

DODATEK č. 3

ke smlouvě o komplexní technické péči
(„**Dodatek**“)

který uzavřely smluvní strany:

(1) **TINT s. r. o.**

se sídlem: Riegrova 832, Místek, 738 01 Frýdek-Místek

zástupce:

kontakt:

IČO: 633 23 966

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

(dále jen „**Servisní organizace**“)

a

(2) **Základní škola Frýdek-Místek, 1.máje 1700**

se sídlem: 1.máje 1700, 738 01 Frýdek-Místek

zástupce:

kontakt:

IČO: 68157860

(dále jen „**Objednatel**“)

(Servisní organizace a Objednatel společně „**Strany**“, a každý z nich samostatně „**Strana**“)

PREAMBULE

- (A) Strany spolu dne 3.1.2012 uzavřely smlouvu o komplexní technické péči o hardware a software, ve znění pozdějších dodatků („**Smlouva**“).
- (B) Strany mají zájem tímto Dodatkem změnit Smlouvu v níže uvedeném rozsahu.

1. ZMĚNA SMLOUVY

1.1 Upravuje se Článek 1 Smlouvy, který nově zní:

1. Účel a předmět smlouvy

1.1 Účelem této smlouvy je zajištění odborného poradenství, včetně případného offsite backupu, a komplexní technické péče specifikované v přílohách této smlouvy:

- Příloha č. 1 – **Správa serverů Windows**
- Příloha č. 2 – **Správa aplikací**
- Příloha č. 3 – **Správa Pracovních Stanic**
- Příloha č. 4 – **Seznam zařízení**

(dále jen „**Komplexní technická péče**“).

- 1.2 Komplexní technickou péčí se rozumí údržba a konfigurace softwarového vybavení objednatele v takové úrovni, aby byla zajištěna požadovaná dostupnost aplikací v potřebné kvalitě a rychlosti.
- 1.3 Odborným poradenstvím se rozumí doporučení a konzultace pro optimalizaci a dosažení potřebné kvality a dostupnosti SW prostředí.
- 1.4 Předmětem této smlouvy je povinnost servisní organizace poskytovat objednateli ve sjednaném rozsahu vlastním jménem a na vlastní odpovědnost Komplexní technickou péči a související odborné poradenství včetně případného offsite backupu dle požadavku objednatele (dále jen „**Služby**“) a povinnost objednatele platit servisní organizaci za řádně a včas poskytnuté Služby Odměnu (jak je tento pojem definován níže).

1.2 Upravuje se Článek 2 Smlouvy, který nově zní:

2. Práva a povinnosti stran, hlášení incidentů

- 2.1 Závalu nebo servis může ohlásit objednatel servisní organizaci následujícím způsobem:
 - pomocí portálu HELP DESK na adrese: [REDACTED]
 - telefonem na číslo servisní podpory [REDACTED] v době od 7:00 do 16:00 v pracovní dny
 - telefonem na číslo Hot Line [REDACTED] mimo pracovní dobu
- 2.2 Servisní organizace bude poskytovat Služby s náležitou odbornou péčí a v souladu se současnými ITIL standardy.
- 2.3 Servisní organizace je oprávněna využít při poskytování Služeb subdodavatelů dle svého uvážení.
- 2.4 Servisní organizace je povinna okamžitě upozornit objednatele na nevhodnost jím udělených pokynů či používaných postupů. V případě, že objednatel bude na těchto pokynech i přesto trvat, sdělí tuto skutečnost písemně servisní organizaci a ta je povinna se těmito pokyny řídit.
- 2.5 Objednatel se zavazuje na vyžádání bezodkladně poskytnout servisní organizaci:
 - a) veškeré informace, dokumenty a materiály nezbytné k řádnému poskytování Služeb; a
 - b) veškerou součinnost potřebnou k plnění povinností servisní organizace vyplývajících z této smlouvy.
- 2.6 Objednatel se zavazuje, že bude provádět zálohování dat dle doporučení servisní organizace.

1.3 Upravuje se Článek 3.1 Smlouvy, který nově zní:

- 3.1 Za poskytování Služeb náleží servisní organizaci odměna dle tohoto článku 3 (dále jen „**Odměna**“), která se skládá z měsíčního poplatku tvořeného cenou za (i) Komplexní technickou péčí a (ii) provádění offsite backupu, jehož výše je uvedena v Příloze č. 5 (Ceník služeb), případně z dalších jednotkových sazeb vycházejících z cenového tarifu pro daný typ činností uvedených v Příloze č. 5 (Ceník služeb).

1.4 Do Článku 3 Smlouvy se za odstavec 3.4 vkládají nové odstavce 3.5 až 3.10, které zní následovně:

- 3.5 Na základě písemného oznámení servisní organizace může dojít k navýšení částky smluvního měsíčního poplatku ve složce ceny za Komplexní technickou péčí uvedené v Příloze č. 5 (Ceník služeb) za podmínek uvedených níže v člancích 3.6 až 3.90 smlouvy. Pro vyloučení pochybností, není-li sjednáno jinak, inflační doložka se nevztahuje na cenu za offsite

backup, ani práci dle jednotkových sazeb vycházejících z cenového tarifu pro daný typ činností uvedených v Příloze č. 5 (Ceník služeb).

- 3.6 Pokud dojde k navýšení průměrné roční míry inflace vydané ČSÚ za předešlý kalendářní rok, bude o tento nárůst míry inflace upravena částka smluvního měsíčního poplatku ve složce cena za Komplexní technickou péči uvedená v Příloze č. 5 (ceník služeb). Servisní organizace danou změnu ceny oznámí do 10 pracovních dnů ode dne zveřejnění průměrné roční míry inflace.
- 3.7 Předložení podkladů pro přepočtení ceny zašle servisní organizace objednateli e-mailem na e-mailovou adresu objednatele uvedenou v záhlaví této smlouvy či jejího dodatku.
- 3.8 Ke korekci ceny může dojít vždy pouze jedenkrát ročně, a to vždy k 1. 4. daného roku. K navýšení ceny může poprvé dojít nejdříve v roce 2026, tj. bude zohledněna průměrná roční míra inflace za kalendářní rok 2025.
- 3.9 K provedení vyhrazených změn cen popsanych výše není třeba uzavření dodatku k této smlouvě.
- 3.10 Servisní organizace má právo nejvýše jednou ročně posoudit rozsah softwarového vybavení a systémů objednatele, jejichž správa spadá do rozsahu komplexní technické péče či jiných služeb poskytovaných servisní organizací, a v případě, že došlo k rozšíření tohoto rozsahu oproti stavu ke dni podpisu této smlouvy (či stavu ke dni posledního provedení posouzení rozsahu), je servisní organizace oprávněna navrhnout objednateli navýšení částky smluvního měsíčního poplatku v poměrné výši úměrně reflektující navýšený rozsah spravovaného softwarového vybavení a systémů objednatele. Nedohodnou-li se strany jinak, objednatel není oprávněn bez vážného důvodu odmítnout ze strany servisní organizace správně vyčíslené navýšení částky smluvního měsíčního rozsahu.

1.5 Do Článku 4 Smlouvy se za odstavec 4.1 vkládá nový odstavec 4.2, který zní následovně:

- 4.2 Obě strany se zavazují zachovávat přísnou mlčenlivost a dodržovat důvěrnost informací v rozsahu povinností vyplývajících z dohody o mlčenlivosti, zachování důvěrnosti informací a zákazu jejich zneužití uzavřené současně s podpisem dodatku č. 3 této smlouvy (dále jen „**Dohoda o mlčenlivosti**“). V případě kolize těchto dvou smluv má přednost úprava, která poskytuje vyšší ochranu důvěrných informací.

1.6 Do Smlouvy se za Článek 4 [Obchodní tajemství] vkládá nový Článek 5 a Článek 6, které i včetně jejich nadpisu zní následovně:

5. Práva duševního vlastnictví

- 5.1 Vytvoří-li servisní organizace při poskytování služeb předmět duševního vlastnictví, zejména autorské dílo ve smyslu § 2 zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů (dále jen „**Autorský zákon**“) nebo databázi ve smyslu § 88 Autorského zákona (dále jen „**Dílo**“), okamžikem předání Díla objednateli uděluje servisní organizace za podmínek tohoto článku 5 objednateli nevýhradní oprávnění (licenci) k výkonu práva užít takové Dílo, a to:
 - a) v územně neomezeném rozsahu;
 - b) bez množstevního omezení;
 - c) k jakémukoliv způsobu užití, který vyplývá z účelu této smlouvy; a

d) na dobu trvání ochrany majetkových práv k předmětnému Dílu (zejména majetkových práv autorských a zvláštních práv pořizovatele databáze) („Licence“).

- 5.2 Pro vyloučení všech pochybností, servisní organizace uděluje objednateli Licenci k výsledkům poskytovaných služeb jen v rozsahu, ve kterém je sám vykonavatelem majetkových autorských práv anebo zvláštního práva pořizovatele databáze dle příslušných právních předpisů a licenčních ujednání. Bylo-li při poskytování služeb užito duševní vlastnictví třetích stran (zejména software, počítačový program, aplikace, softwarové knihovny, open source software apod.), poskytne servisní organizace objednateli oprávnění k takovému duševnímu vlastnictví třetí strany jen v míře, v jaké to připouští příslušné licenční podmínky předmětného duševního vlastnictví třetí strany.
- 5.3 Odměna za poskytnutí oprávnění objednateli dle tohoto článku 5 je již zahrnuta v částce smluvního měsíčního poplatku. Nedojde-li k zaplacení ceny za služby, na kterou vznikl servisní organizaci nárok dle článku 3 v plné výši ani do patnácti (15) dnů od data její splatnosti, oprávnění objednatele k užívání Díla či jiného duševního vlastnictví dle tohoto článku 5 automaticky zaniká se zpětnou účinností ke dni jejich předání; objednatel tato oprávnění opět nabyde až v okamžik, kdy servisní organizaci uhradí zbývajících část ceny za příslušný výstup.

6 Kybernetická bezpečnost

- 6.1 Servisní organizace bere na vědomí, že na objednatele ve vztahu k softwarovému vybavení a systémům objednatele, jejichž správa spadá do rozsahu Komplexní technické péče či jiných služeb poskytovaných servisní organizací, mohou dopadat povinnosti vyplývající z právních předpisů v oblasti kybernetické bezpečnosti.
- 6.2 Servisní organizace v rámci plnění této smlouvy bude nápomocná objednateli při zákaznických auditech, auditech kybernetické bezpečnosti či jiných obdobných auditech, které se vztahují výlučně na softwarové vybavení, systémy či IT oblast objednatele, jejichž správa spadá do rozsahu Komplexní technické péče či jiných služeb poskytovaných servisní organizací. Servisní organizace poskytne objednateli součinnost při auditech dle tohoto článku 6.2 za cenu dle jednotkových sazeb uvedených v Příloze č. 5 (Ceník služeb). Tímto není dotčena možnost smluvních stran sjednat si aktivní součinnost servisní organizace při auditu u objednatele za samostatně sjednanou úplatu.
- 6.3 Strany berou na vědomí, že není-li to mezi stranami výslovně sjednáno, servisní organizace (ani žádní z jejích pracovníků) neplní pro objednatele činnosti a nemůže být považována za manažera kybernetické bezpečnosti, architekta kybernetické bezpečnosti, auditora kybernetické bezpečnosti, garanta aktiva či jiné obdobné role.
- 1.7** Stávající Článek 5 Smlouvy [Závěrečná ustanovení] se přečísluje na Článek 7 s tím, že jeho obsah zůstává neměnný.
- 1.8** Strany se dále dohodly na zrušení příloh smlouvy, a to přílohy č. 1 – Přehled technického vybavení, přílohy č. 2 – Rozsah služeb a přílohy č. 3 – Tarify služeb (ceník služeb), které jsou nově nahrazeny přílohami č. 1 až 5 tohoto Dodatku.

2. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ

- 2.1** Tento Dodatek je účinný a smluvní vztah mezi Stranami založený Smlouvou se jím řídí ode dne 1.3.2025.

2.2 Tento Dodatek byl vyhotoven ve dvou (2) identických stejnopisech s platností originálu. Každá Strana obdrží po jednom (1) stejnopise Dodatku.

2.3 Nedílnou součástí tohoto Dodatku jsou tyto přílohy:

Příloha č. 1 – Správa serverů Windows

Příloha č. 2 – Správa aplikací

Příloha č. 3 – Správa Pracovních Stanic

Příloha č. 4 – Seznam zařízení

Příloha č. 5 – Ceník služeb

Strany tímto výslovně prohlašují, že tento Dodatek vyjadřuje jejich pravou a svobodnou vůli, na důkaz čehož připojují níže své podpisy.

TINT s. r. o.

**Základní škola Frýdek-Místek,
1.máje 1700**

Místo: Frýdek-Místek

Místo: Frýdek-Místek

Datum: _____

Datum: _____

Jméno:

Funkce:

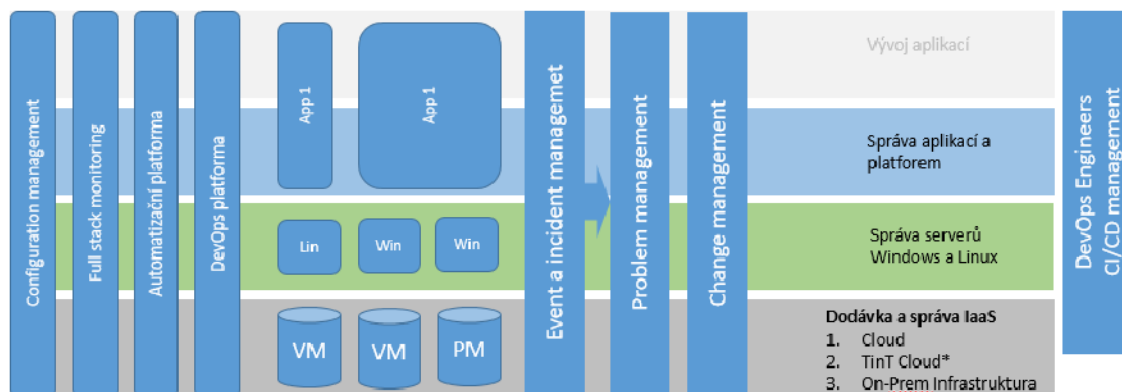
Jméno:

Funkce:

Správa serverů Windows

Vymezení služby

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



Popis služby

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

Obsah služby:

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

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

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

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

Volitelné rozšíření:

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

Servisní prostředí a podmínky:

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

SLA (Service Level Agreement)

Účelem SLA je specifikovat úroveň poskytované služby

Geografické rozhraní pro poskytování služby: Tato služba je poskytována v rámci EU

Služba může být poskytována v rozsahu 24/7 popřípadě 12/5. Časová zóna CET.

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

Úrovně služby

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

Servisní kredit

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

Výpadky, které jsou vyjmuty z plnění:

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

Reakční časy pro incidenty

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

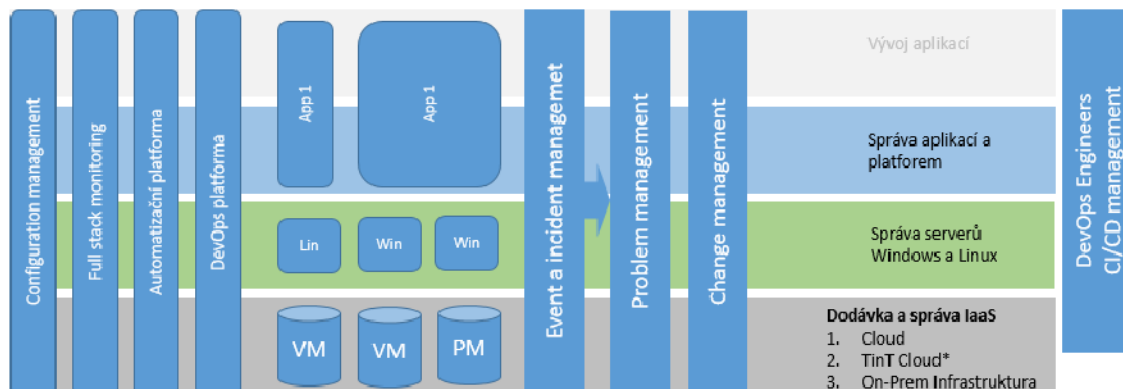
Reakční časy pro servisní požadavky

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

Správa aplikací

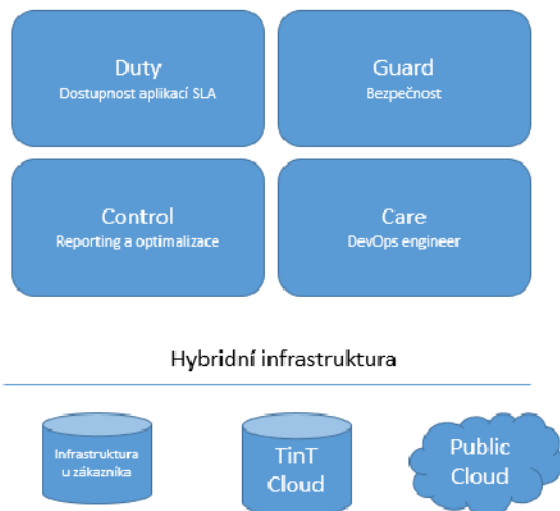
Vymezení služby

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



Popis služby

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



1) Duty – Dostupnost aplikací

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

2) Guard - Bezpečnost dat a aplikací

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

3) Care DevOps engineer*

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

4) Control

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

Servisní balíčky

Služba může být poskytována jedním z níže uvedených balíčků:

- Holistická znalost
- Servis dle instrukcí
- Monitoring a koordinace

SLA 24/7 Holistická znalost	SLA 8/5 Servis dle instrukcí	SLA 8/5 Monitoring a kontrola
• Duty – dostupnost aplikací • Guard - bezpečnost dat a aplikací • Care - DevOps engineer* • Control	• Duty – dostupnost aplikací* • Guard bezpečnost dat a aplikací • Control	• Duty – dostupnost aplikací ** • Control
• Aplikační monitoring • Automatizační platforma • Platforma pro CI/CD management* <i>Vhodné pro business kritické aplikace, komplexní a monolitické aplikace</i>	• Aplikační monitoring • Automatizační platforma <i>Vhodné pro méně komplexní aplikace</i>	• Aplikační monitoring • Automatizační platforma* <i>Vhodné pro SaaS a Cloud native aplikace</i>

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

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

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

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

Servisní předpoklady

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

Servisní prostředí

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

Servisní role

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

SLA (Service Level Agreement)

Účelem SLA je specifikovat úroveň poskytované služby

Geografické rozhraní pro poskytování služby: Tato služba je poskytována v rámci EU

Služba může být poskytována v rozsahu 24/7 popřípadě 12/5. Časová zóna CET.

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

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

Servisní kredit

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

Výpadky, které jsou vyjmuty z plnění:

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

Reakční časy pro incidenty

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

Správa Pracovních Stanic

Popis služby

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

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

Varianty:

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

Volitelné rozšíření:

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

Servisní prostředí a podmínky:

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

Reakční časy pro servisní požadavky

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

Příloha č. 4 - Seznam zařízení zahrnutého do komplexní technické péče

Množství	Popis zařízení	Výrobce / model
	Server / Storage	
	Aktivní síťové prvky	
	Zálohovací zařízení	
	Záložní zdroje	
	Koncová zařízení	
	IP Kamerový systém	
	Telefonní ústředna	
	Monitoring (dohledové centrum TINT)	
	Provádění offsite backup (dohledové centrum TINT)	

Příloha č. 5 - Ceník služeb

platný od:

01.03.2025

Měsíční poplatek za poskytování služeb

Složka	Cena měsíčně (bez DPH)
Komplexní technická péče	8 800 Kč
Provádění offsite backupu o kapacitě 2TB do datového centra TINT	1 900 Kč
Celková cena měsíčního poplatku za poskytování služeb	10 700 Kč

Ceník komplexní technické péče

Množství	Název	Jednotka	Sazba (bez DPH)
1	Montážní práce – hodinová sazba technika	hodina	600 Kč
1	Práce PC a notebooky – hodinová sazba technika	hodina	800 Kč
1	Práce servery	hodina	1 200 Kč
1	Práce aktivní síťové prvky a firewally	hodina	1 200 Kč
1	Školení více uživatelů, dle požadavku na obsah školení	hodina	1 200 Kč
Servis mimo pracovní dobu (minimální účtovaný interval 1 hod), pracovní doba 7-16			
1	Montážní práce – hodinová sazba technika	hodina	900 Kč
1	Práce PC a notebooky – hodinová sazba technika	hodina	1 200 Kč
1	Práce servery	hodina	1 800 Kč
1	Práce aktivní síťové prvky a firewally	hodina	1 800 Kč
Cestovné			
1	Cestovné	km	0 Kč
1	Náhrada času stráveného na cestě za 1 hodinu / osoba	km	0 Kč
Dodatečné ujednání			

Dopravné v případě výjezdu servisního technika na adresu Objednatele nebude účtováno

Minimální účtovaný interval při vzdálené správě je 30 minut, při zadání požadavku uživatelem přes ticketovací nástroj helpdesk bude účtovaný interval 15 minut.

Služby zahrnující správu SW a HW serverů, správu síťových prvků a koncových zařízení a jsou zahrnuté v rámci měsíční paušální sazby:

- Odstraňování softwarových poruch systémů na serverech vzdálenou správou
- Dohled a proaktivní monitorování stavu jednotlivých serverů a zařízení
- Kontrola průběhu zálohování serverů a úpravy konfigurace zálohování dle aktuálních požadavků
- Návrhy nových řešení a optimalizace IT infrastruktury dle provozních a bezpečnostních standardů
- Kontrola systémových logů serverů
- Kontrola stavu antivirového software na serverech
- Bezplatná zápůjčka zařízení po dobu opravy / výměny stávajícího zařízení (např. NB, PC, projektor)
- V případě výpadku služeb garantujeme nastoupení na řešení servisního požadavku do 4 hodin od nahlášení požadavku přes nástroj Helpdesk v pracovní dobu.
- V případě výpadku služeb garantujeme nastoupení na řešení servisního požadavku do 6 hodin od nahlášení požadavku na linku Hotline v mimopracovní dobu.
- Konzultační činnost v oblasti informačních technologií včetně pravidelného ročního plánu investic v oblasti IT