpovědností ze strany Odběratele a Dodavatele.

R = zodpovídá za provedení. A = zodpovídá za rozhodnutí. C = musí být konzultováno. I = musí být informován.

Aktivita	Odběratel				Dodavatel			
	R	A	C	I	R	A	C	I
Zajištění pravidelných aktualizací výrobce na koncových zařízení (Desktop, Laptop).			X	X	X	X		
Průběžná obměna stanic na konci životního cyklu (po uplynutí záruky zařízení).		X	X	X	X			
Zajištění možnosti vzdálené správy koncových zařízení (Desktop, Laptop)				X	X	X		
Zajištění funkční strukturované kabeláže LAN v prostorách Odběratele.	X	X					X	X
Zajištění přístupu ke všem koncovým zařízením	X	X					X	
Vyčištění koncových zařízení od firemních dat		X	X		X			
Likvidace a odvoz hardware po vyřazení z provozu	X	X					X	

## KL04 – OnSite support

### POPIS SLUŽBY

Součástí služby je fyzická přítomnost technika Dodavatele v lokalitách Odběratele v níže uvedeném rozsahu. Primární náplní práce technika bude řešení situací a úkolů, které nelze vykonat vzdálenou správou ze Service Desku Dodavatele.  
Znalost OnSite technika odpovídají znalostem systém administrátora (ITIL 2nd level support).

Rozsah služby dle lokalit Odběratele od

Za Císařským mlýnem 1063/5, 170 00 Praha 7	Na místě 1x měsíčně na 4 hodiny den a čas bude definován. Dále Service Desk či dle potřeby bude domluvena další návštěva.
---	--

#### A. Služby základní podpory

Služby základní podpory a poskytovaný rozsah činností:

- Podpora koncových uživatelů (nástupy, odchody, správa koncových stanic, tiskáren a dalších periférií),
- Řešení incidentů s perifériemi (tiskárny, skenery atd.),
- Instalace OS a kancelářských aplikací pro desktopy,
- Služby pro VIP uživatele (speciální nastavení, VIP podpora),
- Spolupráce se správou serverů a vzdáleným dohledem Dodavatele,
- Lokální kontakt pro externí L3 dodavatelské subjekty,
- Evidence majetku dané pobočky v centrální databázi,
- Administrace LAN včetně připojení zařízení, správy VLAN (dle postupů Odběratele),
- Správa antivirového řešení,
- Správa zálohování.

Způsob kontroly	Reporty probíhají 1x měsíčně, v případě, že nebyly splněny kvalitativní parametry SLA. Výkazy práce evidované v CRM systému Dodavatele.
-----------------	--

#### PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY

Měrná jednotka	Hodinový, měsíční paušál
Limit objemu služby	Hodinový, měsíční paušál
Omezení	O prioritách rozhoduje IT Manager Odběratele ve spolupráci se Technical Account Manažerem Dodavatele. Vyžaduje-li situace personální posílení v místě, může Dodavatel pokrýt službu zvýšeným množstvím osob na dobu nezbytně nutno k dosažení SLA. V případě souběhu požadavků se stejnou prioritou, vyžadujících lokální zásah v místě Odběratele, bude priorita dále určena s ohledem na pořadí požadavku tak, jak bylo hlášeno na Service Desk (FIFO systém), pokud nebude stanoveno IT managerem Odběratele jinak.
Další podmínky	Lokální technická podpora úzce spolupracuje s centrálním Service Deskem Dodavatele. Zadávaní požadavků na lokální podporu musí být zaznamenáno v systému Service Desk, v opačném případě není možné garantovat úroveň SLA. Součinnost ze strany Odběratele předpokládá umožnění přístupu pracovníka Dodavatele do všech prostor Odběratele, kde se nachází informační technologie, které jsou předmětem správy a přístup není v rozporu s bezpečnostními předpisy. Pro pracovníka OnSite zajistí Odběratel pracovní místo a standardní pracovní počítač s monitorem.

#### ZODPOVĚDNOSTÍ MATICE

Matice zodpovědností za dílčí aktivity v rámci této služby. RACI matice je určena k rozlišení zodpovědností ze strany jak Odběratele a Dodavatele.

R = zodpovídá za provedení.

A = zodpovídá za rozhodnutí.

C = musí být konzultováno.

I = musí být informován.

Aktivita	Odběratel				Dodavatel			
	R	A	C	I	R	A	C	I
Zajištění pracovního místa se standardní pracovní stanicí a monitorem.	X	X						X
Zajištění přístupu do všech prostor Odběratele, kde se nachází informační technologie, které jsou předmětem správy a nejsou v rozporu s bezpečnostními předpisy.	X	X					X	X
Zadávaní požadavků přes Service Desk Odběratele	X				X	X		
Řízení a prioritizace prací OnSite technika	X	X						X

## KL07 – Správa síťových technologií

### POPIS SLUŽBY

Správa sítě zahrnuje správu lokálních sítí (LAN), rozsáhlých sítí (WAN) a virtuálních lokálních sítí (VLAN).

#### A. Služby základní podpory

- Konfigurace stávajících firewallů, routerů, switchů a access pointů Odběratele,
- Správa VPN koncentrátorů a site-to-site VPN tunelů,
- Konfigurace VLAN pro segmentaci síťového provozu,
- Správa adresních schémat a subnetů,
- Kontrola dostupnosti patchů a hot-fixů,
- Implementace a správa firewall pravidel, konfigurace ACL,
- Komunikace s poskytovateli konektivity a dalších dodavatelů,
- Odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti,
- Správa WIFI prostředí,
- Řešení DNS a DHCP služeb,
- Konfigurace a správa NPS a 802.1x.

#### B. Služby rozšířené podpory

- Správa pokročilých technologií MPLS a SD-WAN,
- Instalace patchů, hotfixů, service packů a dalších opravných balíčků výrobce po schválení Odběratelem,
- Instalace a správa WIFI prostředí včetně řešení nedostatků WIFI sítě (řešení úrovně pokrytí WIFI signálem, rušení a zarušení v prostorách Odběratele, konzultace ohledně spektrální analýzy WIFI prostředí),
- Konzultace nad konceptem síťového prostředí.

#### C. Součástí služby není

- Správa strukturované kabeláže, montáže racků, úchytů pro access pointy a datových zásuvek,
- Rozšiřování stávající strukturované kabeláže do prostor Odběratele,
- Pravidelné testování zarušení a pokrytí WIFI,
- Pravidelné penetrační testování síťové bezpečnosti.

Způsob kontroly	Reporty probíhají 1x měsíčně, v případě, že nebyly splněny kvalitativní parametry SLA. Výkazy práce evidované v CRM systému Dodavatele.
-----------------	---

### PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY

Měrná jednotka	Hodinový, měsíční paušál
Limit objemu služby	Hodinový, měsíční paušál
Omezení	<p>Součástí služby není placení roční podpory a maintenance poplatků výrobcům software a hardware. Odstávky způsobené nedostupností monitorovaných zařízení či jiných infrastrukturních součástí, které jsou mimo odpovědnost Dodavatele, jsou vyloučeny ze SLA.</p> <p>V případě, kdy prokazatelně došlo k výpadku služby v přímém důsledku neodborné činnosti provedené zástupci Odběratele, tak je Dodavatel zproštěn veškerých negativních důsledků vyplývajících z takového Výpadku, včetně vyloučení výpočtu SLA u těchto zařízení.</p> <p>Dodavatel si vyhrazuje právo k odmítnutí vyřízení změnových požadavků na zabezpečení, které by mohli významně ohrozit bezpečnost sítě Odběratele.</p>
Další podmínky	<p>Povinnost poskytnout součinnost Dodavateli (nebo jím jmenovaných subjektů) při provádění kontrolní činnosti na dodržování a plnění náplně tohoto katalogového listu a nápravě zjištěných nedostatků. Veškerá dokumentace provozovatele a ostatní výstupy vytvořené na základě tohoto katalogového listu budou vlastnictvím Odběratele.</p> <p>Odběratel zajistí servisní pokrytí provozovaného serverového HW a zároveň zajišťuje komunikaci s výrobcem v případě nutnosti oprav či výměn porouchaných dílů.</p> <p>Dokumentace prostředí a přístupová práva jsou spravována na platformě Dodavatele a jsou ve vlastnictví Odběratele.</p>



### ZODPOVĚDNOSTÍ MATICE

Matice zodpovědností za dílčí aktivity v rámci služby. RACI matice je určena k rozlišení zodpovědností ze strany Odběratele a Dodavatele.

R = zodpovídá za provedení. A = zodpovídá za rozhodnutí. C = musí být konzultováno. I = musí být informován.

Aktivita	Odběratel				Dodavatel			
	R	A	C	I	R	A	C	I
Schválení konfigurace a bezpečnostních opatření v rámci sítě	X	X			X		X	
Správa dokumentace.			X	X	X	X		
Správa přístupů a hesel.			X	X	X	X		

## KL11 – Správa Microsoft 365

### POPIS SLUŽBY

Správa prostředí v Microsoft 365 zajišťuje denní správu Microsoft 365 tenantu Odběratele.

#### A. Služby základní podpory

- Správa aktuálního tenantu a licencí Odběratele:
  - Správa uživatelů a skupin v Azure Active Directory,
  - Správa licencí,
  - Restart hesel, reset více faktorového ověření,
  - Nastavení rozšířených správcovských rolí.
- Správa produktů v rámci licencí SMB a Enterprise:
  - Teams, OneDrive, SharePoint, Exchange Online, Intune, Autopilot a další.
- Správa bezpečnosti v rámci Microsoft Defender.
- Správa Compliance a Governance,
- Správa hybridních řešení skrze Azure AD Connect.
- Správa automatizací skrze Power Automate.

#### B. Služby rozšířené podpory

- Implementace a rozšiřování nových produktů v rámci licencí Odběratele,
- Konzultace nad architekturou v rámci tenantu Odběratele,
- Adopce platformy a uživatelská školení,
- Migrace a konfigurace hybridních řešení, migrace na cloud-only identity.

#### C. Součástí služby není

- Vytváření aplikací v rámci Power Platform.

Veškeré služby základní a rozšířené podpory se vztahují na zakoupené licence Odběratelem.

Způsob kontroly	Reporty probíhají 1x měsíčně, v případě, že nebyly splněny kvalitativní parametry SLA. Výkazy práce evidované v CRM systému Dodavatele.
-----------------	---

#### PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY

Měrná jednotka	Hodinový, měsíční paušál
Limit objemu služby	Hodinový, měsíční paušál
Omezení	Prostředí odběratele je pod výhradní správou Dodavatele, s oprávněním Global Administrator v rámci partnerství. Licence pro provoz v rámci Microsoft 365 jsou výhradně dodávány Dodavatelem. Stabilní internetová konektivita v prostorách Odběratele.
Další podmínky	Povinnost poskytnout součinnost Dodavateli (nebo jím jmenovaných subjektů) při provádění kontrolní činnosti na dodržování a plnění náplně tohoto katalogového listu a nápravě zjištěných nedostatků. Veškerá dokumentace provozovatele a ostatní výstupy vytvořené na základě tohoto katalogového listu jsou ve vlastnictví Odběratele.

#### ZODPOVĚDNOSTÍ MATICE

Matice zodpovědností za dílčí aktivity v rámci služby. RACI matice je určena k rozlišení zodpovědností ze strany Odběratele a Dodavatele.

R = zodpovídá za provedení.

A = zodpovídá za rozhodnutí.

C = musí být konzultováno.

I = musí být informován.

Aktivita	Odběratel				Dodavatel			
	R	A	C	I	R	A	C	I
Obnova a nákup licencí		X			X		X	X
Konzultace a optimalizace prostředí a nákladů		X			X		X	X
Reporty ohledně využívaných licencí a jejich úpravy			X	X	X	X		
Správa dokumentace.			X	X	X	X		
Správa přístupů a hesel.			X	X	X	X		

## KL15 – Správa Zálohování

### POPIS SLUŽBY

Správa zálohování se zaměřuje na návrh, implementaci a správu spolehlivých a bezpečných řešení zálohování a obnovy dat.

**A. Služby základní podpory**

- Pravidelné zálohování kritických systémů a aplikací v infrastruktuře,
- Monitoring zálohovacích úloh a procesů,
- Správa úložiště Odběratele, včetně stávajících OnSite, OffSite a Offline řešení,
- Konfigurace retenčních politik s ohledem na regulační požadavky Odběratele,
- Namátkové obnovy souborů, Řešení incidentů a návrh preventivních opatření,
- Konfigurace a správa hybridních zálohovacích řešení.

**B. Služby rozšířené podpory**

- Návrh a implementace zálohovací strategie Odběratele, včetně definovaných RPO a RTO,
- Instalace a implementace nových zálohovacích řešení, Konfigurace deduplikace, komprese a šifrování záloh,
- Návrh DRP pro kritickou infrastrukturu Odběratele.

**C. Součástí služby není**

- Pravidelné testování DRP celé infrastruktury.

Způsob kontroly	Reporty probíhají 1x měsíčně, v případě, že nebyly splněny kvalitativní parametry SLA. Výkazy práce evidované v CRM systému Dodavatele.
-----------------	---

### PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY

Měrná jednotka	Hodinový, měsíční paušál
Limit objemu služby	Hodinový, měsíční paušál
Další podmínky	Součástí služby není placení roční podpory a maintenance poplatků výrobcům software a hardware. Součástí služby nejsou migrace či instalace nových verzí systémů. Tyto činnosti budou řešeny jako rozšířená služba – realizační část, dle katalogových listů jednotlivých rolí. Služba se nevztahuje na klientské stanice. Řešení výpadků aplikační vrstvy je možné až po úplném odstranění HW závady, která je předmětem reklamace u dodavatele technologie datového centra. Poskytovatel služeb, dle tohoto KL, tak bude odpovědný za koordinaci činností vedoucích k odstranění HW závady v co nejkratším čase. Veškerá dokumentace provozovatele a ostatní výstupy vytvořené na základě tohoto katalogového listu jsou ve vlastnictví Odběratele.

### ZODPOVĚDNOSTÍ MATICE

Matice zodpovědností za dílčí aktivity v rámci této služby. RACI matice je určena k rozlišení zodpovědností ze strany jak Odběratele a Dodavatele.

R = zodpovídá za provedení. A = zodpovídá za rozhodnutí. C = musí být konzultováno. I = musí být informován.

Aktivita	Odběratel				Dodavatel			
	R	A	C	I	R	A	C	I
Definice RPO a RTO pro obnovu.		X	X		X			
Poskytnutí úložiště pro pravidelné obnovy.	X	X					X	
Poskytnutí rozhodnutí, jaká část infrastruktury se bude zálohovat.	X	X					X	X
Určení retence a archivace dat.	X	X					X	X
Poskytnutí zálohovací matice.			X	X	X	X		
Správa dokumentace.			X	X	X	X		
Správa přístupů a hesel.			X	X	X	X		

## KL30 – Služba Zero-Day Vulnerability Management

### POPIS SLUŽBY

Služba Zero-day vulnerability management zahrnuje reakce a implementaci procesu dohledu nad zero-day zranitelnostmi v infrastruktuře Odběratele. Proces služby je realizován pomocí interní Emergency change management služby Dodavatele. Služba je poskytována pro systémy Odběratele, které podléhají dohledu Dodavatelem. Proces je spravován výhradně v Service Desku Dodavatele.

#### A. Služby základní podpory

- Reakce na zranitelnosti se skóre CVSS 3.0 vyšší než hodnota 8.0 pro jednotlivé části hardware a software Microsoft Windows OS katalogu u Odběratele. Evidence jednotlivých událostí vyžadující emergency change proces v Help Desku Dodavatele.
- Dynamicky vznikající ECAB (Emergency change advisory board) z týmu specialistů Dodavatele, kteří mají specializaci na zasaženou oblast. Návrh na změny v infrastruktuře pro mitigaci zranitelností.
- Reakce na zranitelnosti se skóre CVSS 3.0 vyšší než hodnota 8.0 pro jednotlivé části hardware a dohodnutého aplikačního katalogu Odběratele.
- Kontinuální monitorování (v periodě 1x denně) výskytu známých zranitelností s CVSS 2.0 skóre  $\geq 7$ , CVSS 3.1 skóre  $\geq 8$  a/nebo známou zneužitelností na systémech Odběratele dostupných z internetu v dohodnutém rozsahu veřejných IP adres.

#### Pravidelný Reporting

#### B. Služby rozšířené podpory

- Konzultace od Bezpečnostního konzultanta nebo Bezpečnostního analytika
- Instalace hotfixů nebo workaroundu na nově detekovanou zranitelnost v infrastruktuře Odběratele

#### C. Součástí služby není

Způsob kontroly	Reporty probíhají 1x měsíčně, v případě, že nebyly splněny kvalitativní parametry SLA. Výkazy práce evidované v CRM systému Dodavatele.
-----------------	---

### PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY

Měrná jednotka	měsíční paušál
Limit objemu služby	měsíční paušál

Omezení	<p>Dodavatel zproštěn veškerých negativních důsledků vyplývajících z:</p> <p>I. Odstávky způsobené nedostupností monitorovaných zařízení či jiných infrastrukturních součástí, které jsou mimo odpovědnost Dodavatele.</p> <p>II. V případě, kdy prokazatelně došlo k výpadku služby v přímém důsledku neodborné činnosti provedené zástupci Odběratele.</p> <p>Služba zahrnuje uživatelský přístup do Help Desku Dodavatele.</p> <p>Konzultace výsledků monitorování a výsledků kontinuálních skenů v rozsahu maximálně 1 hod / měsíc.</p>
---------	---

Další podmínky	<p>Předpokladem je aktivní služba Monitoring a dohled ze strany Dodavatele nebo předáním seznamu technologií, které požaduje Odběratel dohledovat.</p> <p>Povinnost poskytnout součinnost Dodavateli (nebo jím jmenovaných subjektů) při provádění kontrolní činnosti na dodržování a plnění náplně tohoto katalogového listu a nápravě zjištěných nedostatků.</p> <p>Veškerá dokumentace provozovatele a ostatní výstupy vytvořené na základě tohoto katalogového listu je ve vlastnictví Odběratele.</p>
----------------	--

### ZODPOVĚDNOSTÍ MATICE

Matice zodpovědností za dílčí aktivity v rámci této služby. RACI matice je určena k rozlišení zodpovědností ze strany jak Odběratele a Dodavatele. R = zodpovídá za provedení. A = zodpovídá za rozhodnutí. C = musí být konzultováno. I = musí být informován.

Aktivita	Odběratel				Dodavatel			
	R	A	C	I	R	A	C	I
Proaktivní kontrola a monitoring infrastruktury Odběratele				X	X	X		
Spuštění procesu Emergency change v případě oznámení zranitelnosti				X	X	X		
Plán implementace patche/workaroud		X	X	X	X		X	
Nasazení patche/workaround	X		X		X	X		
Řešení a odstranění problémů v aplikačním prostředí	X	X		X			X	
Návrh na změnu v infrastruktuře Odběratele	X		X			X		X
Proaktivní kontrola a monitoring infrastruktury Odběratele				X	X	X		

## KL41 – Technical Account Manager

### POPIS SLUŽBY

Hlavním úkolem je zajištění úspěšné implementace, integrace, koordinace a správy provozu služeb v rozsahu poskytovaných katalogových listů Dodavatelí. Proaktivně zjišťuje požadavky na nové služby a projekty u Odběratele, zajišťuje součinnost a vyhodnocení kvality plnění dodávaných služeb.

#### A. Služby základní podpory

- Organizace, plánování a řízení strategie při implementaci a správě ICT infrastruktury Dodavatele v rozsahu katalogových listů, Je klíčovým kontaktem pro komunikaci s Odběratelem, úseky obchodního a technického oddělení Dodavatele,
- Zajišťuje pravidelný kontakt s Odběratelem, eskaluje a zajišťuje řešení požadavku dle priorit Odběratele,
- Sleduje stav plnění SLA a soupis odchylek, Reportuje seznam řešených požadavků za poslední kalendářní měsíc,
- Předkládá návrh akčního plánu, návrhy na zlepšení a přijatá opatření pro další měsíc,
- Účastní se jednání s provozním a pracovními týmy Odběratele,
- Poskytuje součinnost v rámci procesů projektového řízení souvisejících s návrhem změn v infrastruktuře.
- Proaktivní zjišťování požadavků a potřeb Odběratele a příprava návrhů na další zlepšení služeb a infrastruktury,
- Správa a aktualizace provozní a technické dokumentace

#### B. Služby rozšířené podpory

- Poskytování technického poradenství a podpory v případě složitých technických problémů a náročných integrací,
- Zajišťování pravidelných technických auditů, Koordinace a vedení projektů souvisejících s rozvojem služeb a infrastruktury,

#### C. Součástí služby není

- Poskytování podpory pro jiné služby a technologie, které nejsou součástí katalogu poskytovaných služeb Dodavatele.

Způsob kontroly	Reporty probíhají 1x měsíčně, v případě, že nebyly splněny kvalitativní parametry SLA. Výkazy práce evidované v CRM systému Dodavatele.
-----------------	---

### PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY

Měrná jednotka	Hodinový, měsíční paušál
Limit objemu služby	Hodinový, měsíční paušál
Omezení	Role TAM je omezena počtem hodin dle Limitu objemu služby a je primárně zaměřena na zajištění provozu objednaných služeb Dodavatele. Pro roli TAM nezajišťuje Dodavatel jeho zastupitelnost. V případě nutnosti jsou určeny smluvní eskalační kontakty. Role TAM je zajištěna v českém a anglickém jazyce.

### ZODPOVĚDNOSTÍ MATICE

Matice zodpovědností za dílčí aktivity v rámci této služby. RACI matice je určena k rozlišení zodpovědností ze strany jak Odběratele a Dodavatele. R = zodpovídá za provedení. A = zodpovídá za rozhodnutí. C = musí být konzultováno. I = musí být informován.

Aktivita	Odběratel				Dodavatel			
	R	A	C	I	R	A	C	I
Plánování a koordinace implementace správy služeb		X	X	X	X			
Návrh technické architektury a infrastruktury pro implementaci a správu		X	X	X	X			
Implementace a nastavení služeb		X	X	X	X			
Monitorování a správa provozu služeb		X		X	X		X	X
Řešení incidentů a problémů v rámci provozu služeb	X	X		X	X		X	
Aktualizace a úpravy služeb		X		X	X		X	

b) Příloha č. 2: Kvalita Služeb

V případě reakční doby **na místě** se jedná o maximální časový úsek, za který se dodavatel musí dostavit k řešení problému na místo zákazníka, nepodaří-li se problém vyřešit jinak. V případě reakční doby **vzdálená podpora** se jedná o maximální časový úsek, za který se dodavatel začne problémem zabývat.

Katalogový list	Reakční doba potvrzení zásahu	Příjezd na místo Tiket vyžaduje přítomnost
<b>KL01-04, 07, 11, 15, 30, 41</b>	Same Business day	Next Business day

c) Příloha č. 3: Cena (odměna)

**Služby převzetí/přechodné období**

Přechodné období je stanoveno na dobu 2 měsíců (od podpisu smlouvy). 2 měsíce po podpisu přebírá poskytovatel plnou odpovědnost za řešení vzniklých incidentů.

Součástí přechodného období je:

- Audit prostředí
- Definice a představení týmu, rolí poskytovatele; integrace a zprovoznění HelpDeskového systému
- Implementace monitorovacího systému Zabbix (KL01) a ZeroDay (KL30); Prohlídka pobočky Objednatele
- Vytvoření dokumentace v oblastech: Infrastruktura; Aplikace; Procesy
- Příprava plánu vývoje IT dle zjištěných potřeb či nedostatků (mj. M365 svět a jeho maximální využití)

V přechodném období může dojít k překročení hodinových dotací a tím k navýšení měsíční ceny služby. Přechodné období je časově náročnější z důvodů nutných synchronizačních jednání, příprav dokumentace a nasazování dohledových systémů. Na konci přechodného období dojde k zhodnocení stavu a případnému úpravu rozsahu služeb.

Popis	
Realizace převzetí 1. měsíc	
Doba provozu služby dle KL	
<b>Podpora 2. měsíc</b> Podpora dle KL01-04 – podpora koncových uživatelů	
<b>Podpora 2. měsíc</b> Podpora dle KL07,11,15,41– podpora TAM, Service Delivery	
<b>Podpora 2. měsíc</b> Zajištění provozu služeb dle KL30	
Zajištění smluvní reakční doby dle přílohy 2	
Nástroje monitoring KL01 a HelpDesk dle KL02	
Cestovné a doprava – Praha	
Cestovné a doprava ostatní lokality	
<b>Celková cena za služby převzetí bez DPH</b>	<b>36 600 Kč</b>

### Měsíční správa IT

Popis	
Podpora dle KL01-04 – podpora koncových uživatelů	
Podpora dle KL07,11,15,41– podpora TAM, Service Delivery	
Zajištění provozu služeb dle KL30	
Doba provozu služby dle KL	
Zajištění smluvní reakční doby dle přílohy 2	
Nástroje monitoring KL01 a HelpDesk dle KL02	
Cestovné a doprava – Praha	
Cestovné a doprava ostatní lokality	
<b>Celková paušální cena za měsíc bez DPH</b>	<b>16 600 Kč</b>

### Ceník jednorázových prací – extra hodiny nad paušál

Popis	Měrná jednotka	Cena bez DPH
<b>IT Administrátor koncové stanice a uživatelé – KL01-04</b>		
Pracovní den v pracovní době 9:00 – 17:00	1 hodina	
Sobota, neděle, svátky a v mimo pracovní době	1 hodina	
<b>IT Specialista - KL7,11,15,41</b>		
Pracovní den v pracovní době 9:00 – 17:00	1 hodina	
Sobota, neděle, svátky a v mimo pracovní době	1 hodina	
<b>IT Specialista - KL30</b>		
Pracovní den v pracovní době 9:00 – 17:00	1 hodina	

### Služba exitu

Popis	Cena bez DPH za měsíc
Zajištění služby exitu v rámci jednoho měsíce	20 000 Kč