



Smlouva o komplexní technické péči o software a hardware

kterou uzavřely smluvní strany podle ustanovení § 1746 odst. 2. zákon č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku:

TINT s. r. o.

se sídlem: Riegrova 832, Frýdek-Místek, PSČ 738 01
zástupce: Pavel Mohyla, jednatel
kontakt: tel.: 732 722 197, p.mohyla@tint.cz
IČ: 63323966
DIČ: CZ63323966
Bankovní spojení: ČSOB a. s.
Číslo účtu: 191624835/0300

zapsána v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě, oddíl C, vložka 13356

(dále jen servisní organizace)

a

VÍTKOVICE ARÉNA, a.s.

se sídlem: Ruská 3077/135, Zábřeh, 700 30 Ostrava
zástupce: Mgr. Petr Handl, předseda představenstva
Ing. Jaroslav Vlk, místopředseda představenstva
kontaktní osoba: Ing. Jaroslav Vlk
IČ/ID: 25911368
DIČ/Tax ID: CZ25911368
Bankovní spojení/Bank: UniCredit Bank Czech Republic nad Slovak, a.s.
Číslo účtu/Account number: 42272004/2700

zapsána v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Ostravě, oddíl B, vložka 2600

(dále jen objednatel)

1. Předmět smlouvy

Předmětem této smlouvy je komplexní technická péče a odborné poradenství níže specifikované:

- Dohled a proaktivní monitoring 24 x 7 serverů a klíčových prvků infrastruktury
- Správa a údržba serverů, včetně kontroly průběhu zálohování serverů a úpravy konfigurace serverů dle aktuálních požadavků, provádění aktualizací serverů včetně aktualizací firmware na serverech a prvcích infrastruktury. Seznam serverů viz příloha č.1 smlouvy.
- Správa poštovního serveru
- Správa a údržba sítí a firewallů v centrále a pobočkách zadavatele
- Správa a údržba bezdrátových sítí v centrále a pobočkách zadavatele
- Správa a údržba kamerového systému
- Desktop údržba (NB, PC, tiskárny, monitory)

- Řešení operativních požadavků zadavatele
 - Odstraňování softwarových poruch počítačových systémů na serverech
 - Kontrola stavu antivirového software na serverech a zařízeních zadavatele
 - Fyzická přítomnost servisního technika na místě zadavatele ve dnech úterý a čtvrtek v rozsahu **16 hodin týdně**, celkem plní požadavky zadavatele a poskytnutí lokálního supportu uživatelům
 - Zajištění přítomnosti technika mimo standardní pracovní dobu (Pondělí - Pátek 7.30 – 16.00) dle případných požadavků zadavatele
 - Bezplatné zapůjčení náhradního HW v případě poruchy zařízení
 - Provádění pravidelných bezpečnostních auditů ve shodě s ISO 27001
 - Návrhy nových řešení a optimalizace IT infrastruktury dle provozních a bezpečnostních standardů
 - Provádění offsite zálohy o celkové kapacitě **8TB** do datového centra
- 1.1.** Péčí se rozumí údržba a konfigurace softwarového vybavení v takové úrovni, aby byla zajištěna požadovaná dostupnost aplikací v potřebné kvalitě a rychlosti.
- 1.2.** Odborným poradenstvím se rozumí doporučení a konzultace pro optimalizaci a dosažení potřebné kvality a dostupnosti SW prostředí.

2. Obecná ustanovení

- 2.1.** Závadu nebo servis může ohlásit objednatel servisní organizaci následujícím způsobem:
- pomocí portálu HELP DESK na adrese: www.tint.cz
 - telefonem na číslo servisní podpory **558 628 898** v době od 7:00 do 16:00 v pracovní dny
 - telefonem na číslo Hot Line **603 193 520** mimo pracovní dobu
- 2.2.** Servisní organizace bude provádět činnost s náležitou odbornou péčí a v souladu se současnými ITIL standarty.
- 2.3.** Servisní organizace je povinna okamžitě upozornit objednatele na nevhodnost jím udělených pokynů či používaných postupů. V případě, že objednatel bude na těchto pokynech i přesto trvat, sdělí tuto skutečnost písemně servisní organizaci a ta je povinna se těmito pokyny řídit.
- 2.4.** Smluvní strany se dohodli, že servisní organizace nastoupí na odstranění závady nejpozději do 4 hodin od nahlášení servisního požadavku. Zadání servisního požadavku musí být servisní organizací nahlášeno telefonicky, emailem nebo ticketovacím nástrojem servisní organizace.
- 2.5.** Místem plnění předmětu smlouvy budou areály v místě sídla objednatele, konkrétně tedy:
- Ostravar Aréna
 - Multifunkční hala
 - Městský stadion
 - Atletická hala

- Areál Bazaly
- Hotel Puls

2.6. Smluvní strany se dohodly, že tento smluvní vztah nabývá účinnosti od 1. 8. 2023 a tato smlouva věrně zachycuje jejich vzájemnou předchozí dohodu.

3. Cena a fakturace

- 3.1.** Za služby specifikované v čl. 1 této smlouvy bude objednatel servisní organizaci poskytovat smluvní měsíční poplatek, jehož výše je stanovena v příloze č. 5
- 3.2.** Úhrada smluvního měsíčního poplatku bude prováděna formou fakturace, přičemž faktura bude vystavena a doručena objednateli vždy nejpozději do 15. dne měsíce následujícího po zúčtovacím období.
- 3.3.** Hrazení jiných služeb servisní organizace, které souvisí s předmětem této smlouvy, ale nejsou zahrnuty v měsíčním poplatku, bude prováděno odděleně od tohoto měsíčního poplatku, dle příslušného cenového tarifu zhotovitele platného pro daný typ služeb, a to rovněž formou fakturace. Tarify služeb jsou uvedeny v Příloze č. 5 této smlouvy, která je její nedílnou součástí. Změny tohoto tarifu lze provést na základě písemné dohody obou stran.
- 3.4.** Splatnost faktur vystavovaných na základě této smlouvy je stanovena na 14 dnů ode dne doručení faktury objednateli, pokud se v jednotlivých případech obě strany nedohodnou jinak. V případě prodlení plateb se sjednává úrok s prodlení ve výši 0,03% z dlužné částky za každý den prodlení.

4. Obchodní tajemství

- 4.1.** Servisní organizace se zavazuje zachovávat přísnou mlčenlivost o veškerých informacích, které získá na základě jednání přecházejících podpisu této smlouvy.
- 4.2.** V souvislosti s poskytováním služeb dle této smlouvy bude mít servisní organizace přístup do všech souborů a databází umístěných na síti a serverech objednatele, včetně souborů chráněných přístupovými kódy a dalšími zabezpečovacími a ochrannými prostředky a do všech počítačů objednatele.
- 4.3.** Servisní organizace tedy bude mít přístup při poskytování Služeb k obchodním, ekonomickým, finančním, personálním, technickým, výrobním a jiným databázím a údajům, týkajícím se objednatele a jejich podnikatelské činnosti, týkajícím se jejich zákazníků, klientů a obchodních partnerů, bude mít přístup k personálním, osobním a citlivým údajům týkajícím se zaměstnanců a jiných pracovníků objednatele a jakož i k dalším údajům a informacím (dále jen „**Důvěrné informace**“).
- 4.4.** Všechny informace, poznatky, zkušenosti a skutečnosti specifikované v čl. 4. bod 4.3. této smlouvy, se kterými se servisní organizace seznámila a seznámí při poskytování služeb jsou vysoce důvěrné a tvoří ve smyslu ust. § 504 zákona č. 89/2012 Sb., Občanského zákoníku součást obchodního tajemství objednatele, s čímž je servisní organizace plně srozuměna.

- 4.5.** Servisní organizace se zavazuje zachovávat mlčenlivost o všech Důvěrných informacích, o nichž se dozvěděla a dozví při poskytování služeb dle této smlouvy, a zavazuje se tyto utajovat. Servisní organizace se zavazuje Důvěrné informace nezpřístupnit žádné třetí osobě, s těmito nakládat pouze za účelem plnění úkolů při poskytování služeb dle této smlouvy a ve prospěch objednatele a tyto nevyužívat ve prospěch svůj ani ve prospěch třetí osoby. Pořizovat jakékoliv kopie Důvěrných informací je servisní organizace oprávněna pouze s předchozím písemným souhlasem objednatele a výlučně za účelem plnění úkolů při poskytování služeb.
- 4.6.** Servisní organizace se zavazuje uchovávat listovní tajemství a tajemství jiných záznamů a písemností zasílaných elektronickou poštou a jiným obdobným způsobem.
- 4.7.** Servisní organizace se zavazuje zachovávat mlčenlivost rovněž o všech bezpečnostních opatřeních, ochraně a zabezpečení Důvěrných informací, tyto utajovat a nezpřístupnit třetí osobě. Servisní organizace není oprávněna umožnit 3. osobě přístup do sítě, serverů objednatele, k souborům a databázím umístěným na této síti a serverech a k počítačům objednatele bez předchozího písemného souhlasu objednatele.
- 4.8.** Servisní organizace se zavazuje zachovávat veškeré povinnosti stanovené v této části smlouvy a veškerá opatření k zabezpečení a ochraně Důvěrných informací s náležitou odbornou péčí a učinit veškerá nezbytná opatření k ochraně a utajení Důvěrných informací.
- 4.9.** Povinnost mlčenlivosti a s tím související povinnosti stanovené v této dohodě je servisní organizace povinna zachovávat i po ukončení poskytování služeb dle této smlouvy, a to až do okamžiku, kdy bude těchto povinností ze strany objednatele písemně zproštěna nebo do okamžiku, kdy se Důvěrné informace stanou veřejně dostupné (ne však v důsledku porušení povinnosti servisní organizace).
- 4.10.** V případě, že servisní organizace poruší některou z povinností výslovně stanovených v této části smlouvy, zavazuje se uhradit v plném rozsahu veškeré škody, které v důsledku toho vzniknou.
- 4.11.** Servisní organizace je srozuměna s tím, že porušením těchto povinností hrozí vznik rozsáhlé škody, když byla řádně objednatelem poučena o důvěrnosti předmětných informací a jejich zásadním významu pro objednatele. Servisní organizace je srozuměna rovněž s tím, že porušením kterékoliv z povinností stanovených v této části smlouvy, zejména povinností týkajících se citlivých a osobních údajů hrozí objednateli vysoká pokuta ze strany státních orgánů.

5. Závěrečná ustanovení

- 5.1.** Jiný způsob ohlašování a odstraňování závad, změna lhůt na provedení těchto úkonů či změna měsíčního smluvního poplatku může být provedena písemnou dohodou učiněnou mezi objednatelem a servisní organizací.
- 5.2.** Strany berou na vědomí a souhlasí s tím, že objednatel uveřejní Smlouvu v registru smluv dle zákona č. 340/2015 Sb., o zvláštních podmínkách účinnosti

některých smluv, uveřejňování těchto smluv a o registru smluv (dále jen „**Registr smluv**“), a to bezodkladně po jejím podpisu.

- 5.3.** Objednatel se zavazuje, že bude provádět zálohování dat dle doporučení servisní organizace.
- 5.4.** Servisní organizace v žádném případě neručí za licence, software a data instalována nebo uložena na počítačích a serverech objednatele.
- 5.5.** Tato smlouva se sjednává na dobu do 30.6. 2024, kterou lze vypovědět s dvouměsíční výpovědní lhůtou bez udání důvodu a s čtrnáctidenní výpovědní lhůtou z důvodu porušení některého z ustanovení této smlouvy v případě, že povinná strana nesplní svoji povinnost ani v dodatečné 7denní lhůtě od doručení písemné výzvy oprávněné strany, odstoupením dle příslušných ustanovení občanského zákoníku nebo po vzájemné dohodě. Běh výpovědní lhůty počíná běžet prvním dnem následujícího kalendářního měsíce.
- 5.6.** Obě smluvní strany se seznámily s obsahem této smlouvy a souhlasí s uvedenými ujednáními.
- 5.7.** Tato smlouva nabývá platnosti dne **1. 8. 2023**.
- 5.8.** Tato smlouva byla vyhotovena ve dvou exemplářích, po jednom pro každou smluvní stranu.
- 5.9.** Případné změny této smlouvy lze řešit vzestupně číslovanými písemnými dodatky k této smlouvě.

Ve Ostravě


Dne 7. 08. 2023

Ve Frýdku-Místku

Dne..... 1.8.2023


Mgr. Petr Handl
Objednatel


Ing. Jaroslav Vlček


TINT s.r.o.
Riegrova 832
733 01 Frýdek - Místek
IČ: 63/21966 DIČ: CZ63323966
Servisní organizace

Přílohy smlouvy:

1. Počet a rozpad serverů společnosti
2. Správa serverů Windows
3. Správa aplikací
4. Správa pracovních stanic
5. Ceník služeb

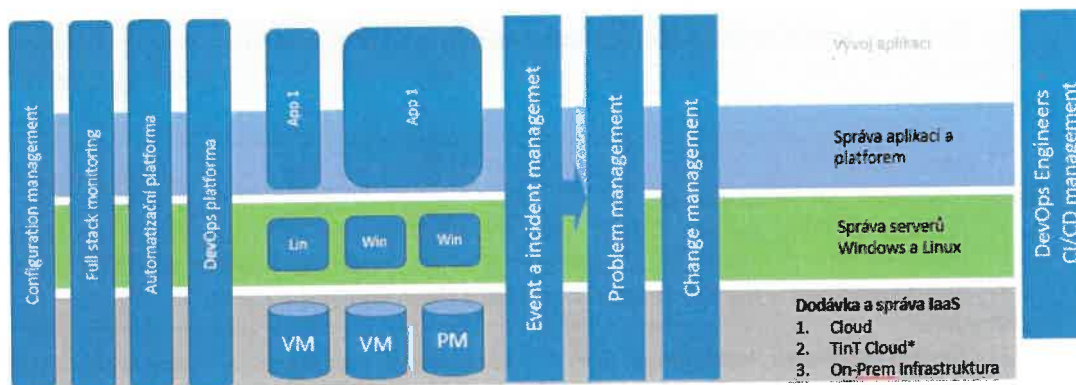
Příloha č. 1: Počet a rozpad jednotlivých klíčových fyzických a virtuálních serverů

Počet	Označení	Provedení	Popis	OS	Umístění
Fyzické zařízení					
1	boc-ostrava	fyz. server	Server pro AXESS		Aréna
1	faceserver	fyz. server	Server pro rozp, obličejů - CCTV		Aréna
1	kamery 1	prac. stanice	kamerový server	W10P	Aréna
1	kamery 2	prac. stanice	kamerový server	W10P	Aréna
1	kamery 3	prac. stanice	kamerový server	W10P	Aréna
1	kamery 4	prac. stanice	kamerový server	W10P W2019	Aréna
1	SrvHyperV	fyz. server	podkladový server Hyper-V	DC	Aréna
1	SrvMain	fyz. server	podkladový server Hyper-V	W2008R2	Aréna
1	timeserver	fyz. server	centrální NTP server	W10P	Aréna
1	TrueNAS	fyz. server	uložiště	LINUX	Aréna
1	C4 Server	fyz. server	Server EPS Bazaly	W2016	Bazaly
1	kamery 5	prac. stanice	kamerový server	W10P	Bazaly
1	C4 Server	fyz. server	Server MaR Bazaly	W2012R2	Bazaly
1	SIEMENS-MES	prac. Stanice	Server MaR Městský stadion	W2008R2	Městský stadion
Virtuální servery					
1	Axess POS	virtuální server	virtualizovaná pokladna	W10P	SrvHyperV
1	Dohled Mes	virtuální server	Unifi controler pro Měst.stadion	W10P	SrvHyperV
1	Freeradius	virtuální server	Radius server pro public WiFi	Linux	SrvHyperV
1	Inf. Tables	virtuální server	Informační tabule Aréna	Linux	SrvHyperV
1	Inf. Tables Web	virtuální server	Informační tabule Aréna	W10P	SrvHyperV
1	SrvAplik	virtuální server	aplikační server	W2008R2	SrvHyperV
1	SrvASSP	virtuální server	antispamový server	W2019	SrvHyperV
1	SrvBattery	virtuální server	správa baterii Motorola	W2016	SrvHyperV
1	SrvDC	virtuální server	řadič domény -sekundární	W2019	SrvHyperV
1	SrvEps	virtuální server	Server EPS Aréna	W2012R2	SrvHyperV
1	SrvExch	virtuální server	Exchange server	W2019	SrvHyperV
1	SrvFiles	virtuální server	File server	W2019	SrvHyperV
1	SrvHores	virtuální server	aplikační server pro Hores	W2019	SrvHyperV
1	SrvKarat	virtuální server	SQL / aplikační server Karát	W2019	SrvHyperV
1	SrvPDC	virtuální server	řadič domény - primární	W2019	SrvHyperV
1	SrvSharepoint	virtuální server	sharepiont	W2012R2	SrvHyperV
1	SrvSiemens2012	virtuální server	Aplikační server DESIGO	W2012R2	SrvHyperV
1	SrvTerminal	virtuální server	terminálový server	W2019	SrvHyperV
1	Tarifikace	virtuální server	tarifikace pro ústřednu	WinXP	SrvHyperV
1	Vaps-Server	virtuální server	Aplikační server Ticket portal	W2012R2	SrvHyperV
1	TheDude	virtuální server	Aplikační server monitoring	Linux	SrvHyperV

Správa serverů Windows

Vymezení služby

Správa serverů je nezbytnou součástí kompletní správy IT. Služba je většinou poskytována spolu s dodávkou a správou IaaS od společnosti TINT, nicméně může být poskytována i na infrastruktuře třetí strany.



Popis služby

Tato služba nabízí správu a administraci serverů z rodiny Windows operačních systémů a jejich vybraných rolí, viz. specifikace níže. Dále zahrnuje podporu administrace fyzické a virtuální platformy – aktualizaci ovladačů. Služba je poskytována pro všechny podporované verze Windows Server operačních systémů podporovaných firmou Microsoft. Služba není poskytována na EOL OS. Součástí služby není upgrade OS na podporovanou verzi.

Obsah služby:

- Údržba a administrace klíčových komponentů Windows Server operačních systémů
 - *Příklad:*
 - *Disk system management (lokální disky, SAN disky), Volume management, File systémy*
 - *Správa síťového nastavení*
 - *Log management*
 - *Správa uživatelů a skupin*
 - *Task scheduler*
- Server monitoring
 - Monitoring klíčových komponent server operačního systému: CPU, RAM, Využití disků, vybrané servery a procesy operačního systému, aby byla zajištěna okamžitá informovanost o stabilitě a zdraví operačního systému.
- Update (patching) server komponent
 - Služba zajišťuje update operačního systému a jeho komponent. Update je prováděn pravidelně automaticky v předem domluveném servisním okně.
- Podpora fyzického i virtuálního HW
 - Služba je zodpovědná za kontrolu a monitoring fyzického i virtuálního prostředí. Pravidelná aktualizace ovladačů, firmwarů a nástrojů pro správný běh virtuálního prostředí je zodpovědnost poskytovatele těchto služeb a není tedy součástí této služby.

Servery mohou mít jednu z níže uvedených účelových rolí. Tato skutečnost musí být známá v průběhu předávky.

- **Print server role**
 - Služba zahrnuje správu nástroje tiskového serveru, dále instalace a upgrade print driverů na požádání dodavatele tiskáren. Služba rovněž zahrnuje údržbu a správu tiskové fronty na úrovni tiskových portů. Služba nezahrnuje správu tiskáren a jejich nastavení.
- **File server role**
 - Služba zahrnuje správu sdílených disků na síti (vytváření, změnu a mazání) a nastavení a údržbu práv.
- **Web server**
 - Služba poskytuje zprávu IIS. Nezahrnuje správu aplikací a obsahu běžícího na těchto serverech
- **Remote desktop / terminal server**
 - Remote desktop service (RDS) nebo Terminál service (TS) umožňuje uživatelům vzdálený přístup k stanicím a aplikacím přes RDP (remote desktop protokol) Služba zajišťuje správu a údržbu session host role a jejich konfiguraci.
- **DHCP server**
 - Služba zahrnuje konfiguraci DHCP, všeobecné nastavení a autorizaci. Služba nezahrnuje nastavení fyzických síťových prvků pro zajištění DHCP trafiku.
- **DNS server**
 - Služba zahrnuje všeobecné nastavení DNS serveru, DNS zón a DNS záznamů.

Pokud jeden server zajišťuje více než jednu roli, tato skutečnost musí být dohodnuta a neceněna v rámci kontraktu.

Volitelné rozšíření:

- BaaS – zajišťuje provádění automatizovaných záloh serveru.
- AV – Poskytování a správa antivirové ochrany.

Servisní prostředí a podmínky:

- Služba je poskytována jen pro Windows operační systémy, které jsou v daném čase podporovány společností Microsoft. Jakmile vyprší platnost podpory operačního systému společnost TINT má právo automaticky převést podporu operačního systému na jinou službu. O této skutečnosti bude zákazník v dostatečném předstihu informován.
- Dodavatel služby si vyhrazuje právo instalace servisních nástrojů pro správu operačního systému na daný server: software komponenta pro monitoring a automatizaci, volitelné antivirová ochrana.
- Všechny úkony týkající se této služby jsou prováděny vzdáleně.
- Dodavatel služby a zákazník si odsouhlasí servisní okno, v kterém bude prováděna údržba a update serveru. V této době nebude server přístupný.
- Dodavatel vyžaduje na server do operačního systému administrátorský přístup, který je nutný pro poskytování služby.
- Pokud není poskytována/zajištěna infrastruktura společností TINT, dodavatel požaduje od zákazníka poskytnutí pravidelných záloh serveru pro případ obnovy při kolapsu serveru.

SLA (Service Level Agreement)

Účelem SLA je specifikovat úroveň poskytované služby
Geografické rozhraní pro poskytování služby: Tato služba je poskytována v rámci EU
Služba může být poskytována v rozsahu 24/7 popřípadě 12/5. Časová zóna CET.

Služba je poskytována vzdálenou správou a v souladu s ITIL standarty. Všechny incidenty jsou reportované v ITSM nástroji popřípadě nahlášeny přes Service Desk.

Úrovně služby

Úroveň služby	Časové rozmezí	Dostupnost
Gold	24/7	99,9%
Silver	12/5	99,5%
Bronze	8/5	99%

Servisní kredit

Dostupnost nižší než ujednáno	Kredit z měsíční platby
0.01 – 0.15 %	2.5 %
0.16 – 1.0 %	10.0 %
> 1 %	25 %

Výpadky, které jsou vyjmuty z plnění:

- Incidenty a poruchy způsobené zákazníkem případně třetí stranou (dodavatel sítě, dodavatel HW ..)
- Dohodnuté servisní okno
- Neohlášené změny v prostředí provedené zákazníkem případně třetí stranou, které způsobily výpadek služby

Reakční časy pro incidenty

Kategorie	Servisní úroveň		
	Klasifikace incident	Incident	
		Reakce	Vyřešení
Gold	Critical	30 min	4 h
	High	1 h	8 h
	Medium	4 h	48 h
	Low	24 h	90 h

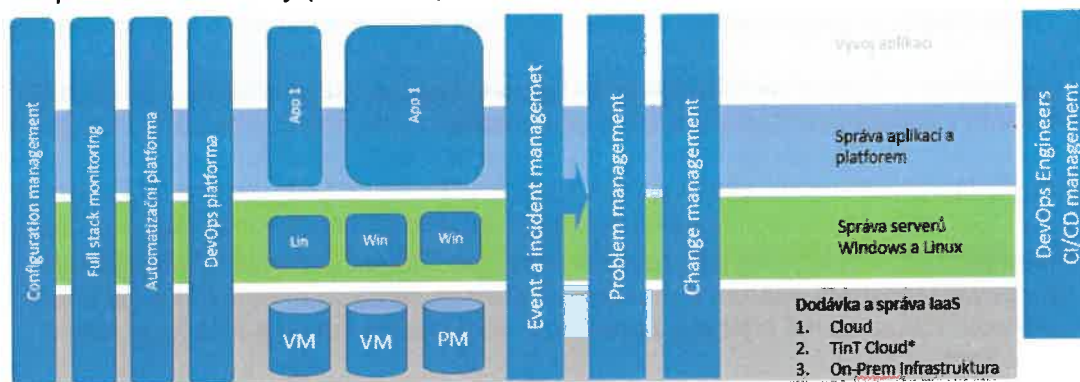
Reakční časy pro servisní požadavky

Servisní požadavek	Čas dodání (12/5 CET)
Obnova Windows serveru	20 h (2,5 pracovní dny)
Přidání / odebrání tiskové fronty	Konec následujícího pracovního dne
Vyčištění tiskové fronty	Konec následujícího pracovního dne
Update tiskového driveru	16 h (2 pracovní dny)
Přidání /odebrání RAM / CPU	24 h (3 pracovní dny)
Přidání / odebrání serveru z Domény	Konec následujícího pracovního dne
Přidání odebrání sdílení	Konec následujícího pracovního dne
Přidání / odebrání souborů (sdíleného disku)	Konec následujícího pracovního dne
Přesunutí souboru	40 h (5 pracovních dnů)
Přidání nového disku	Konec následujícího pracovního dne
Rozšíření diskové kapacity	24 h (3 pracovní dny)
Přidání / odebrání role	16 h (2 pracovní dny)

Správa aplikací

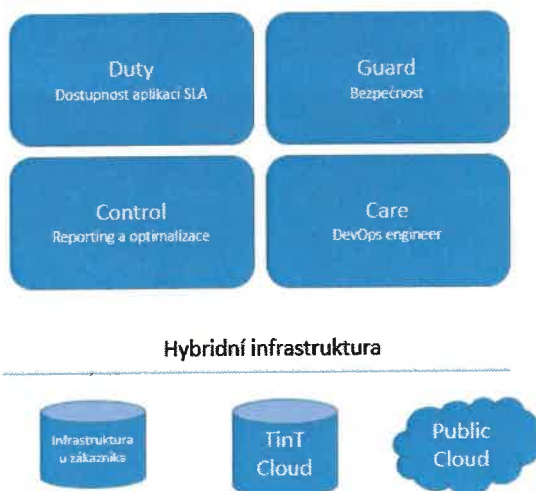
Vymezení služby

Správa aplikací a platformem je nezbytnou součástí kompletní správy IT a je koordinátorem pro správu infrastruktury (HW a sítě) a rovněž pro vývoj aplikací.



Popis služby

Aplikační servis zajišťuje správu portfolia aplikací zákazníka v hybridním prostředí. Dodavatel přebírá odpovědnost za jejich dostupnost a bezpečnost. Aplikační servis tvoří jej čtyři stavební kameny.



1) Duty – Dostupnost aplikací

- Řešení chyb/incidentů nevyžadující změnu v kódu aplikace
- Preventivní a prediktivní údržba prostředí
- Konfigurační management
- Koordinační role v případě řešení incidentů zahrnujících více dodavatelů
- Zálohování dat a DB*
- Nezbytnou součástí služby je aplikační monitoring a automatizační platforma, které jsou plně pod správou dodavatele a tvoří klíčový prvek v zajištění správy aplikací

2) Guard - Bezpečnost dat a aplikací

Pravidelná automatizovaná kontrola prostředí zda je v souladu s nastavenými bezpečnostními pravidly.

3) Care DevOps engineer*

Zálohování a údržba konfigurace infrastruktury. Správa CI/CD platformy a nasazení nových verzí do Test, QA a produkčního prostředí.

4) Control

Nepřetržitá kontrola prostředí zákazníka, zda jsou prostředky využité pro optimální fungování prostředí. Měření a reportování pro optimalizace infrastruktury, platform a aplikací. Zákazník má přístup k portálu kde sám sleduje zdraví a funkčnost svého prostředí.

Servisní balíčky

Služba může být poskytována jedním z níže uvedených balíčků:

- Holistická znalost
- Servis dle instrukcí
- Monitoring a koordinace

SLA 24/7	SLA 8/5	SLA 8/5
Holistická znalost	Servis dle instrukcí	Monitoring a kontrola
<ul style="list-style-type: none"> • Duty – dostupnost aplikací • Guard - bezpečnost dat a aplikací • Care - DevOps engineer* • Control 	<ul style="list-style-type: none"> • Duty – dostupnost aplikací* • Guard bezpečnost dat a aplikací • Control 	<ul style="list-style-type: none"> • Duty – dostupnost aplikací ** • Control
<ul style="list-style-type: none"> • Aplikační monitoring • Automatizační platforma • Platforma pro CI/CD management* <p><i>Vhodné pro business kritické aplikace, komplexní a monolitické aplikace</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Aplikační monitoring • Automatizační platforma <p><i>Vhodné pro méně komplexní aplikace</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Aplikační monitoring • Automatizační platforma* <p><i>Vhodné pro SaaS a Cloud native aplikace</i></p>

Výběr balíčku závisí na více faktorech zahrnujících kritičnost aplikace, úroveň podpory, dostupnost služby, komplexnost aj.

Holistická znalost – hluboká znalost jednotlivých komponent aplikace a okolního prostředí. Služba zajišťuje plnou zodpovědnost za dostupnost a performance aplikace. Tato služba je vhodná pro kritické aplikace, případně komplexní monolitické aplikace, které byly vyvíjeny zákazníkovi na míru.

Servis dle instrukcí – služba je prováděna na základě instrukcí poskytnutých zákazníkem nebo dodavatelem aplikace. Služba je poskytována s dostupností 12/5 a je pod SLA garancí. Tato služba je vhodná pro komerční aplikace, méně komplexní in-house aplikace.

Monitoring a koordinace – tato služba zahrnuje aplikační monitoring a poskytuje zákazníkovi přehled o dostupnosti aplikace a jejím výkonu. Součástí služby je koordinace řešení problému (směrování chyb a problémů na správnou servisní frontu v případě více dodavatelů IT řešení). Služba rovněž zahrnuje správu konfigurace cloudové platformy (PaaS a SaaS) pro zajištění automatizace jednoduchých úkolů. Tato služba je vhodná pro Cloudové platformy PaaS a SaaS a aplikace které nejsou pod SLA a nevyžadují opravy v produkční prostředí.

Servisní předpoklady

- Servis vyžaduje exkluzivní přístup do produkčního prostředí z důvodu garance SLA
- V případě služby Care vyžaduje rovněž přístup do Dev/Test prostředí pro umožnění správy CI/CD.
- Servis vyžaduje administrátorský přístup na servery/aplikace které jsou předmětem dodávky.
- Servis vyžaduje připojení nástrojů pro monitoring a automatizace přes vyspecifikované porty a povolení instalace SW komponent (agentů) na prostředí zákazníka.

Servisní prostředí

Služba je poskytována vzdáleně. Dodavatel si vyhrazuje právo vzdáleného přístupu na prostředí zákazníka pro předem specifikovaný team. Nástroje pro monitoring, automatizaci, reportování, správu a zabezpečení jsou součástí servisní ceny.

Servisní role

Role	Popis
Servisní manažer	Je zodpovědný za kvalitu, čas dodávek a koordinaci.
Aplikační specialista a DevOps engineer	Zodpovědný za řešení problému a servisních požadavků pro zajištění požadované dostupnosti a výkonu aplikace.

SLA (Service Level Agreement)

Účelem SLA je specifikovat úroveň poskytované služby
Geografické rozhraní pro poskytování služby: Tato služba je poskytována v rámci EU
Služba může být poskytována v rozsahu 24/7 popřípadě 12/5. Časová zóna CET.

Služba je poskytována vzdálenou správou a v souladu s ITIL standarty. Všechny incidenty jsou reportované v ITSM nástroji, popřípadě nahlášený přes Service Desk.

Úroveň služby	Časové rozmezí	Dostupnost
Holistická	24/7	99,5%
Servis dle Instrukcí	12/5	99%

Servisní kredit

Dostupnost nižší než ujednáno	Kredit z měsíční platby
0.01 – 0.15 %	2.5 %
0.16 – 1.0 %	10.0 %
> 1 %	25 %

Výpadky, které jsou vyjmuty z plnění:

- Incidenty a poruchy způsobené zákazníkem případně třetí stranou (dodavatel sítí, dodavatel HW ..)
- Dohodnuté servisní okno
- Neohlášené změny v prostředí provedené zákazníkem případně třetí stranou, které způsobily výpadek služby

Reakční časy pro incidenty

Kategorie	Servisní úroveň		
	Klasifikace incident	Incident	
		Reakce	Vyřešení
Holistická	Critical	30 min	4 h
	High	2 h	8 h
	Medium	6 h	48 h
	Low	24 h	90 h

Správa Pracovních Stanic

Popis služby

Správa pracovních stanic zahrnuje zajištění provozu pracovních stanic u zákazníka. Služba je většinou poskytována současně s dodávkou IaaS a správou serverů od společnosti TINT s. r. o.

Tato služba zahrnuje konfiguraci a správné nastavení pracovních stanic zákazníka. Služba je primárně poskytována vzdáleně pomocí služby vzdálený přístup. V případě nutnosti je možné poskytnout servisní zásah lokálně.

Varianty:

- základní – tato varianta garantuje správné nastavení jednotlivých pracovních stanic (AD, email, Microsoft Office, AV).
- rozšířená – tato varianta garantuje základní správu (viz základní varianta) + pravidelnou kontrolu konfigurace pracovních stanic a kontrolu instalovaného software.
- komplexní – služba garantuje plnou funkčnost spravovaných pracovních stanic. Dodavatel kompletně přebírá administrátorský přístup a poskytuje kompletní správu a kontrolu software, který je na dané pracovní stanici nainstalován. Nový software může být na danou pracovní stanici instalován jen přes platformu umožňující správu konfigurace.

Volitelné rozšíření:

- BaaS – zajišťuje provádění automatizovaných záloh pracovní stanice na externí uložení.
- AV – poskytování a správa antivirové ochrany.

Servisní prostředí a podmínky:

- Služba je poskytována jen pro operační systémy Microsoft Windows, které jsou v daném čase podporovány společností Microsoft. Jakmile vyprší platnost podpory operačního systému má společnost TINT právo automaticky převést podporu operačního systému na jinou službu. O této skutečnosti bude zákazník v dostatečném předstihu informován.
- Dodavatel služby si vyhrazuje právo instalace servisních nástrojů pro správu pracovních stanic (vzdálený přístup, monitoring, automatizační agent).
- Všechny úkony týkající se této služby jsou prováděny vzdáleně.
- Dodavatel vyžaduje administrátorský přístup do operačního systému na pracovní stanici, který je nutný pro poskytování služby.

Reakční časy pro servisní požadavky

Servisní požadavek	Čas dodání (12/5 CET)
Obnova Windows serveru	20 h (2,5 pracovní dny)
Přidání / odebrání tiskové fronty	Konec následujícího pracovního dne
Vyčištění tiskové fronty	Konec následujícího pracovního dne
Update tiskového driveru	16 h (2 pracovní dny)
Přidání / odebrání RAM / CPU	24 h (3 pracovní dny)
Přidání / odebrání serveru z Domény	Konec následujícího pracovního dne
Přidání / odebrání sdílení	Konec následujícího pracovního dne
Přidání / odebrání souborů (sdíleného disku)	Konec následujícího pracovního dne
Přesunutí souboru	40 h (5 pracovních dnů)
Přidání nového disku	Konec následujícího pracovního dne
Rozšíření diskové kapacity	24 h (3 pracovní dny)
Přidání / odebrání role	16 h (2 pracovní dny)

Množství	Název	Jednotka	Sazba bez DPH
	Zajištění celkové měsíční správy dle definovaných požadavků a přítomnosti techniků na místě plnění v rozsahu 64 hodin měsíčně	1	84 000 Kč
Hodinové sazby nad rámec sjednané servisní smlouvy			
1	Montážní práce a účast na akcích technika mimo standardní pracovní dobu – hodinová sazba technika	hodina	800 Kč
1	Práce PC a notebooky – hodinová sazba technika	hodina	800 Kč
1	Práce servery	hodina	1 200 Kč
1	Práce aktivní síťové prvky a firewally	hodina	1 200 Kč
1	Školení více uživatelů, dle požadavku na obsah školení	hodina	1 200 Kč
Servis mimo pracovní dobu (minimální účtovaný interval 1 hod) , pracovní doba 7.30 -16.00			
1	Montážní práce – hodinová sazba technika	hodina	1 200 Kč
1	Práce PC a notebooky – hodinová sazba technika	hodina	1 400 Kč
1	Práce servery	hodina	2 400 Kč
1	Práce aktivní síťové prvky a firewally	hodina	2 400 Kč
Cestovné			
1	cestovné	km	0 Kč

V případě výjezdu servisního technika na adresu objednatele (Ostrava) nebude účtováno dopravné a náhrada času stráveného na cestě.