# smlouva na outsourcing it služeb prague city tourism

dle § 1746 odst. 2 zákona č. 89/2012 sb., občanský zákoník

mezi

Prague City Tourism a.s.

se sídlem Žatecká 110/2, 110 00 Praha 1 — Staré Město

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze   
pod sp. zn. B 23670

IČO 07312890

DIČ CZ07312890

zastoupená Mgr. Františkem Ciprem, předsedou představenstva

Ing. Miroslavem Karlem, MBA, členem představenstva

(dále jen jako „Objednatel“ nebo „PCT“)

a

**Ing. Jan Baloun - BALCOM**

se sídlem Letovská 548, 199 00 Praha 18.

IČO 71051384

DIČ CZ7712190420

(dále jen jako „Dodavatel“)

uzavírají níže uvedeného dne, měsíce a roku tuto smlouvu

## preambule

1.1. Tato smlouva se uzavírá na základě dlouhodobé spolupráce smluvních stran, kdy Dodavatel byl původně vybrán na základě výsledku výběrového řízení Objednatele na veřejnou zakázku malého rozsahu „Outsourcing IT služeb PIS-PCT 2019-2021“ z roku 2018 a následně na základě výsledku výběrového řízení „Outsourcing IT služeb PCT 2022-2024“ z roku 2021, obě realizovaná výběrová řízení byla zadávána v zadávacím řízení podle § 31 zákona č. 134/2016 Sb., o zadávání veřejných zakázek. Smluvní strany mají zájem na pokračování spolupráce a tak po prověření přiměřenosti ceny Dodavatele, zejména na základě prověření cen za stejné služby u dalších poskytovatelů těchto služeb, uzavírají smluvní strany tuto Smlouvu na outsourcing it služeb Prague City Tourism a.s.

## 2. předmět smlouvy

2.1. Předmětem této smlouvy je závazek Dodavatele poskytovat Objednateli pokročilé IT služby (úroveň L2, L3) a kooperace na správě infrastruktury s IT specialisty objednatele (L1)v rozsahu a za podmínek stanovených touto smlouvou a závazek Objednatele uhradit za takto poskytnuté služby odměnu ve výši a za podmínek v této smlouvě ujednaných.

2.2. Objednatel je v rámci poskytování služeb dle této smlouvy povinen zajistit oblasti detailně specifikované v přílohách č. 1, 2, 3, této smlouvy, a dále níže uvedené:

• Správa sítí a síťových prvků na všech pobočkách Objednatele uvedených v čl. 3.1. této smlouvy: Kontrola aktivních i pasivních prvků s důrazem na celkovou bezpečnost počítačové sítě LAN (výhradě spravuje Dodavatel)

• HW a SW správa serverové infrastruktury (výhradě spravuje Dodavatel)

• Zálohování (výhradě spravuje Dodavatel)

• Správa systémů (kooperace s IT specialisty Objednatele)

• HW a SW správa klientských stanic (kooperace s IT specialisty Objednatele)

• Uživatelská podpora (kooperace s IT specialisty Objednatele)

• Správa stanic a periferií (kooperace s IT specialisty Objednatele)

Dále pak tyto činnosti:

• Podílet se na tvorbě dokumentace.

Hardware a software vybavení Objednatele je blíže vymezeno v příloze č. 1 této smlouvy — Popis infrastruktury IT.

Důležitost zásahů je uvedena v příloze č. 2 — SLA , specifikace zásadních procesů je v příloze č. 3 — Popisy IT procesů

Dodavatel umožní Objednateli komunikaci s ním online helpdeskem v českém jazyce, jehož prostřednictvím lze zadávat Dodavateli požadavky na provedení služeb dle této smlouvy.

Dodavatel poskytuje služby a podporu dle této smlouvy v českém jazyce. Veškeré provedené činnosti v rámci této smlouvy, včetně periodických, zaznamená Dodavatel v pravidelném měsíčním přehledu provedených činností systému.

Dodavatel bude Objednateli poskytovat služby dle této smlouvy v rozsahu 120 hodin měsíčně po celou dobu, na kterou se táto smlouva uzavírá. Na plnění služeb Dodavatelem dle této smlouvy se bude podílet realizační tým tvořený minimálně 5 pracovníky Dodavatele . Mimálně tři pracovnící budou na na úrovni L2 (L3). Nevyžaduje se poskytování jednotlivých služeb současně všemi členy týmu.

## 3. místo plnění

3.1. Místem plnění předmětu této smlouvy je:

• sídlo Objednatele: Žatecká 110/2, Praha 1

• pobočka Turistické informační centrum: Staroměstské náměstí 4/1, Praha 1,

• pobočka Guides office: Staroměstské náměstí 4/1, Praha 1,

• pobočka Gift shop: Staroměstské náměstí 4/1, Praha 1,

• pobočka Turistické informační centrum: Letiště Václava Havla — Terminál 1, Praha 6,

• pobočka Turistické informační centrum: Letiště Václava Havla — Terminál 2, Praha 6,

• pobočka Turistické informační centrum: Rytířská 12, Praha 1,

• pobočka Informační centrum: Petřínské sady 633, Praha 1,

• pobočka Turistické informační centrum: III. nádvoří Pražského hradu, Praha 1,

• pobočka Informační centrum: Petřínské sady 633, Praha 1,

• objekt Klementinum, Mariánské náměstí 190, Praha 1,

• objekt Malostranské mostecká věže, Karlův most, Praha 1,

• objekt Novomlýnská vodárenská věž, Nové mlýny 3a., Praha 1,

• objekt Petřínská rozhledna, Petřínské sady 633, Praha 1,

• objekt Prašná brány Na Příkopě / náměstí Republiky, Praha 1,

• objekt Staroměstská radnice, Staroměstské nám. 1/3, Praha 1,

• objekt Staroměstská mostecká věže, Karlův most, Praha 1,

• objekt Svatomikulášská městská zvonice, Malostranské nám. 29, Praha 1,

• objekt Zrcadlového bludiště na Petříně, Petřínské sady, Praha 1,

3.2. Dodavatel zajistí přítomnost technika na úrovní (L2,L3) dva pracovní dny v týdnu na sídle Objednatele a dle aktuální potřeby technika (L1) na vybraných objektech či pobočkách Objednatele.

## 4. doba trvání smlouvy

4.1. Tato smlouva se uzavírá na dobu určitou od 1.4.2024 do 31.3.2025, tj. na dobu 12 měsíců.

## 5. cena služeb

5.1. Za řádné poskytování služeb dle předmětu této smlouvy se Objednatel zavazuje uhradit Dodavateli smluvně dohodnutou částku uvedenou v čl. 5.2 této smlouvy. Sjednaná odměna zahrnuje veškeré náklady Dodavatele spojené s poskytováním služeb dle této smlouvy včetně nákladů na cestovné a dalších nutných výdajů spojených s plněním závazku Dodavatele dle této smlouvy.

5.2. Za řádné poskytování IT služeb dle této smlouvy za celou dobu jejího trvání, tj. 12 měsíců, náleží Dodavateli iodměna v měsíční výši 82.800, - Kč bez DPH (slovy: osmdesát dva tisíce osm set korun českých bez DPH) (dále jen „Cena“).

## 6. platební podmínky

6.1. Úhrada Ceny v měsíčních částkách dle odstavce 5.1. této smlouvy bude probíhat vždy za služby realizované v předchozím zúčtovacím období (měsíci) na základě daňových dokladů / faktur (dále jen „faktur“) vystavených Dodavatelem.

6.2. Dodavatel vystaví fakturu za příslušný měsíc nejpozději do desátého dne bezprostředně následujícího kalendářního měsíce a bude obsahovat Objednatelem písemně odsouhlasený podrobný rozpis služeb poskytnutých Dodavatelem Objednateli v měsíci, za který se faktura vystavuje.

6.3. V rámci měsíční fakturace za plnění smlouvy v uplynulém měsíci Dodavatel vystaví a doručí fakturu za příslušný měsíc vždy nejpozději do 10 dnů měsíce následujícího.

6.4. Splatnost faktur je 30 dnů od jejich doručení na adresu sídla Objednatele.

6.5. Faktura bude obsahovat veškeré náležitosti podle příslušných právních předpisů. V případě, že bude předložena faktura, která nebude obsahovat předepsané náležitosti, má Objednatel právo takovou fakturu vrátit Dodavateli. Nová doba splatnosti počíná běžet ode dne doručení opravené faktury Objednateli.

6.6. Úhrada jednotlivých faktur bude prováděna převodními příkazy na Dodavatelem na příslušných fakturách uvedený bankovní účet.

6.7. Pokud bude Objednatel v prodlení s úhradou faktury proti sjednané lhůtě splatnosti je povinen zaplatit Dodavateli úrok z prodlení ve výši 0,05 % z dlužné částky za každý i započatý den prodlení.

6.8. Prodlení Objednatele s úhradou faktury delší, než třicet dnů se považuje za podstatné porušení smlouvy.

## 7. práva a povinnosti účastníků smlouvy

7.1. Objednatel se zavazuje poskytovat Dodavateli nezbytnou součinnost potřebnou pro řádné poskytování služeb dle této smlouvy.

7.2. Dodavatel je povinen bez zbytečného odkladu oznámit Objednateli všechny okolnosti, které zjistil při plnění předmětu plnění této smlouvy a které mohou mít vliv na změnu pokynů nebo zájmů Objednatele.

7.3. Dodavatel se zavazuje:

* při plnění dle této smlouvy postupovat s maximálním úsilím a s odbornou péčí tak, aby bylo dosaženo řádného plnění této smlouvy;
* zajistit pro plnění závazků dle této smlouvy potřebný počet kvalifikovaných pracovníků tak, aby předmět smlouvy byl naplněn v odpovídající kvalitě;
* nastoupit k řešení problému dle důležitosti zásahu tak, jak je uvedeno v Příloze č. 2 této smlouvy — SLA , a to od chvíle nahlášení problému Objednatelem;
* poskytovat služby dle této smlouvy 7 dní v týdnu (Po—Ne 9:00—20:00), kdy na Dodavatele je oprávněn se obrátit kterýkoli z uživatelů Objednatele, a to prostřednictvím helpdeskového systému Alvao a/nebo na telefonní čísle IT podpory 221 714 111;
* při plnění této smlouvy brát na zřetel provozní potřeby Objednatele, postupovat podle pravidel obvyklých pro zpracování dat, postupovat dle zákona č. 101/2000 Sb., zákona o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů;
* umožnit Objednateli kontrolu plnění, pokud tato kontrola je objektivně možná a nemůže způsobit žádné překážky plnění Dodavatele nebo nemůže mít vliv na plnění předmětu dle této smlouvy;
* informovat bezodkladně Objednatele o jakýchkoliv zjištěných překážkách plnění, byť by za ně Dodavatel neodpovídal, vznesených požadavcích orgánů státního dozoru a uplatněných nárocích třetích osob, které by mohly plnění této smlouvy ovlivnit;
* informovat bezodkladně Objednatele o jakémkoliv porušení této smlouvy ze strany Dodavatele, zejména jakéhokoliv nedodržování kvalitativních ukazatelů;
* i bez pokynů Objednatele provést nutné úkony, které ač nejsou předmětem této smlouvy, budou s ohledem na nepředvídané okolnosti pro splnění smlouvy nezbytné nebo jsou nezbytné pro zamezení vzniku škody, a to pouze tehdy, že nebylo možné Objednatele informovat a vyčkat jeho pokynů k provedení výše uvedených nutných úkonů; v takovém případě má Dodavatel právo na úhradu nezbytných nákladů podle zásad stanovených v zákoně pro jednatelství bez příkazu;
* předávat dohodnuté výstupy v jazyce českém;
* provádět pravidelné servisní návštěvy na místě plnění (sídlo nebo pobočky Objednatele dle dohody s Objednatelem) v rozsahu konkrétně sjednaném s vedoucím IT oddělení Objednatele, a to v předpokládaném časovém rozsahu 120 hodin/měsíc. Smluvní strany sjednávají, že případné nespotřebované hodiny poskytování služeb do limitu 120 hodin/měsíc je Objednatel oprávněn využít v následujících měsících po dobu trvání této smlouvy; využívání časového rámce sjednaných měsíčních hodin je ze strany Objednatele kontrolováno na základě předložených pracovních výkazů za odvedenou práci Dodavatele; v případě nutnosti/potřeby poskytovat služby dle této smlouvy nad rámec sjednaného měsíčního limitu (za současného vyčerpání případné rezervy z předcházejícího období) sjednávají smluvní strany, že takovou situaci budou řešit samostatnou dohodou;
* dodržovat stanovenou fakturaci a neúčtovat nad dohodnutý měsíční paušál žádné dodatečné výdaje jako např. cestovné, náhradu za cestu k objednateli apod.;
* do pěti pracovních dnů po skončení každého měsíce předložit Objednateli měsíční rozpis poskytnutých služeb ke schválení;
* po celou dobu trvání této smlouvy mít sjednané platné pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou třetí osobě s limitem plnění minimálně ve výši 10.000.000,- Kč, kdy Objednatel je oprávněn požadovat kdykoli v průběhu trvání toto smlouvy doložení existence tohoto pojištění ve sjednané výši.

7.4. Objednatel se zavazuje:

* umožnit pracovníkům Dodavatele a jeho případným subdodavatelům, kteří jsou Objednateli známi, přístup k příslušnému hardwaru a softwaru pod správou Objednatele;
* poskytovat Dodavateli dokumenty a informace potřebné pro poskytování služeb dle této smlouvy;
* jmenovat z řad svých pracovníků dostatečný počet odborníků pro součinnost na plnění služeb dle této smlouvy, zajistit jejich účast na schůzkách a dalších aktivitách.

7.5. Dodavatel je oprávněn pověřit plněním této smlouvy třetí osoby pouze s předchozím písemným souhlasem Objednatele. Objednatel i v případě plnění prostřednictvím třetí osoby vždy ponese plnou odpovědnost za plnění předmětu dle této smlouvy.

7.6. Dodavatel je povinen zachovávat mlčenlivost o všech záležitostech, o nichž se dozvěděl v souvislosti s prováděním předmětu této smlouvy. Dodavatel použije všechny materiály, které obdrží od Objednatele v souvislosti s plněním této smlouvy výhradně pro plnění účelu této smlouvy. Po skončení plnění, popř. dílčího plnění této smlouvy, předá Dodavatel Objednateli všechny materiály, které od Objednatele v souvislosti s plněním dle této smlouvy převzal.

7.7. Pro potřeby plnění této smlouvy se Dodavatel zavazuje na svůj náklad splňovat a udržovat v platnosti a účinnosti veškerá potřebná povolení či rozhodnutí vyžadovaná dle platných právních předpisů pro potřeby poskytování služeb dle této smlouvy.

## 8. ochrana informací

8.1. Dodavatel je oprávněn zpracovávat data poskytnutá Objednatelem, při tom je povinen zacházet se všemi informacemi, které mu Objednatel poskytl, jako s informacemi důvěrnými.

8.2. Smluvní strany jsou si vědomy toho, že v rámci plnění této smlouvy mohou ony nebo jejich zaměstnanci či smluvní partneři získat přístup k důvěrným informacím druhé smluvní strany. Obě smluvní strany se zavazují nakládat s důvěrnými informacemi jako s obchodním tajemstvím, zejména uchovávat je v tajnosti a učinit veškerá smluvní a technická opatření zabraňující jejich zneužití či prozrazení. Smluvní strany mohou sdělit tyto důvěrné informace pouze svým zaměstnancům nebo s předchozím souhlasem druhé Strany smluvním partnerům v rozsahu nezbytně nutném pro řádné plnění této smlouvy. Smluvní strany se zavazují, že osoby výše uvedené o důvěrných informacích a povinnosti uchovávat je v tajnosti dostatečně poučí a že dostatečně smluvně a technicky zajistí utajení těchto informací, což budou smluvní strany kontrolovat.

8.3. Důvěrnými informacemi se pro účely této smlouvy rozumí zejména veškeré informace, které se strany dozvěděly v souvislosti s touto smlouvou a dalšími jednáními s druhou smluvní stranou, a to i když se nejedná o obchodní tajemství, jakož i know-how, jímž se rozumí veškeré poznatky obchodní, výrobní, technické či ekonomické povahy související s činností smluvní strany, které mají skutečnou nebo alespoň potenciální hodnotu, a které nejsou v příslušných obchodních kruzích běžně dostupné a mají být utajeny a dále všechna data, o kterých se Dodavatel dozví v souvislosti se zpracováním dat Objednatele.

8.4. Za každé jednotlivé porušení povinností uvedených v článku VIII. této smlouvy je porušující smluvní strana povinna zaplatit druhé smluvní straně smluvní pokutu ve výši 75.000, - Kč, tím není dotčen nárok na náhradu škody.

8.5. Ustanovení předchozích odstavců platí i po zániku této smlouvy, a to až do doby, kdy se tyto informace stanou obecně známými nikoliv v důsledku porušení povinnosti ochrany informací dle čl. VIII. této smlouvy.

8.6. Porušení povinnosti utajit podklady a informace jakož i povinnosti chránit autorská a jiná práva k duševnímu vlastnictví je podstatným porušením smlouvy, ledaže by se jednalo o takové porušení této povinnosti, které je zcela nepodstatné a nevznikla z něho druhé straně žádná újma.

## 9. komunikace mezi smluvními stranami

9.1. Smluvní strany spolu budou komunikovat buď písemně na adresy stanovené v úvodu této smlouvy nebo písemně či elektronickou poštou prostřednictvím pověřených osob výslovně jmenovaných.

Pověřenou osobou Objednatele ve věcech smluvních i provozních je:

xxx tel: xxx, e-mail: xxx.

Pověřenou osobou Dodavatele ve věcech smluvních je:

xxx, tel.: xxx, e-mail: xxx.

Pověřenou osobou Dodavatele ve věcech provozních je:

xxx, tel.: xxx, email: xxx.

9.2. Písemnost, která má být dle této smlouvy doručena druhé straně (oznámení, výpověď, odstoupení od smlouvy, reklamace vad atp.), je doručena dnem jejího převzetí pověřenou osobou druhé strany nebo dnem, kdy byla doručena osobně nebo prostřednictvím držitele poštovní licence do sídla této strany a převzata osobou oprávněnou dle zápisu v obchodním rejstříku za společnost jednat nebo zaměstnancem pověřeným přejímáním písemností. V pochybnostech se má za to, že zaměstnanec, který přijetí potvrdil za slovem "převzal dne" datem, svým podpisem a razítkem společnosti, je písemnosti přejímat oprávněn. V případě, že smluvní strana, které se písemnost zasílá, nebude na adrese sídla zastižena, popř. změnila sídlo a neoznámila tuto změnu druhé smluvní straně, popř. zásilku odmítne převzít, je písemnost doručená třetím dnem od uložení zásilky na poště, a to i v případě, že se o ní smluvní strana nedozvěděla.

9.3. Smluvní strany se zavazují, že v případě změny své adresy budou o této změně druhou smluvní stranu informovat nejpozději do tří (3) dnů od změny.

## 10. odpovědnost za vady

10.1. Dodavatel odpovídá za vady plnění a poskytnutých služeb podle ustanovení občanského zákoníku o smlouvě o dílo, pokud z povahy věci nevyplývá něco jiného nebo není-li dále v této smlouvě stanoveno jinak.

10.2. Vadou plnění se pro účely této smlouvy rozumí plnění Dodavatele, které je v rozporu s touto smlouvou nebo právními předpisy.

10.3. Bude-li zjištěna neodstranitelná vada, která představuje podstatné porušení smlouvy, má Objednatel právo odstoupit od části plnění postižené neodstranitelnou vadou či právo odstoupit od této smlouvy.

10.4. Dodavatel zaručuje, že plnění nemá právní vady, zejména není zatíženo právy třetích osob z průmyslového nebo jiného duševního vlastnictví. Dodavatel se zavazuje odškodnit Objednatele za všechny nároky třetích osob z titulu porušení jejich chráněných práv souvisejících s plněním Dodavatele podle této smlouvy, pokud Objednatel:

• oznámí Dodavateli bez zbytečného odkladu písemně uplatnění jakéhokoliv podobného nároku třetích osob,

• zplnomocní Dodavatele k vypořádání takového nároku soudní nebo mimosoudní cestou,

• neučiní bez předchozí konzultace s Dodavatelem jakékoliv právní úkony ve věci předmětných nároků, zejména neuzná sám předmětný nárok.

## 11. odpovědnost za škodu

11.1. Každá ze smluvních stran nese odpovědnost za způsobenou škodu v rámci platných právních předpisů a této smlouvy. Obě smluvní strany se zavazují vyvinout maximální úsilí k předcházení škodám a k minimalizaci již vzniklých škod.

11.2. Žádná ze stran neodpovídá za škodu, která vznikla v důsledku věcně nesprávného nebo jinak chybného zadání druhé smluvní strany, pokud tuto chybu zadání nemohla přes veškerou odbornou péči odhalit a zadávající stranu na tuto skutečnost upozornit.

11.3. Žádná ze smluvních stran není odpovědná za prodlení způsobené prodlením s plněním závazků druhé smluvní strany.

## 12. sankční ujednání

12.1. Objednatel je oprávněn na Dodavateli požadovat úhradu smluvní pokuty za každé jednotlivé porušení povinností Dodavatele dle čl. VII. této smlouvy ve výši 3.000, - Kč.

12.2. Smluvní strany výslovně vylučují aplikaci § 2050 občanského zákoníku. Objednatel má vedle smluvní pokuty i právo na náhradu škody v její plné výši.

## 13. zánik smlouvy

13.1. Tato smlouva zaniká uplynutím doby, na kterou byla uzavřena.

13.2. Tuto smlouvu lze ukončit také dohodou smluvních stran.

13.3. Každá ze smluvních stran je oprávněná od smlouvy písemně odstoupit při jejím podstatném porušení druhou stranou.

13.4. Smluvní strany mohou ukončit tuto smlouvou také písemnou výpovědí bez udání důvodu. Výpovědní doba jsou dva (2) kalendářní měsíce a počíná plynout od prvního dne měsíce následujícího po měsíci, ve kterém je výpověď doručena druhé smluvní straně.

## 14. závěrečná ustanovení

14.1. Smluvní strany se zavazují vyvinout maximální úsilí k odstranění vzájemných sporů vzniklých na základě této smlouvy nebo v souvislosti s touto smlouvou a k jejich vyřešení zejména prostřednictvím jednání pověřených osob obou stran dle této smlouvy nebo jejich pověřených zástupců.

14.2. Pro případ sporů z této smlouvy nebo v souvislostí s ní sjednávají smluvní strany výslovně pravomoc soudů České republiky.

14.3. Tato smlouva se řídí právním řádem České republiky, zejména zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.

14.4. Smluvní strany se dohodly, že se na vztahy založené touto smlouvou, není-li věc výslovně upravena v této smlouvě, použijí přiměřeně ustanovení úpravy smlouvy o dílo dle § 2586 a násl. zák. č. 89/2012, Sb. občanský zákoník.

14.5. Dodavatel se nemůže domáhat zvýšení ceny uvedené v této smlouvě, neboť tímto výslovně přebírá nebezpečí okolností ve smyslu § 2620 zák. č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.

14.6. Pokud v průběhu plnění předmětu této smlouvy vyjde najevo, že z objektivních důvodů není možno realizovat předmět plnění v plném rozsahu, dojde ke snížení rozsahu předmětu plnění a k tomu odpovídajícímu snížení ceny.

14.7. Dodavatel není oprávněn jakoukoli svou pohledávku či jiné právo z této smlouvy postoupit na třetí stranu nebo dát do zástavy třetí straně bez předchozího písemného souhlasu Objednatele.

14.8. Nedílnou součástí této smlouvy jsou její přílohy:

příloha č. 1 — Popis infrastruktury IT

příloha č. 2 — SLA

příloha č. 3 — Popisy IT procesů

14.9. Tato smlouva nabývá platnosti dnem podpisu smluvními stranami a účinnosti dnem zveřejnění v registru smluv. Zveřejnění v registru smluv se zavazuje zajistit Objednatel. SMluvnís trany se zveřejněním souhlasí a prohlašují, že informace uvedené v této smlouvě neobsahují obchodní tajemství.

14.10. Smluvní strany si smlouvu přečetly, jejímu obsahu porozuměly, souhlasí s ním a na znak toho  
 připojují své podpisy.

Za Objednatele

V Praze dne 18.03.2024

Mgr. František Cipro Ing. Miroslav Karel, MBA   
předseda představenstva člen představenstva  
Prague City Tourism, a.s. Prague City Tourism, a.s.

Dodavatel

V Praze dne 25.03.2024

jméno a příjmení

# popis infrastruktury IT příloha č. 1

xxx

# service level agreement příloha č. 2

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| typ | označení priority | popis | praktický popis | reakční doba | úroveň služeb |
| havárie | 0  kritická porucha systému | Nelze provádět funkce kritického provozu. Neexistuje žádná alternativa. Selhala rozhodující část systémů. Nefunguje základní služba u všech uživatelů. | Nefunguje internetové připojení.  Nefunguje přihlašování.  Napadení hackery.  Další krizová situace (bude upřesněno v krizovém plánu) | 1 hodina | 90% úspěšnosti dosažení v reakčního času v rámci dohodnuté reakční doby (priorita 0, 1) |
| servis | 1 vysoká | Uživatel je postižen problémem, ale může pokračovat v činnosti na jiném dostupném zařízení. Nefunguje základní služba u jednoho uživatele. | Nefunkční PC představenstva nebo ředitelů sekcí.  Na pobočkách nebo objektech nejde více než polovina PC či tiskáren.  Nefungují prodejní systémy.  Nefunguje MS Office 365 na žádné pobočce.  Nutné akce podle rozhodnutí vedoucího IT. | 2 hodiny | 90% úspěšnosti dosažení v reakčního času v rámci dohodnuté reakční doby (priorita 0, 1) |
| 2 střední | Hlavní funkce jsou v provozu. Nefunguje podružná služba. | Plánovaná instalace a výměny.  MS Office na jednom PC.  Porucha jedné tiskárny.  Zásahy v active directory.  Požadavky jednoho uživatele. | V nejbližším servisním dnu | 80% úspěšnosti dosažení v reakčního času v rámci dohodnuté reakční doby (priorita 2, 3) |
| 3 nízká | Situace není naléhavá. Nikdo není pracovně eliminován. | Dopředu plánované úkony.  Prezentační obrazovky.  Přesuny uživatelských dat. | V servisním dnu | 80% úspěšnosti dosažení v reakčního času v rámci dohodnuté reakční doby (priorita 2, 3) |

Krizovou situaci vždy hlásit i telefonem Správci IT a IT řediteli.

# popisy it procesů příloha č. 3

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| proces | podpora | služba | perioda |
| Správa sítí a síťových prvků na centrále, všech pobočkách a objektech | vzdáleně / na místě | Kontrola zabezpečení sítě | měsíčně |
| vzdáleně / na místě | Záloha konfigurace aktivních prvků Cisco ASA | kvartálně |
| vzdáleně / na místě | Kontrola nastavení a logů Firewallu | měsíčně |
| vzdáleně / na místě | Kontrola nastavení a logů VPN | kvartálně |
| průběžně | Kontrola aktualizace a případné aktualizace SW aktivních prvků | měsíčně |
| průběžně / pravidelně jednou | Kontrola zabezpečení sítě LAN a její proaktivní pravidelné monitorování | měsíčně |
| průběžně | Udržování dokumentace | dle potřeby |
| HW a SW správa serverové infrastruktury | vzdáleně / na místě | Instalace a konfigurace serverů | dle potřeby |
| vzdáleně / na místě | Správa Active Directory, DHCP, DNS | dle potřeby |
| vzdáleně / na místě | Správa OS jednotlivých serverů (instalace, aktualizace) | měsíčně |
| vzdáleně / na místě | Správa diskových úložišť (kontroly, aktualizace) | měsíčně |
| průběžně | Přehled o licencích a instalovaném SW | měsíčně |
| na místě | Kontrola záložního napájení serverů | kvartálně |
| průběžně | Monitoring jednotlivých prostředků serverů a diskových úložišť | měsíčně |
| průběžně | Udržování dokumentace | měsíčně |
| Zálohování | vzdáleně / na místě | Nastavení zálohovacích procesů | dle potřeby |
| vzdáleně / na místě | Kontrola zálohovacích procesů | týdně |
| průběžně / na místě | Kontrolní obnova dat | ročně |
| Správa systémů | | | |
| Microsoft 365 | vzdáleně / na místě | Správa uživatelských a jiných účtů, oprávnění, synchronizace s mobilními zařízeními, konfigurace OneDrive, konfigurace SharePoint | dle potřeby |
| Pohoda | vzdáleně / na místě | Komunikace a spolupráce s poskytovatelem, instalace klientských zástupců, správa přístupů, kontrola zálohování | dle potřeby |
| Colosseum | vzdáleně / na místě | Komunikace a spolupráce s poskytovatelem, instalace klientských zástupců, správa přístupů | dle potřeby |
| Digitoo, Circullaro | vzdáleně / na místě | Komunikace a spolupráce s poskytovatelem, instalace klientských zástupců, instalace aktualizací | dle potřeby |
| Alveno, Alvao | vzdáleně / na místě | Komunikace a spolupráce s poskytovatelem, instalace klientských zástupců | dle potřeby |
| Správa stanic a periferií | vzdáleně / na místě | Správa a údržba pracovních stanic a periferií (tiskárny, skenery, monitory..) | dle potřeby |
| na místě | Pravidelná profylaxe | půl ročně |
| na místě | Změny konfigurace SW dle doporučení a požadavků uživatelů | dle potřeby |
| vzdáleně / na místě | Aktualizace OS | dle potřeby |
| vzdáleně / na místě | Aktualizace SW | dle potřeby |
| vzdáleně / na místě | Kontrola nastavení antiviru a firewallu | dle potřeby |
| vzdáleně / na místě | Kontrola instalovaného SW (licence, kontrola legálnosti SW) | kvartálně |
| vzdáleně / na místě | Udržování evidence pracovních stanic a aplikací, včetně licencí | průběžně |
| Uživatelská podpora | vzdáleně / na místě dle požadavků z HD | Osobní pravidelné návštěvy a vzdálená podpora | dle potřeby |