
Smlouva o poskytování podpory informačních technologií s garantovanou úrovní služeb

(SERVICE LEVEL AGREEMENT)

Číslo smlouvy: TS-SLA-SSSP9-02-2025

(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

████████████████████

www.totalservice.cz

██

████████████████████

Ing. Jan Navrátil, člen představenstva

Jiří Chovanec, místopředseda představenstva

jako Dodavatel

a

Obchodní firma:

Sídlo:

IČO:

DIČ:

E-mail:

Zastupuje:

Sociální služby Praha 9, z.ú.

Novovysočanská 505/8, Vysočany (Praha 9), 190 00 Praha

zapsaná v obchodním rejstříku vedeného Městským

soudem v Praze, oddíl U, vložka 470

05258031

CZ05258031

██

Mgr. Michaela Žáčková, jednatelka

jako Odběratel

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

OBSAH SMLOUVY

SMLUVNÍ STRANY	0
OBSAH SMLOUVY	1
1. Výklad pojmů.....	2
2. Předmět Smlouvy.....	2
3. Definice SLA parametrů	2
4. Pravidla hlášení požadavků Odběratelem	3
5. Místo poskytování Služeb	4
6. Dokumentace a rozsah vybavení podléhající poskytování Služeb	4
7. Další podmínky poskytování Služeb.....	4
8. Cena za poskytování Služeb.....	5
9. Kontaktní osoby	5
10. Platební a kreditní podmínky	5
11. Řešení sporů	6
12. Povinnost mlčenlivosti	6
13. Omezení odpovědnosti a další ujednání.....	7
14. Společná a závěrečná ustanovení.....	7

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.)
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 zaznamenání veškeré činnosti prováděné Dodavatelem v rámci plnění Služeb dle této Smlouvy do interního systému
Trackingem	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 jejích 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, které musí Dodavatel zavázat povinností mlčenlivosti a prováděním Služeb v rozsahu a kvalitě, to vše v rozsahu a míře uvedené v této Smlouvě. Při nutnosti využití poddodavatelů na plnění služby, musí Dodavatel na tuto skutečnost Odběratele upozornit a veškeré poddodavatelské služby zahájit až po validaci Odběratelem.
- 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.

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.

Doba podpory

- 3.5. Dodavatel se zavazuje poskytovat Služby výhradně v Době podpory.
- 3.6. Smluvní strany berou na vědomí, že mimo Dobu podpory neběží Reakční doba, resp. Reakční doba běží pouze po Dobu podpory.
- 3.7. 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>

E-mail: [REDACTED]

Tel: [REDACTED]

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.
Pokud jsou Služby poskytovány u Odběratele, pak jsou poskytovány na této adrese:
Novovysočanská 505/8, Praha 9 – Vysočany, 190 00
Hejnická 538, Praha 9, 19000
Českolipská 621/26, Praha 9, 19000
Novovysočanská 861, Praha 9, 19000
Harrachovská 422, Praha 9, 19000

6. Dokumentace a rozsah vybavení podléhající poskytování Služeb

- 6.1. Dodavatel se zavazuje vést provozní technickou dokumentaci.
- 6.2. Součástí dokumentace dle předchozího odstavce je i seznam vybavení Odběratele.
- 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. 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.
- 7.3. Dodavatel zaznamenává veškeré své činnosti prováděné v rámci plnění Služeb dle této Smlouvy do interního systému – Trackingu prací. Zaznamenání činností bude probíhat pravidelně.
- 7.4. Tracking prací za daný kalendářní měsíc bude přílohou faktury za Služby poskytnuté za příslušný kalendářní měsíc.
- 7.5. 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.
- 7.6. 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. Všechny ceny uvedené v příloze Smlouvy jsou uvedeny bez DPH a jsou neveřejné a důvěrné.

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): [REDACTED]
 - b) ve věcech technických a při provádění Smlouvy: [REDACTED]
- 9.3. Kontaktní osoby Odběratele:
- a) ve věcech smluvních (změny a skončení Smlouvy), technických a při provádění smlouvy: Mgr. Michaela Žáčková, jednatelka, [REDACTED]
- 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 vypořádat a určit osobu jinou.
- 9.7. Nestanoví-li tato Smlouva jinak, bude jakákoliv komunikace v souvislosti s touto Smlouvou považována za doručenou 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 neuhracení 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 a/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. Ochrana osobních údajů

- 12.1. S ohledem na skutečnost, že pro naplnění účelu této Smlouvy může mít Dodavatel přístup k osobním údajům třetích osob, (dále jen „Osobní údaje“) prohlašuje Dodavatel, že:

- a) pro naplnění účelu této Smlouvy budou Osobní údaje uloženy v systému Odběratele, aniž by je Dodavatel, jakkoliv zpracovával, dále shromažďoval, nebo poskytoval třetí osobě, ledaže bude Smluvními stranami sjednáno jinak;
- b) bude postupovat s náležitou odbornou péčí tak, aby neporušil žádné ustanovení zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů („ZOZÚ“), anebo nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES, ze dne 27.4.2016 (dále jen „Nařízení“), a všech s nimi spojenými a/nebo na ně navázanými předpisy;
- c) bude dbát toho, aby žádný subjekt Osobních údajů neutrpěl újmu na svých právech, zejména na právu na zachování lidské důstojnosti, a také že bude dbát na ochranu před neoprávněným zasahováním do soukromého a osobního života subjektů Osobních údajů;
- d) jakmile pomine účel, pro který byly Osobní údaje zpřístupněny Dodavateli, vrátí Odběrateli všechny přístupové kódy k těmto Osobním údajům;
- e) přijme veškerá technická a organizační opatření, která způsobem stanoveným v Nařízení, právních předpisech či v jiných obecně závazných právních předpisech zajistí zabezpečení ochrany Osobních údajů, a která vyloučí anebo alespoň eliminují možnost neoprávněného nebo nahodilého přístupu k Osobním údajům, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití Osobních údajů.

13. Povinnost mlčenlivosti

- 13.1. Smluvní strany sjednávají, že tato Smlouva je přísně důvěrná.
- 13.2. 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.
- 13.3. 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**“), nepřístupnit 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.
- 13.4. 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.
- 13.5. 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.
- 13.6. 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.

14. Omezení odpovědnosti a další ujednání

- 14.1. Dodavatel žádným způsobem neodpovídá za ztrátu či zničení dat ani jakýchkoliv jiných údajů, včetně omezení provozu sítě, serveru či jednotlivých počítačů Odběratele, pokud se jedná o závadu nezpůsobenou Dodavatelem (mj. výrobní vada zařízení, zpoždění reakce na opravu).
- 14.2. 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. Dokument zahrnující zálohovací proceduru bude součástí provozní dokumentace a odsouhlasen oběma smluvními stranami. Správa zálohování a jeho fungování dle zálohovací procedury je zodpovědností dodavatele.
- 14.3. 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.
- 14.4. 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 smluvené 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.
- 14.5. 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.

15. Společná a závěrečná ustanovení

- 15.1. Tato smlouva nabývá platnosti 1.2.2025 a účinnosti dnem jejího podpisu a je uzavřena na dobu neurčitou. Smlouva je vyhotovena ve dvou stejnopisech, z nichž každá Smluvní strana obdrží po jednom vyhotovení.
- 15.2. Po dobu platnosti této Smlouvy se Odběratel a Dodavatel zavazují bez zbytečného odkladu řádně informovat o všech skutečnostech, které mají vliv na smluvní vztah.
- 15.3. Tato Smlouva může být ukončena písemnou dohodou Smluvních stran nebo písemnou výpovědí kterékoliv Smluvní strany bez udání důvodu a to s 3 měsíční výpovědní dobou. V případě, že od Smlouvy odstoupí Odběratel, je Dodavatel povinen po uvedení výpovědní lhůty poskytovat služby Odběrateli řádně a včas ve Smlouvě uvedeném rozsahu a předat mu všechny informace a podklady spojené se Službou tak, aby Odběrateli nevznikla jakákoliv újma. 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.
- 15.4. 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.

- 15.5. 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, nevyplyvá-li z okolností jinak;
 - d) přednost má ustanovení souladné s nabídkou Služeb před ustanovením, které nabídkce v tomto odporuje, nevyplyvá-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.
- 15.6. Tato Smlouva může být změněna pouze písemnou dohodou Smluvních stran, jež má formu písemného dodatku podepsaného oběma Smluvními stranami.
- 15.7. 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 30 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.
- 15.8. 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.
- 15.9. 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 skutečnostmi, 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.
- 15.10. Podpisem této smlouvy se ruší platnost smlouvy číslo **TS-SSSP9-1-2010** uzavřené dne 29. ledna 2010.
- 15.11. Nedílnou součástí této Smlouvy jsou následující přílohy:
- a) Příloha č. 1: Katalogové listy
 - b) Příloha č. 2: Reakční doby
 - c) Příloha č. 3: Cena (odměna)

V Praze dne:

Dodavatel:



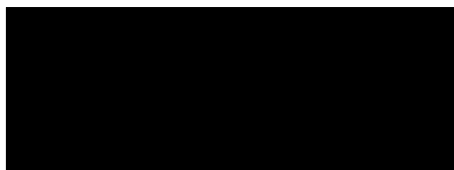
TOTAL SERVICE a.s.
Ing. Jan Navrátil, člen představenstva



TOTAL SERVICE a.s.
Jiří Chovanec, místopředseda představenstva

V Praze dne:

Odběratel:



Sociální služby Praha 9, z.ú.
Mgr. Michaela Žáčková, jednatelka

KL01 – Monitoring a Dohled																									
POPIS SLUŽBY																									
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. Monitorovací nástroj nabízí: - Přístup online přes webový prohlížeč, - Zasílat notifikace pomocí SMS v rámci sítě O2 a emailových služeb, - Monitoring stavu fyzických a virtuálních prvků řešení, - Detekce souborových systémů; rozpoznání CPU a CPU core; rozpoznání SNMP OID, rozpoznání ODBC SQL dotazů, - Detekci služeb operačních systémů, - Grafické znázornění sledovaných hodnot s možností přepnout na výpis hodnot, - Historie naměřených dat (trendy) v definovaném dynamickém grafu, - Dashboard – zobrazení více grafů na jedné stránce, - Mapy – online stav sledovaných objektů na podkladové mapě, Možnosti přizpůsobení grafů a módu prezentace.																									
A. Služby základní podpory V základní podpoře jsou k dispozici tyto prostředky k monitorování: <table border="1"> <thead> <tr> <th>Servery & Uložiště</th><th>Network</th><th>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																								
B. Služby rozšířené podpory • 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.																									
C. Součástí služby není • Vývoj nových šablon mimo Základní a Rozšířené služby. Jakékoliv požadavky tohoto typu jsou řešeny dodatečnou objednávkou Odběratele a nespádají pod tento katalogový list.																									
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	Odstávky způsobené nedostupností monitorovaných zařízení či jiných infrastrukturních součástí, které jsou mimo odpovědnost Dodavatele, jsou vyloučeny z tohoto SLA.																								

	V případě, kdy prokazatelně došlo k Výpadku poskytované Služby v přímém důsledku neodborné činnosti provedené zástupci Odběratele, je Dodavatel zproštěn veškerých negativní důsledků vyplývajících z takového Výpadku.																																																																
Další podmínky	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 konektivitě Odběratele do sítě Internet.																																																																
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	<table><tr><th colspan="4">Odběratel</th><th colspan="4">Dodavatel</th></tr><tr><th>R</th><th>A</th><th>C</th><th>I</th><th>R</th><th>A</th><th>C</th><th>I</th></tr><tr><td>Zajištění dostupnosti IP adresy a připojení v rámci infrastruktury</td><td>X</td><td></td><td>X</td><td></td><td>X</td><td>X</td><td></td></tr><tr><td>Instalace virtuální server proxy ve všech lokalitách</td><td>X</td><td>X</td><td></td><td></td><td>X</td><td></td><td>X</td></tr><tr><td>Nastavení propustnosti na svém perimetru lokální sítě (TCP/IP destination port 10050)</td><td>X</td><td></td><td>X</td><td></td><td>X</td><td>X</td><td></td></tr><tr><td>Umožnění komunikace mezi těmito servery v rámci lokální sítě (TCP/IP destination port 10051).</td><td>X</td><td></td><td>X</td><td></td><td>X</td><td>X</td><td></td></tr><tr><td>Ohlašování maintenance, údržby monitorovaných zařízení</td><td></td><td></td><td></td><td>X</td><td>X</td><td>X</td><td></td></tr><tr><td>Nastavení úrovně závažnosti jednotlivých monitorovaných parametrů</td><td>X</td><td></td><td></td><td>X</td><td>X</td><td>X</td><td></td></tr></table>	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	
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 – [REDACTED] 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 platforem nebo aplikací třetích stran se Service Deskem Dodavatele, Jakékoliv požadavky tohoto typu jsou řešeny dodatečnou objednávkou Odběratele a nespadají 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. 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 požadavku 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 Dodavateli (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 zařízeních (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 1.2.2025 <table> <tr> <td>Praha</td><td>Servisní návštěva je domluva po předchozí domluvě v místě odběratele Novovysočanská 505/8, Praha 9 – Vysočany, 190 00</td></tr> <tr> <td>Praha</td><td>Servisní návštěva je domluva po předchozí domluvě v místě odběratele Českolipská 621/26, Praha 9, 19000</td></tr> <tr> <td>Praha</td><td>Servisní návštěva je domluva po předchozí domluvě v místě Odběratele Harrachovská 422, Praha 9, 19000</td></tr> <tr> <td>Praha</td><td>Servisní návštěva je domluva po předchozí domluvě v místě Odběratele Hejnická 538, Praha 9, 19000</td></tr> </table> D. 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. E. Služby rozšířené podpory F. Součástí služby není		Praha	Servisní návštěva je domluva po předchozí domluvě v místě odběratele Novovysočanská 505/8, Praha 9 – Vysočany, 190 00	Praha	Servisní návštěva je domluva po předchozí domluvě v místě odběratele Českolipská 621/26, Praha 9, 19000	Praha	Servisní návštěva je domluva po předchozí domluvě v místě Odběratele Harrachovská 422, Praha 9, 19000	Praha	Servisní návštěva je domluva po předchozí domluvě v místě Odběratele Hejnická 538, Praha 9, 19000
Praha	Servisní návštěva je domluva po předchozí domluvě v místě odběratele Novovysočanská 505/8, Praha 9 – Vysočany, 190 00								
Praha	Servisní návštěva je domluva po předchozí domluvě v místě odběratele Českolipská 621/26, Praha 9, 19000								
Praha	Servisní návštěva je domluva po předchozí domluvě v místě Odběratele Harrachovská 422, Praha 9, 19000								
Praha	Servisní návštěva je domluva po předchozí domluvě v místě Odběratele Hejnická 538, Praha 9, 19000								
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. Zadávání 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
Zadávání požadavků přes Service Desk Odběratele	X				X	X		
Řízení a prioritizace prací OnSite technika	X	X						X

KL05 – Správa serverové výpočetní infrastruktury	
POPIS SLUŽBY	
Správa serverové výpočetní infrastruktury zajišťuje správu kritické části infrastruktury a výpočetního výkonu Odběratele. Současně zajišťuje dostatečnou výkonnost, maximální dostupnost a zabezpečení provozu.	
A. Služby základní podpory - Konfigurace a administrace hardware serverových systémů. - Kontrola dostupnosti serverových systémů. - Kontrola výkonnosti a performance monitoring. - Návrh preventivních opatření vyplývajících z monitoringu a profylaktických činností s cílem předejít možným výpadkům a omezením služby. - Odborná technická podpora a odstraňování závad v předmětné oblasti – 2nd level support. - Provádění záloh konfigurací. - Kontrola dostupnosti patchů, hot-fixů, service packů a dalších opravných balíčků výrobce a analýza vhodnosti a potřebnosti implementace opravného balíku na kvartální bázi. - Koordinace při řešení závad ve spolupráci s třetími stranami nebo servisním partnerem.	
B. Služby rozšířené podpory - Instalace a konfigurace nového hardware serverových systémů. - Instalace patchů, hot-fixů, service packů a dalších opravných balíčků výrobce po schválení Odběratelem. - Oprava závad zařízení serverového hardware s platnou servisní podporou.	
C. Součástí služby není - Placení roční podpory a maintenance poplatků výrobcům software a hardware. - Provádění aktualizací firmware, service pack nebo hotfixů na zařízeních v infrastruktuře, které nejsou pokryty záruční podporou. - Sběr, likvidace hardware a elektroodpadu.	
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 výpadků aplikační vrstvy je možné až po úplném odstranění HW závady, která je předmětem reklamace u Poskytovatele technologie datového centra. Poskytovatel služeb, dle tohoto KL, tak bude odpovědný za koordinaci činností vedoucích k odstranění HW závady v co nejkratším čase. Pro vyjasnění jakékoliv pochybnosti platí, že měření SLA, dle tohoto KL, bude uplatněno až po úplném odstranění HW vady. Aktualizaci firmware lze provádět pouze na zařízeních s platnou podporou. V opačném případě by se jednalo o porušení smluvních podmínek s Vendorem daného zařízení. Odstávky způsobené nedostupností monitorovaných zařízení či jiných infrastrukturních součástí, které jsou mimo odpovědnost Dodavatele, jsou vyloučeny ze SLA. 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.

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. Odběratel zajistí servisní pokrytí provozovaného serverového HW, Dodavatel zajišťuje komunikaci s Vendorem v případě nutnosti oprav či výměn porouchaných dílů. Dokumentace prostředí a přístupová práva jsou spravována na platformě Dodavatele a 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
Servisní pokrytí provozovaného serverového HW v infrastruktuře.	X	X					X	X
Zajištění přístupu do všech prostor, kde se nachází HW odběratele, a je předmětem správy.	X	X			X		X	
Příprava rozpočtů infrastruktury při blížícím se výročí servisní podpory, která dále nelze prodloužit.	X		X	X	X	X		
Kontrola platnosti servisní podpory u HW, které bylo dodáno Dodavatelem.		X	X	X	X			
Správa dokumentace.			X	X	X	X		
Správa přístupů a hesel.			X	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 prostorech 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	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. 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. Dodavatel si vyhrazuje právo k odmítnutí vyřízení změnových požadavků na zabezpečení, které by mohli významně ohrozit bezpečnost sítě 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 budou vlastnictvím Odběratele.

	Odběratel zajistí servisní pokrytí provozovaného serverového HW a zároveň zajišťuje komunikaci s výrobcem v případě nutnosti oprav či výměn porouchaných dílů.							
	Dokumentace prostředí a přístupová práva jsou spravována na platformě Dodavatele a 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
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		

KL08 – Správa virtualizační platformy	
POPIS SLUŽBY	
Správa prostředí managementu virtualizačních platform. Katalogový list „Správa virtualizační platformy“ specifikuje podmínky poskytování služby virtualizačních platformy až do úrovně, jakou licenční podmínky umožňují: • VMware A. Služby základní podpory • Kontrola, konfigurace a administrace virtualizační platformy, • Instalace a konfigurace virtuálních serverů na platformě, • Kontrola dostupnosti patchů, hot-fixů, service packů a dalších opravných balíků Výrobce, • Analýza vhodnosti a potřeby implementace opravného balíku na kvartální bázi, • Koordinace při řešení závad ve spolupráci s třetími stranami nebo servisním partnerem. B. Služby rozšířené podpory • Instalace a konfigurace nového hypervisoru, • Instalace a konfigurace nových virtuálních serverů, dle zadání Dodavatele, • Implementace schválených změnových požadavků na virtualizační platformě.	
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	Součástí služby není I. Instalace nových verzí a patchů na platformu, která není podporována. Odstávky způsobené nedostupností monitorovaných zařízení či jiných infrastrukturních součástí, které jsou mimo odpovědnost Dodavatele, jsou vyloučeny ze SLA. 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
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. Odběratel zajistí servisní pokrytí provozovaného serverového HW. Dokumentace prostředí a přístupová práva jsou spravována na platformě Dodavatele a 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
Zajištění potřebných licencí na provoz dané platformy		X	X		X		X	
Pravidelná instalace patchů a aktualizací			X	X	X	X		
Správa dokumentace.			X	X	X	X		
Správa přístupů a hesel.			X	X	X	X		

KL09 – Správa Windows Server OS									
POPIS SLUŽBY									
Služba správa Windows Server OS zajišťuje provoz podporovaných operačních systému provozovaných na infrastruktuře Odběratele, tak i ve veřejném či privátním datacentru nebo cloudu.									
G. Služby základní podpory									
- Řešení a odstraňování problémů ve stávajícím prostředí Windows Server OS, - Instalace a správa rolí v operačním systému Windows Server OS: - Active Directory (Domain, Certificate, Sites and Services, Federation services), - DHCP, DNS, File, Print, RDS, IIS a dalších nativních rolí. - Patch management na podporovaných operačních systémech Windows Server OS, - Správa a konfigurace serverů pomocí powershell, a dalších prostředků dostupných v rámci spravovaných operačních systémů.									
B. Služby rozšířené podpory									
- Instalace nových rolí, - Upgrade operačních systémů, - Migrace rolí mezi servery Odběratele.									
C. Součástí služby není									
- Podpora aplikací třetích stran provozovaných na operačních systémech v rámci tohoto katalogového listu, - Instalace patchů a hot-fixů na nepodporovaných verzích operačních systémů-									
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 administrativních přístupů k jednotlivým systémům, které jsou předmětem tohoto katalogového listu.						
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
Poskytnutí licencí pro provoz operačního systému		X	X			X		X	

Aktivní monitoring a optimalizace OS			X	X	X	X		
Instalace nových operačních systému u Odběratele			X	X	X	X		
Instalace patchů a pravidelného restartu v rámci patch managementu				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
Omezení	
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 částí hardware a dohodnutého aplikačního katalogu Odběratele. • Kontinuální monitorování (v periodě 1x denně) výskytu známých zranitelností s CVSS 2.0 skóre ≥ 7, CVSS 3.1 skóre ≥ 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	Dodavatel zproštěn veškerých negativní důsledků vyplývajících z: I. Odstávky způsobené nedostupností monitorovaných zařízení či jiných infrastrukturních součástí, které jsou mimo odpovědnost Dodavatele. II. V případě, kdy prokazatelně došlo k výpadku služby v přímém důsledku neodborné činnosti provedené zástupci Odběratele. Služba zahrnuje uživatelský přístup do Help Desku Dodavatele. Konzultace výsledků monitorování a výsledků kontinuálních skenů v rozsahu maximálně 1 hod / měsíc.
Další podmínky	Předpokladem je aktivní služba Monitoring a dohled ze strany Dodavatele nebo předáním seznamu technologií, které požaduje Odběratel dohledovat. 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 je 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
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		

KL31 – Správa Bezpečnostních Nástrojů	
POPIS SLUŽBY	
Cílem služby je poskytnout Odběrateli efektivní a spolehlivou ochranu proti bezpečnostním hrozbám, a to prostřednictvím správy a konfigurace různých bezpečnostních nástrojů, které jsou integrovány do informačního systému. • Nástroje ○ Antivirus ○ Antispam • A. Služby základní podpory • Pravidelný monitoring stavu a výkonu bezpečnostních nástrojů, aby zajistil jejich správnou funkci, • Aktualizace a patch management, • Správa uživatelských účtů a oprávnění, • Analýza bezpečnostních incidentů, • Nastavení základních bezpečnostních politik dostupných od výrobce, • Školení a podpora bezpečnostních nástrojů, • Reporting a komunikace ohledně stavu bezpečnostních nástrojů, bezpečnostních incidentů a dalších relevantních informací týkajících se provozu služby, • Zajištění komunikace mezi Vendorem a Odběratelem v případě nutnosti oprav bezpečnostního nástroje. • B. Služby rozšířené podpory • Implementace bezpečnostních nástrojů v souladu s požadavky Odběratele. • C. Součástí služby není • Integrace bezpečnostních nástrojů s aplikacemi třetích stran	
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	V případě, kdy prokazatelně došlo k výpadku služby v přímém důsledku neodborné činnosti provedené zástupci Odběratele, tak je Dodavatel zproštěn veškerých negativní důsledků vyplývajících z takového Výpadku, včetně vyloučení výpočtu SLA u těchto zařízení.
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 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
Monitoring a správa					X	X		
Aktualizace a patch management		X			X			
Správa účtů a oprávnění		X	X		X			
Analýza bezpečnostních incidentů	X	X		X	X			
Školení a podpora		X			X			
Reporting a komunikace		X		X	X			

KL99 – Doprava	
POPIS SLUŽBY	
Zajištění dopravy technika Dodavatele do lokalit Odběratele. • Služby základní podpory • Zjištění dopravy technika Dodavatele do lokality Odběratele, • Dodržení bezpečnostních předpisů a ochrany zdraví při práci, • Dodání objednaného zboží u Dodavatele. • Služby rozšířené podpory • Převoz a úschova zálohovacích médií • Plánování a koordinace procesu stěhování ICT zařízení • Součástí služby není • Pojištění přepravovaného zařízení Odběratele • Odvoz vyřazeného zařízení nebo obalového materiálu	
Způsob kontroly	Reporty probíhají 1x měsíčně. Výkazy práce evidované v CRM systému Dodavatele.
PODMÍNKY A OMEZENÍ SLUŽBY	
Měrná jednotka	Cena za km, paušál
Limit objemu služby	Cena za km, paušál
Omezení	Dodržení bezpečnostních předpisů a ochrany zdraví při práci.
Další podmínky	

Příloha č. 2: Kvalita Služeb

Smluvní strany se dohodly na třech základních úrovních důležitosti Incidentů. Incident představuje rozličnou úroveň dopadu na chod informačních systémů, proto byla sjednána SLA dle následující tabulky.

Úroveň	Popis incident	Požadovaná úroveň služby
Level 1	Kritický dopad na provoz IS Poruchy, chyby či vady, které způsobují provozní problémy a znemožňují používání a využívání systémů k účelu, k němuž jsou určeny. Ovlivňující většinu uživatelů; zastavení výroby, neexistence náhradního řešení Příklad: Výpadek serveru	SLA priorita CRITICAL
Level 2	Omezený dopad na provoz IS Méně závažné poruchy, chyby či vady nebo difference, které funkčně nebo kapacitně omezují používání a využívání systémů, k němuž jsou určeny. Příklad: Specifický problém aplikace v důsledku problému infrastruktury	SLA priorita HIGH
Level 3	Střední dopad na provoz IS Ostatní chyby či vady nebo difference, které málo nebo vůbec neomezují používání a využívání systému k účelu, k němuž je určen, nejsou však v souladu se správnou funkcí systému. Příklad: Uživatel nemůže používat aplikaci	SLA priorita NORMAL

Reakční doba na Incident/požadavek

Maximální doba, která uplyne od přijetí Incidentu/požadavku na Service Desk do okamžiku zahájení řešení.

Reakční doba jeden kalendářní den znamená dobu odezvy do 24 hodin od okamžiku přijetí Incidentu/požadavku na Service Desk uchazeče.

Doba vyřešení Incidentu/požadavku

Maximální doba, která uplyne od okamžiku nahlášení Incidentu/požadavku na Service Desk do okamžiku nastavení požadovaného stavu řešitelem a oznámení ukončení řešení uživateli.

V případě, že uživatel není s řešením spokojen, znovu se otevírá Incident k novému řešení.

Doba řešení nemusí být dodržena v případě:

1. Jedná se o známé chyby a nedodělky, které byly známy při předání projektu a dosud nebyly vyřešeny,
2. Uchazeč dočasným řešením minimalizoval dopad Incidentu – převedl na jinou kategorii. Incident se však v takovém případě nepovažuje za vyřešený, pouze se mění spolu se změnou kategorie i doba na vyřešení
3. Řešení je závislé na dalším smluvním dodavateli Odběratele

Parametry SLA

Reakční doby	Reakční doba - potvrzení zásahu	INCIDENT Doba do vyřešení*	SERVISNÍ POŽADAVEK Doba do vyřešení*
Úroveň 1 - Critical	Do 60 minut	H+4	D+1
Úroveň 2 - High	Do 90 minut	H+8	D+2
Úroveň 3 - Normal	Do 120 minut	D+3	D+5

Příloha č. 3: Cena (odměna)

A) Měsíční cena

Popis	Limitace	Cena bez DPH za měsíc
Podpora dle katalogových listů - KL01 – Monitoring a Dohled infrastruktury - KL02 – Service Desk		Zahrnuto v ceně
Podpora dle katalogových listů - KL03 – Správa koncových zařízení uživatelů - KL04 – Onsite Support	V maximu 12 hodin měsíčně	10 800 Kč
Podpora dle katalogových listů - KL05 – Správa serverové výpočetní infrastruktury - KL07 – Správa síťových technologií - KL08 – Správa virtualizační platformy - KL09 – Správa Windows Server OS - KL11 – Správa Microsoft 365 - KL15 – Správa Zálohování - KL31 – Správa Bezpečnostních Nástrojů	V maximu 8 hodin měsíčně	9 600 Kč
KL30 – Služba Zero-Day Vulnerability Management		2 500 Kč
Doba provozu služby		Pracovní dny 8:00 - 17:00
Zajištění smluvní reakční doby dle Příloha č. 2: Kvalita Služeb		Zahrnuto v ceně
Cestovné a doprava – Praha		Neúčtujeme
Cestovné a doprava – mimo Prahu		13 Kč/Km
Celková paušální cena za měsíc bez DPH zahrnující hodiny správy systému a garanci reakční doby.		22 900 Kč

Ceník nad rámec SLA smlouvy				
Role	sazba MD – v pracovní době	hodina v pracovní době	sazba MD – v mimo pracovní době	hodina v mimo pracovní době
IT Support Specialist	7 600 Kč	950 Kč	12 000 Kč	1 450 Kč
System Administrator				
System Administrator Microsoft Network	10 000 Kč	1 250 Kč	15 000 Kč	1 750 Kč